

**SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT
DINAS KESEHATAN
Kabupaten Lamongan
Tahun 2020**

Oleh

**Dinas Kesehatan
Kabupaten Lamongan**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, sehingga dapat diterbitkan publikasi “Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2020” dengan baik dan lancar. Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Publikasi ini merupakan hasil survei mengenai penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.

Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan merupakan salah satu OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamongan yang tugas dan fungsinya merupakan penyelenggara urusan pemerintahan di bidang kesehatan di daerah. Kebijakan dan strategi yang diambil bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya yang dilaksanakan dengan sasaran meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan kesehatan mulai dari promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif secara berkesinambungan. Namun demikian, tahun ini sedikit berbeda dengan adanya pandemi Covid-19 yang melanda dunia termasuk Indonesia di penghujung tahun 2019 sampai dengan sekarang. Kondisi yang turut mengubah paradigma penyelenggaraan pemerintahan dengan mengadopsi Tatanan Kehidupan baru (*New Normal*). Oleh karena itu, pada tahun ini tetap diselenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat seperti kerja sama tahun lalu, untuk mengukur pendapat masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

Kami menyampaikan terima kasih atas dukungan semua pihak sehingga survei ini dapat dilaksanakan dengan baik. Akhirnya, harapan dan doa kami, semoga publikasi ini dapat bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya dan unit-unit penyelenggara pelayanan publik pada khususnya.

Lamongan, Oktober 2020

**KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN LAMONGAN**

dr. TAUFIK HIDAYAT

Pembina Utama Muda

NIP. 19630702 198903 1 012

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	7
1.3. Metode Survei	8
1.3.1. Rancangan Survei	8
1.3.2. Definisi Variabel	9
1.3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel	10
1.3.4. Instrumen Survei	11
1.3.5. Prosedur Pengumpulan Data	12
1.3.6. Teknik Pengolahan dan Analisa Data	12
1.4. Tim Survei	14
1.5. Lokasi dan Waktu Survei	14
BAB II LOKUS SURVEI	
2.1. Profil Singkat	16
2.2. Visi Misi	16
2.3. Tugas Pokok dan Fungsi	17
2.4. Struktur Organisasi	18
2.5. Sumber Daya Manusia	20
2.6. Pelayanan Publik	24
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
3.1. Gambaran Umum Responden	26
3.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	29
3.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat	29
3.2.2. Nilai Rata-rata (NRR) Unsur Pelayanan	30
3.2.3. Nilai Rata-rata Menurut Kelompok Unsur	32

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan.....	35
4.2. Saran.....	36

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kategorisasi Hasil Survei	13
Tabel 1.2	Jadwal Survei.....	15
Tabel 2.1	Jumlah Pegawai Berdasar Golongan	21
Tabel 2.2	Jumlah Pegawai Berdasar Jabatan.....	22
Tabel 2.3	Jumlah Pegawai Berdasar Pendidikan	23
Tabel 3.1	Distribusi Responden Berdasarkan Usia	26
Tabel 3.2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 3.3	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .	27
Tabel 3.4	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	28
Tabel 3.5	Indeks Kepuasan Masyarakat	29
Tabel 3.6	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	30
Tabel 3.7	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	31
Gambar 3.2 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur	34

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah Negara kepulauan terbesar di dunia, sehingga sangat tidak efektif bila Negara Indonesia memakai sistem pemerintahan terpusat. Maka untuk itu penyelenggaraan otonomi daerah sangat efektif diterapkan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah dalam mengurus rumah tangganya sendiri secara demokratis dan bertanggungjawab. Setiap daerah di Indonesia dapat membuat kebijakan sendiri, tetapi kebijakan tersebut tidak bertentangan dengan UUD 1945 dan Pancasila. Otonomi daerah sendiri adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Untuk itu desentralisasi merupakan bagian yang sangat penting dalam proses demokratisasi penyelenggaraan pemerintahan, sebagai bentuk memperbaiki mutu pelayanan kepada masyarakat oleh penyelenggara pemerintahan. Hal inilah yang membuat bangsa Indonesia memilih penyelenggaraan otonomi daerah sebagai jembatan kepentingan pemerintah pusat dengan masyarakat lokal di daerah.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal,

penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi. Apabila terdapat ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan yang bertanggung jawab adalah penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara. Instansi pemerintah sebagai unit pelayanan publik wajib menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintah yang bersih (*clean government*).

Pelayanan publik yang dilakukan oleh badan-badan publik senantiasa menjadi sorotan masyarakat dari waktu ke waktu. Tidak jarang pula terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan dan keinginan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik pun kadang menjadi isu utama dalam pemberitaan media masa. Ironisnya, sekelumit peristiwa tersebut kemudian menutupi berbagai capaian yang sudah didapat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Swastanisasi beberapa sektor pelayanan publik pun menjadi salah satu tren perbaikan penyelenggaraan pemerintahan guna turut meningkatkan kualitas pelayanan publik. Paradigma tersebut memang memerlukan kajian dan analisis yang mendalam, agar upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tidak mengakibatkan peningkatan beban dan biaya pelayanan.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Hasilnya menjadi dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sebagai tolok ukur sejauh mana pelayanan publik telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang

diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif maupun kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Namun demikian, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang kemudian menjadi dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), bukanlah instrumen untuk memberikan justifikasi negatif terhadap instansi pemerintah tertentu. Lebih dari itu, hal tersebut merupakan tolok ukur kinerja pelayanan, sekaligus pijakan evaluasi dan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Namun, tahun ini sedikit berbeda dengan adanya pandemi Covid-19 yang muncul sejak akhir 2019 dan telah menjangkit hampir seluruh negara di dunia. Tercatat lebih dari 213 negara di dunia terkena wabah Covid-19, termasuk Indonesia. Pandemi tersebut kemudian ditetapkan menjadi bencana nasional melalui Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran Covid-19. Berbagai upaya pun dilakukan untuk menanggulangi wabah ini, baik dalam tataran penyusunan struktur organisasi, strategi dan program kerja, sampai dengan kerangka pendanaan. Gugus Tugas Penanganan dibentuk mulai jajaran pemerintah pusat, provinsi, kabupaten/ kota sampai dengan desa/ kelurahan. Strategi dan program kerja pun dijalankan untuk menangani penyebaran Covid-19. Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sebagai jawaban atas tuntutan sebagian elemen masyarakat untuk penerapan *lock down*. Kerangka pendanaan pun dibuat lebih adaptif dengan keluarnya Perpu Nomor 1 Tahun 2020 pada akhir kuartal pertama tahun ini.

Beberapa negara menyatakan sudah mulai pulih dari pandemi ini, namun tidak sedikit yang masih berkutat dengan masalah pandemi yang belum juga berakhir. Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang diberlakukan di beberapa daerah memang telah berhasil menekan laju penambahan Covid-19, namun di lain pihak telah mengakibatkan berbagai sektor kehidupan yang lain ikut terkena dampak. Kondisi ini telah mengubah tatanan sosial

dan ekonomi masyarakat, cara hidup manusia yang sebelumnya dinilai tidak lumrah dilakukan, kini menjadi sebuah kewajaran dan bahkan kewajiban. Kondisi ini dirumuskan dengan istilah tatanan kehidupan Normal Baru (*New Norma*) dan turut dianut dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Urusan kesehatan termasuk urusan pemerintahan konkuren wajib pelayanan dasar. Sebagaimana tercantum dalam lampiran Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, bahwa urusan pemerintah bidang Kesehatan terdiri atas 4 sub bidang, antara lain sub bidang upaya kesehatan, sub bidang sumber daya manusia (SDM) kesehatan sub bidang sediaan farmasi, alat kesehatan, dan makanan minuman dan sub bidang pemberdayaan masyarakat bidang kesehatan. Penyelenggaraan urusan pemerintahan yang satu ini erat kaitannya dengan upaya memajukan kualitas kesehatan baik dari segi promotif preventif di Kabupaten Lamongan.

Pemerintah kabupaten/kota pada sub bidang Upaya Kesehatan memiliki 3 (tiga) kewenangan, antara lain : (1) Pengelolaan upaya kesehatan perorangan (UKP) daerah kabupaten/kota dan rujukan tingkat Daerah kabupaten/kota; (2) Pengelolaan usaha kesehatan masyarakat (UKM) Daerah kabupaten/kota dan rujukan tingkat Daerah kabupaten/kota; (3) Penerbitan izin rumah sakit kelas C dan D dan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat Daerah kabupaten/kota. Pemerintah kabupaten/kota pada sub bidang Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan memiliki 2 (dua) kewenangan, antara lain: (1) Penerbitan izin praktik dan izin kerja tenaga kesehatan; (2) Perencanaan dan pengembangan SDM kesehatan untuk UKM dan UKP Daerah kabupaten/kota. Pemerintah kabupaten/kota pada sub bidang Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Makanan Minuman memiliki 5 (lima) kewenangan, antara lain: (1) Penerbitan izin apotek, toko obat, toko alat kesehatan dan optikal; (2) Penerbitan izin usaha mikro obat tradisional (UMOT); (3) Penerbitan sertifikat produksi alat

kesehatan kelas 1 (satu) tertentu dan PKRT kelas 1 (satu) tertentu perusahaan rumah tangga; (4) Penerbitan izin produksi makanan dan minuman pada industri rumah tangga; (5) Pengawasan post-market produk makanan-minuman industry rumah tangga. Pemerintah kabupaten/kota pada sub bidang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan memiliki kewenangan Pemberdayaan masyarakat bidang kesehatan melalui tokoh kabupaten/kota, kelompok masyarakat, organisasi swadaya masyarakat dan dunia usaha tingkat kabupaten/kota. Penyelenggaraan pelayanan bidang Kesehatan merupakan upaya meningkatkan partisipasi dan peran aktif masyarakat di berbagai bidang serta pengelolaan fasilitas kesehatan baik pada tingkat daerah maupun nasional dalam rangka menuju bangsa yang berkarakter, berkapasitas dan berdaya saing.

Adapun tanggung jawab urusan Kesehatan diakomodasi dalam misi 1 (satu) Kabupaten Lamongan, yaitu **“Mewujudkan Sumber Daya Manusia berdaya saing melalui peningkatan kualitas pelayanan pendidikan dan kesehatan”** dengan tujuan “mewujudkan Sumber Daya Manusia Kabupaten Lamongan yang memiliki keunggulan kompetitif dan komparatif melalui peningkatan akses serta kualitas pelayanan pendidikan dan kesehatan. Pelayanan pendidikan dan kesehatan yang sudah baik, semakin dimantapkan guna menghadapi tantangan pembangunan di masa yang akan datang” dengan sasaran “Meningkatnya kualitas Kesehatan Masyarakat”. Permasalahan yang dihadapi dalam urusan Kesehatan di Kabupaten Lamongan setidaknya memiliki 10 (sepuluh) masalah, yaitu: (1) Masih lambatnya penurunan Angka Kematian Ibu (AKI); (2) Masih tingginya Angka Kematian Bayi (AKB); (3) Belum optimalnya akses terhadap kualitas pelayanan kesehatan dasar dan rujukan; (4) Masih tingginya penyakit menular dan tidak menular; (5) Masih rendahnya akses terhadap kualitas lingkungan sehat; (6) Adanya kantong-kantong gizi kurang di wilayah kabupaten lamongan; (7) Masih belum optimalnya sediaan mutu, manfaat, dan

keamanan sediaan farmasi, alkes & makanan; (8) Belum optimalnya jumlah, jenis, mutu, pemerataan dan pengembangan sumber daya kesehatan; (9) Belum optimalnya pelaksanaan Jaminan Kesehatan; (10) Belum optimalisasi pelaksanaan manajemen bangunan kesehatan.

Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamongan yang tugas dan fungsinya merupakan penyelenggara urusan pemerintahan di bidang Kesehatan. Kebijakan dan strategi yang diambil bertujuan untuk meningkatkan kualitas Kesehatan di Kabupaten Lamongan. Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 58 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.

Dasar hukum dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Oleh karena itu, mengingat pentingnya peran Organisasi Perangkat Daerah Penyelenggara urusan kesehatan maka dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan mengambil lokus pada dinas kesehatan Kabupaten Lamongan. Adapun yang menjadi fokus survei adalah berbagai jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi dimaksud, utamanya dalam menunjang penyelenggaraan urusan kesehatan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten/ Kota. Pun demikian, Survei Kepuasan Masyarakat wajib dilaksanakan oleh seluruh unit pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun. Amanat tersebut kemudian diatur secara teknis dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2 Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2020 ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menumbuhkan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan

untuk turut menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Adapun tujuannya adalah untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan, sebagai tolok ukur kepuasan masyarakat pengguna layanan dan penunjang upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di bidang Kesehatan.

Adapun Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan instansi tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengukur secara berkala kualitas penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan, utamanya pelayanan bidang pelayanan kesehatan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan publik;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, yaitu dengan melibatkan masyarakat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

1.3 Metode Survei

1.3.1 Rancangan Survei

Berdasar tujuan penelitian, maka Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2020 ini menggunakan jenis rancangan penelitian survei dengan pendekatan deskriptif, yaitu mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sebagai tolok ukur kepuasan masyarakat pengguna layanan dan penunjang upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Survei ini tidak berusaha melakukan generalisasi (*non generalization*) atas suatu keadaan atau fenomena, sehingga survei ini terfokus pada lokasi dan lokus survei tersebut. Adapun dari analisis data, survei ini menggunakan

pendekatan kuantitatif. Analisis kuantitatif dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden.

Adapun tahapan survei dilaksanakan melalui beberapa tahap, yaitu tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

1.3.2 Definisi Variabel

Variabel Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan tiap jenis pelayanan;
4. Biaya/ tarif pelayanan, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu baik benda bergerak (komputer, meja pelayanan, dll.) dan benda tidak bergerak (gedung) yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Sembilan aspek pelayanan tersebut kemudian dikelompokkan dalam 5 (lima) aspek, yaitu Aspek Metode (Persyaratan Pelayanan/U1, Prosedur Pelayanan/U2, dan Waktu Pelayanan/U3), Aspek Sumber Daya Manusia (Kompetensi Pelaksana/U6 dan Perilaku Pelaksana/U7), Aspek Produk (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan/U5), Aspek Biaya (Biaya Pelayanan/U4), dan Aspek Lingkungan (Sarana dan Prasarana/U8 dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/U9). Pengelompokan tersebut digunakan sebagai titik fokus dalam perbaikan kualitas pelayanan publik.

1.3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah masyarakat Kabupaten Lamongan yang merupakan penerima layanan urusan Kesehatan yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan sejumlah 1.373.390 orang. Jumlah tersebut mengacu data Lamongan Dalam Angka Tahun 2020.

Sampel diambil secara acak (*random sampling*) sebanyak 180 orang dengan pertimbangan efisiensi pengambilan data. Adapun dasar penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, dengan derajat toleransi kesalahan (*error tolerance*) sebesar 7,5%. Adapun perhitungan jumlah sampel selengkapnya sebagai berikut :

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{1.373.390}{1 + (1.373.390 \times (0,075)^2)} \\ &= 177,75 \rightarrow \text{dibulatkan } 180\end{aligned}$$

1.3.4 Instrumen Survei

Instrumen survei yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. **Kuesioner**, berupa kuesioner tertutup yang diberikan kepada masyarakat penerima pelayanan bidang Kesehatan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan yang diambil sebagai sampel. Jumlah kuesioner yang diberikan adalah sebanyak 180 kuesioner. Kuesioner mencakup data responden, data pengumpul data, dan pendapat responden tentang pelayanan publik. Pertanyaan tentang pendapat responden tentang pelayanan publik tersebut, terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan, yang dijabarkan dari 9 (sembilan) variabel Survei Kepuasan Masyarakat. Bentuk jawaban dari setiap unsur pelayanan secara umum menggambarkan kualitas pelayanan, yaitu dari kualitas sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori penilaian tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi nilai persepsi 4;
2. **Dokumentasi** (*checklist* dokumentasi), yaitu panduan dokumentasi untuk mengumpulkan teori dan pendapat para ahli melalui sumber bacaan. Selain itu, juga dari dokumen

resmi, peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan bidang Kesehatan;

3. **Panduan Observasi**, yaitu panduan dalam melakukan observasi penyelenggaraan pelayanan bidang Kesehatan pada lokus survei. Instrumen ini digunakan untuk melengkapi analisis data yang diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh responden dan menunjang perumusan saran dalam perbaikan pelayanan.

1.3.5 Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. **Memberikan kuesioner**, yaitu petugas survei mendatangi responden di lokasi pelayanan puskesmas/domisili/ kerja dan membagikan kuesioner. Kemudian, responden dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah dibagikan, dan selanjutnya kuesioner yang telah terisi diambil kembali oleh petugas survei untuk diolah lebih lanjut;
2. **Dokumentasi**, yaitu dengan mengumpulkan teori dan pendapat para ahli melalui sumber bacaan, serta dokumen resmi, peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan bidang Kesehatan;
3. **Observasi**, yaitu dengan melakukan observasi penyelenggaraan pelayanan bidang Kesehatan pada lokus survei, guna melengkapi analisis data yang diperoleh melalui pemberian kuesioner.

1.3.6 Teknik Pengolahan dan Analisa Data

Pengolahan data survei menggunakan beberapa prosedur. Langkah pertama adalah pemeriksaan data (*editing*), yaitu memeriksa kelengkapan jawaban responden, meneliti konsistensi jawaban, dan melakukan seleksi keutuhan kuesioner

sehingga data siap diproses. Selanjutnya, dilakukan pembuatan kode (*coding*), yaitu menaruh angka pada setiap jawaban dengan melihat jenis pertanyaan, sehingga mempermudah analisis jawaban. Langkah terakhir adalah melakukan tabulasi (*tabulation*), yaitu memasukkan data ke dalam tabel-tabel dan mengatur data sehingga dapat dihitung dalam berbagai kategori. Data yang diperoleh kemudian diidentifikasi, dicacah, atau dihitung dalam format tertentu sehingga mempermudah proses analisis data.

Adapun dalam proses analisis, data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif. Analisis kuantitatif dilakukan dengan statistik deskriptif dari hasil kuesioner yang diperoleh dari responden.

Selanjutnya, dilakukan kategorisasi hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat, sebagaimana tabel berikut :

Tabel 1.1
Kategorisasi Hasil Survei

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan&RB Nomor 14 Tahun 2017 (diolah)

Kategorisasi tersebut berlaku secara nasional dan mengacu pada ketentuan yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.4 Tim Survei

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan bekerja sama dengan Wildan Institute yang bertindak selaku Tim Survei dari Unit Independen. Hal tersebut dimaksudkan untuk memperoleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang obyektif dan valid.

Adapun susunan organisasi Tim Survei Kepuasan Masyarakat dimaksud sebagai berikut:

1. Tenaga Ahli/ Ketua Tim (1 orang);
2. Tenaga Pengolah Data (1 orang);
3. Tenaga Lapangan (3 orang).

1.5 Lokasi dan Waktu Survei

Survei ini dilakukan di wilayah Kabupaten Lamongan, dengan cara Tim Survei mendatangi lokasi penerima pelayanan bidang Kesehatan yang diselenggarakan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Adapun waktu pelaksanaannya selama 1 (satu) bulan pada interval bulan September dan Oktober 2020, dengan jadwal sebagai berikut:

Tabel 1.2
Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan
Tahun 2020

No	Tahapan Aktivitas	September					Okt
		1	2	3	4	5	1
1.	Perencanaan/ Persiapan						
	a. Pembentukan tim survei						
	b. Menyusun instrumen survei						
	c. Menentukan besar dan teknik <i>sampling</i>						
	d. Menentukan responden						
	e. Koordinasi dengan Dinas						
2.	Pelaksanaan survei						
	a. Pengumpulan data						
	b. Verifikasi data						
3.	Pengolahan hasil survei						
	a. Pengolahan data hasil survei						
	b. Penyusunan laporan						
4.	Penyajian dan pelaporan hasil						
	a. Penyampaian draft laporan hasil survei						
	b. Koordinasi dengan Dinas						
	c. Penyampaian laporan final hasil survei						

BAB II

LOKUS SURVEI

2.1 Profil Singkat

Kelembagaan dan organisasi Dinas Kesehatan ditetapkan dengan Peraturan Bupati Nomor 58 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Dinas tersebut berkedudukan sebagai unsur pendukung tugas Kepala Daerah dibidang Kesehatan yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah. Berdasarkan peraturan daerah dimaksud, Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan memiliki tipologi Dinas Tipe A. Tugas pokok dan fungsinya sangat erat kaitannya dengan upaya memajukan kualitas kesehatan dan meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan kesehatan mulai dari promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif secara berkesinambungan di Kabupaten Lamongan.

2.2 Visi dan Misi

Sebagaimana tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2016–2021, Kabupaten Lamongan mempunyai visi **“Terwujudnya Lamongan yang Lebih Sejahtera dan Berdaya Saing”**. Berdasarkan hal tersebut, Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan juga mengadopsi visi daerah tersebut serta berperan secara aktif dalam misi pertama yaitu “meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan kesehatan mulai dari promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif secara berkesinambungan”. Untuk mewujudkan Visi dan Misi Daerah, Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan mengadopsi Tujuan daerah yaitu “mewujudkan Sumber Daya Manusia Kabupaten Lamongan yang memiliki keunggulan kompetitif dan komparatif melalui peningkatan akses serta kualitas pelayanan pendidikan dan kesehatan. Pelayanan

pendidikan dan kesehatan yang sudah baik, semakin dimantapkan guna menghadapi tantangan pembangunan di masa yang akan datang” dengan Sasaran yaitu “Meningkatnya kualitas Kesehatan masyarakat”.

2.3 Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 58 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan, pada Peraturan Bupati Lamongan Nomor 58 Tahun 2016 disebutkan bahwa Dinas Kesehatan merupakan Dinas Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah di bidang Kesehatan. Dinas ini dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Lamongan melalui Sekretaris Daerah.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 58 Tahun 2016 dimaksud, Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan mempunyai tugas merumuskan kebijakan teknis dan strategis, melaksanakan urusan Pemerintahan dan Pelayanan Umum, Pembinaan dan Pelaksanaan tugas di bidang Kesehatan. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Kepala Dinas Kesehatan dimaksud mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan di bidang kesehatan masyarakat, pencegahan dan pengendalian penyakit, pelayanan kesehatan, kefarmasian, alat kesehatan dan perbekalan kesehatan rumah tangga (PKRT) serta sumber daya kesehatan;
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang kesehatan masyarakat, pencegahan dan pengendalian penyakit, pelayanan kesehatan, kefarmasian, alat kesehatan dan perbekalan kesehatan rumah tangga (PKRT) serta sumber daya kesehatan;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang kesehatan masyarakat, pencegahan dan pengendalian penyakit, pelayanan

- kesehatan, kefarmasian, alat kesehatan dan perbekalan kesehatan rumah tangga (PKRT) serta sumber daya kesehatan.
- d. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya;
 - e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya

2.4 Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 58 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan, struktur organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan, terdiri dari :

- a. Kepala Dinas Kesehatan
Kepala satuan yang melaksanakan tugas merumuskan kebijakan teknis dan strategis, melaksanakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kesehatan
- b. Sekretariat
Dipimpin oleh sekretaris yang mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengoordinasikan, mengendalikan dan mengevaluasi serta memberikan dukungan pelayanan teknis dan administrasi kegiatan umum, kepegawaian, perlengkapan, penyusunan program, keuangan dan aset, hubungan masyarakat kepada seluruh unit organisasi di lingkup Dinas Kesehatan
Dalam menjalankan tugasnya, sekretaris dinas didukung 3 (tiga) sub bagian, yaitu:
 - a) Sub Bagian Program dan Evaluasi;
 - b) Sub Bagian Keuangan;
 - c) Sub Bagian Umum.
- c. Bidang Kesehatan Masyarakat
Bidang kesehatan masyarakat mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional di bidang kesehatan keluarga, gizi masyarakat, promosi kesehatan,

pemberdayaan masyarakat, kesehatan lingkungan, kesehatan kerja dan olah raga.

Dalam menjalankan tugasnya, Bidang Kesehatan Masyarakat dibagi menjadi 3 (tiga) Seksi, sebagai berikut:

- a) Seksi Kesehatan Keluarga dan Gizi Masyarakat;
 - b) Seksi Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat;
 - c) Seksi Kesehatan Lingkungan, Kesehatan Kerja dan Kesehatan Olahraga
- d. Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit

Bidang pencegahan dan pengendalian penyakit mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional di bidang surveilans dan imunisasi, pencegahan dan pengendalian penyakit menular, pencegahan dan pengendalian penyakit tidak menular dan kesehatan jiwa.

Dalam menjalankan tugasnya, Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit dibagi menjadi 3 (tiga) Seksi, sebagai berikut:

- a) Seksi Surveilans dan Imunisasi;
 - b) Seksi Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Menular;
 - c) Seksi Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular dan Kesehatan Jiwa.
- e. Bidang Pelayanan Kesehatan

Bidang pelayanan kesehatan mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional di bidang pelayanan kesehatan primer, pelayanan kesehatan rujukan termasuk peningkatan mutunya dan pelayanan kesehatan tradisional.

Dalam menjalankan tugasnya, Bidang Pelayanan Kesehatan dibagi menjadi 3 (tiga) Seksi, sebagai berikut:

- a) Seksi Pelayanan Kesehatan Primer;
- b) Seksi Pelayanan Kesehatan Rujukan;
- c) Seksi Pelayanan Kesehatan Tradisional.

f. Bidang Sumber Daya Kesehatan

Bidang sumber daya kesehatan mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional di bidang kefarmasian, alat kesehatan dan PKRT serta sumber daya manusia kesehatan.

Dalam menjalankan tugasnya, Bidang Sumber Daya Kesehatan dibagi menjadi 3 (tiga) Seksi, sebagai berikut:

- a) Seksi Kefarmasian
- b) Seksi Alat Kesehatan dan Perbekalan Kesehatan rumah Tangga
- c) Seksi Sumber Daya Manusia Kesehatan

g. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas dan fungsi berkaitan dengan pelayanan fungsional berdasarkan keahlian dan keterampilan.

2.5 Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia adalah salah satu unsur penting dalam sebuah organisasi dalam rangka pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi. Aspek SDM menjadi salah satu penentu keberhasilan suatu organisasi, mengingat faktor manusia yang menggerakkan berbagai tugas pokok dan fungsi organisasi. Jumlah, kualifikasi dan komposisi SDM yang tepat, akan menjadikan organisasi berjalan seimbang dan sinergis pada setiap bagiannya sesuai tugas dan fungsinya masing-masing. Pengelolaan SDM yang tepat juga akan menunjang pencapaian *output* dan *outcome* organisasi sesuai target.

Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan menjadikan faktor SDM sebagai bagian yang penting dalam setiap pelaksanaan program dan kegiatannya. Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan didukung pegawai yang secara keseluruhan

berjumlah 2.317 orang, yang terdiri atas 1.218 orang ASN dan 1.099 orang TKK. Guna menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, masih dibutuhkan tambahan personel utamanya untuk mengisi posisi staf. Namun kebutuhan tersebut belum dapat dipenuhi dari penerimaan CPNS dari Seleksi Umum karena terbatasnya formasi CPNS. Hal ini memerlukan perhatian dari berbagai pihak.

Berikut disajikan tabel jumlah ASN berdasarkan golongan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.

Tabel 2.1
Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan Ruang
Dinas Kesehatan

No	Golongan Ruang	Jumlah (orang)
1.	IV/c	7
2.	IV/b	28
3.	IV/a	55
4.	III/d	270
5.	III/c	115
6.	III/b	168
7.	III/a	228
8.	II/d	231
9.	II/c	102
10.	II/b	12
11.	II/a	1
12.	I/d	1
13.	TKK	1.099
	Jumlah	2.317

Sumber : Laporan Kepegawaian Dinas Kesehatan 2020 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan paling banyak adalah dengan golongan ruang III/d sebanyak 270 orang dan paling sedikit adalah dengan golongan ruang II/a dan I/d masing-masing sebanyak 1 orang. Jumlah pegawai dari unsur PNS yang berada pada Golongan Ruang III dan IV sangat menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya. Pengalaman kerja dan kematangan pegawai pada golongan tersebut akan dapat menunjang kinerja pegawai secara keseluruhan melalui arahan dan teladannya.

Selanjutnya, disajikan tabel jumlah ASN berdasarkan jabatan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.

Tabel 2.2
Jumlah Pegawai ASN Berdasarkan Jabatan
Dinas Kesehatan

No	Jabatan/ Eselon	Jumlah (orang)
1.	Eselon II.b	1
2.	Eselon III.a	1
3.	Eselon III.b	4
4.	Eselon IV.a	16
5.	Eselon IV.b	-
6.	Pejabat Fungsional	999
7.	Staf	197
	Jumlah	1.218

Sumber : Laporan Kepegawaian Dinas Kesehatan 2020 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh formasi jabatan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan sudah terisi. Formasi jabatan yang telah terisi secara keseluruhan tersebut sangat menunjang kinerja instansi. Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Kesehatan, kerangka kebijakan strategis diambil oleh Kepala Badan/Eselon II.b, pada tataran taktis diarahkan oleh para Kepala Bidang/Eselon III.b dan dikoordinasikan oleh Sekretaris/Eselon III.a, dan tataran teknis operasional dilaksanakan oleh para Kasubbag dan Kasubbid/ Eselon IV.a beserta para Stafnya.

Adapun jumlah ASN berdasarkan tingkat pendidikan pada Dinas Kesehatan sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2.3
Jumlah Pegawai ASN Berdasarkan Pendidikan
Dinas Kesehatan

No	Pendidikan	Jumlah (orang)
1.	S2	13
2.	S1	360
3.	D-IV	80
4.	D-III	625
5.	D-I	2
6.	SMA	133
7.	SMP	4
8.	SD	1
	Jumlah	1.218

Sumber : Laporan Kepegawaian Dinas Kesehatan 2020 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan memiliki personel dengan pendidikan yang tinggi dalam jumlah yang cukup banyak yaitu sejumlah 453 orang, yang terdiri atas pegawai dengan tingkat pendidikan D-IV sebanyak 80 orang, S1 sebanyak 360 orang dan S2 sebanyak 13 orang. Adapun pegawai lainnya, yaitu dengan tingkat pendidikan D-III sebanyak 625 orang, D-I sebanyak 2 orang, SMA sebanyak 133 orang, SMP sebanyak 4 orang, dan SD sebanyak 1 orang. Komposisi ini cukup ideal guna menunjang kinerja instansi tersebut, mengingat instansi tersebut memiliki personel dengan pendidikan yang tinggi yaitu D-IV, S1 dan S2 dalam jumlah cukup banyak, sehingga memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya.

2.6 Pelayanan Publik

Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan secara umum termasuk jenis pelayanan pada bidang Kesehatan. Wujud dalam pelayanan tersebut adalah perumusan kebijakan teknis dan strategis, pelaksanaan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, pembinaan, evaluasi, pelaporan, administrasi di bidang Kesehatan. Sebagaimana tertuang dalam Rencana Strategis instansi dimaksud, bahwa indikator angka harapan hidup masyarakat meningkat. Adapun dalam Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Tahun 2019 ini, difokuskan pada perumusan kebijakan teknis dan strategis, pelaksanaan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, pembinaan, evaluasi, pelaporan, administrasi di bidang Kesehatan. Keenam jenis pelayanan tersebut merupakan tugas pokok dan fungsi utama Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.

Selanjutnya, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana tertuang dalam Rencana Strategis tahun 2016-2021, Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan menghadapi tantangan utama sebagai berikut:

1. Harapan masyarakat semakin tinggi dapat dilihat dari semakin beragamnya tuntutan dan aspirasi yang harus diperhatikan dan ditampung.
2. Pengawasan oleh stakeholder semakin meningkat sejalan dengan tuntutan transparansi dan akuntabilitas.
3. Belum semua dokumen perencanaan sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan, sehingga sering terjadi tidak konsistennya pembangunan.
4. Musyawarah Perencanaan Pembangunan (MUSRENBANG) sebagai perwujudan perencanaan yang partisipatif masih belum optimal sebagai wadah penyaluran aspirasi masyarakat.

Adapun beberapa faktor pendukung yang menjadi peluang dalam memberikan pelayanan, sebagaimana tertuang dalam Rencana Strategis tahun 2016-2021, adalah sebagai berikut :

1. Penerapan otonomi daerah yang memberikan kesempatan berprakarsa seluas-luasnya bagi daerah dalam perencanaan dan pelaksanaan pembangunan;
2. Terjadinya hubungan yang harmonis dengan PD lain dan juga dengan para pemangku kepentingan (stake holders);
3. Telah ditetapkannya Perda tentang RPJMD Kabupaten Lamongan Tahun 2016-2021 yang merupakan pedoman bagi perencanaan pembangunan Kabupaten.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden yang disampaikan adalah data demografi responden yang meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan jenis pelayanan yang diperoleh dari kuesioner survei yang telah diisi oleh responden.

Berikut disajikan tabel distribusi responden berdasarkan usia pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2020.

Tabel 3.1
Distribusi Responden Berdasarkan Usia
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan
Kabupaten Lamongan Tahun 2020

No.	KategoriUsia	Frekuensi (orang)	Persentase
1.	< 21 tahun	3	1,66%
2.	21 -30 tahun	35	19,44%
3.	31 -40 tahun	68	37,78%
4.	41 -50 tahun	37	20,56%
5.	> 50 tahun	37	20,56%
	Jumlah	180	100%

Sumber : data hasil survei 2020 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden paling banyak adalah yang berusia 31-40 tahun sebanyak 68 orang atau sebesar 37,78%, sedangkan responden paling sedikit adalah yang berusia <21 tahun sebanyak 3 orang atau sebesar 1,66%. Adapun responden yang berusia 21-30 tahun sebanyak 35 orang atau sebesar 19,44%, dan yang berusia 41-50 tahun dan >50 tahun masing-masing sebanyak 37 orang atau sebesar 20,56%.

Selanjutnya, disajikan tabel distribusi responden berdasarkan jenis kelamin pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2020.

Tabel 3.2
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan
Kabupaten Lamongan Tahun 2020

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase
1.	Laki-laki	63	35%
2.	Perempuan	117	65%
	Jumlah	180	100%

Sumber : data hasil survei 2020 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 63 orang atau sebesar 35%. Sedangkan responden berjenis perempuan sebanyak 117 orang atau sebesar 65%.

Selanjutnya, disajikan tabel distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2020.

Tabel 3.3
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan
Kabupaten Lamongan Tahun 2020

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase
1.	SD	1	0,56%
2.	SMP	3	1,67%
3.	SMA	43	23,89%
4.	S1	131	72,77%
5.	S2	2	1,11%
6.	S3	0	0%
	Jumlah	180	100%

Sumber : data hasil survei 2020 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden paling banyak adalah dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 131 orang atau sebesar 72,77%, dan tidak ada responden dengan tingkat pendidikan S3. Adapun responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 1 orang atau sebesar 0,56%, SMP sebanyak 3 orang atau sebesar 1,67%, SMA sebanyak 43 orang atau sebesar 23,89%, dan S2 sebanyak 2 orang atau sebesar 1,11%.

Selanjutnya, disajikan tabel distribusi responden berdasarkan jenis pekerjaan pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2020.

Tabel 3.4
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan
Kabupaten Lamongan Tahun 2020

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Persentase
1.	PNS	104	57,78%
2.	TNI	0	0%
3.	POLRI	0	0%
4.	Swasta	46	25,56%
5.	Wirausaha	5	2,78%
6.	Lainnya	25	13,88%
	Jumlah	180	100%

Sumber : data hasil survei 2020 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden paling banyak adalah dengan jenis pekerjaan PNS sebanyak 104 orang atau sebesar 57,78%, dan tidak ada responden dari jenis pekerjaan TNI dan POLRI. Adapun responden dari jenis pekerjaan Swasta sebanyak 46 orang atau sebesar 25,56%, Wirausaha sebanyak 5 orang atau sebesar 2,78%, dan Lainnya sebanyak 25 orang atau sebesar 13,38%. Banyaknya responden dengan jenis pekerjaan sebagai PNS, karena terdapat banyak penerima layanan dari dengan status PNS yang memanfaatkan layanan menggunakan BPJS Kesehatan yang dimiliki. Adapun puskesmas yang berada di bawah Dinas Kesehatan, merupakan sarana fasilitas kesehatan tingkat dasar.

3.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

3.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2020, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.5
Indeks Kepuasan Masyarakat
Dinas Kesehatan Tahun 2020

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,27
U2	Prosedur pelayanan	3,22
U3	Waktu pelayanan	3,03
U4	Biaya pelayanan	3,61
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,22
U6	Kompetensi pelaksana	3,23
U7	Perilaku pelaksana	3,28
U8	Sarana dan prasarana	3,04
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,56
Nilai Rata-rata (NRR)		3,27
Nilai IKM		81,75
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Pelayanan		Baik

Sumber : data hasil survei 2020 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan memiliki kinerja pelayanan yang baik. Dari hasil survei yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa rata-rata kinerja pelayanannya sebesar 3,27 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 81,75 sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan menunjukkan kinerja **Baik**.

3.2.2. Nilai Rata-rata (NRR) Unsur Pelayanan

Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2020, dapat dilihat pada tabel berikut:

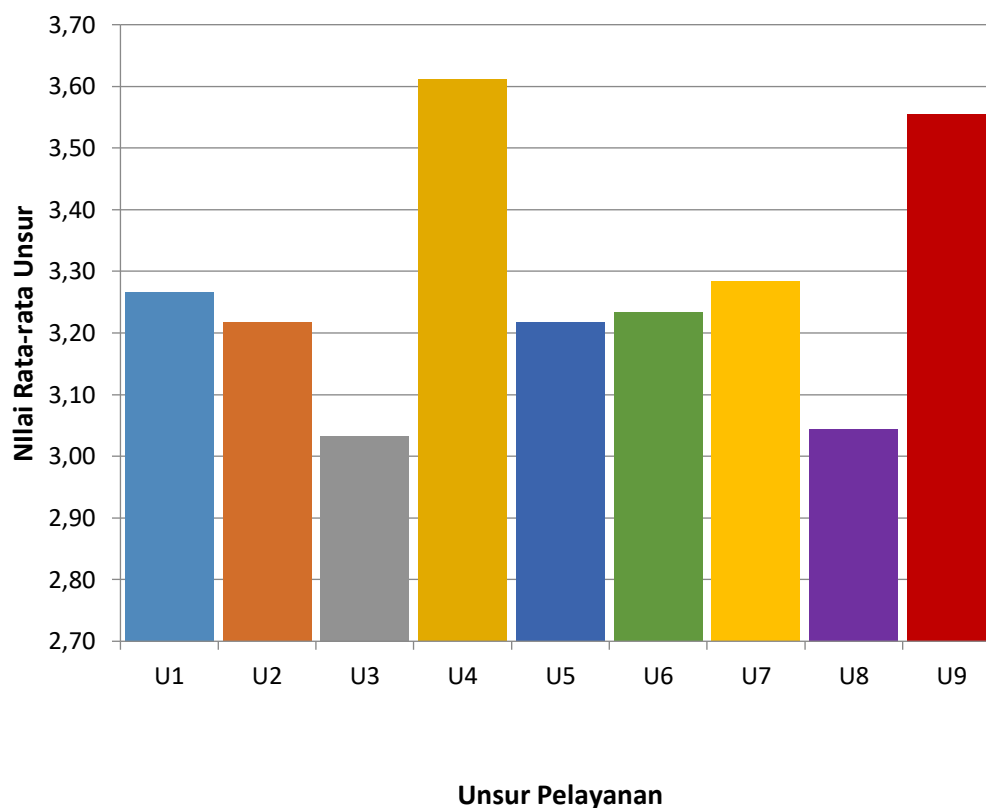
Tabel 3.6
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan
Kabupaten Lamongan Tahun 2020

No.	Unsur Pelayanan	Nilai	Nilai Rata-rata
1	Persyaratan pelayanan	588	3,27
2	Prosedur pelayanan	579	3,22
3	Waktu pelayanan	546	3,03
4	Biaya pelayanan	650	3,61
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	579	3,22
6	Kompetensi pelaksana	582	3,23
7	Perilaku pelaksana	591	3,28
8	Sarana dan prasarana	548	3,04
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	640	3,56

Sumber : data hasil survei 2020 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dua unsur pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan tertinggi adalah Biaya Pelayanan (U4) dengan nilai 3,61 dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) dengan nilai 3,56. Sedangkan dua unsur pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan terendah adalah Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,03 dan Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,04. Adapun nilai rata-rata unsur pelayanan lainnya meliputi unsur Persyaratan Pelayanan (U1) dengan nilai 3,27, Prosedur Pelayanan (U2) dengan nilai 3,22, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dengan nilai 3,22, Kompetensi Pelaksanaan (U6) dengan nilai 3,23, Perilaku Pelaksana (U7) masing-masing dengan nilai 3,29.

Nilai Rata-rata (NRR) Unsur Pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2020 berdasarkan hasil survei, dapat pula dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3.1
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
SKM Dinas Kesehatan Tahun 2020

Keterangan :

- U1 = Persyaratan pelayanan
- U2 = Prosedur pelayanan
- U3 = Waktu pelayanan
- U4 = Biaya pelayanan
- U5 = Produk spesifikasi jenis pelayanan
- U6 = Kompetensi pelaksana
- U7 = Perilaku pelaksana
- U8 = Sarana dan prasarana
- U9 = Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Nilai rata-rata unsur pelayanan dapat digunakan untuk mengetahui unsur mana yang menurut pendapat responden sudah baik dan unsur mana yang kurang baik. Nilai rata-rata tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi maupun rujukan guna peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang. Unit pelayanan dapat melihat unsur-unsur yang harus diperbaiki dan selanjutnya

menyusun prioritas dalam melaksanakan langkah-langkah perbaikan pelayanan. Skala prioritas sangat diperlukan dalam aspek perencanaan dalam kaitannya dengan efektivitas dan efisiensi anggaran. Dengan melihat nilai-nilai tersebut, maka unsur-unsur pelayanan yang sepatutnya mendapatkan perhatian dan menjadi prioritas dalam perbaikan pelayanan yaitu unsur Waktu Pelayanan (U3) dan Sarana/Prasarana. Penilaian negatif masyarakat terhadap unsur waktu pelayanan, sangat mungkin terkait dengan unsur prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan. Selain itu, dapat pula disebabkan implementasi pelayanan yang kurang sesuai standar yang ditetapkan. Adapun unsur-unsur pelayanan lainnya, dapatnya dipertahankan dan bahkan ditingkatkan, sehingga secara akumulatif akan dapat menunjang kinerja pelayanan.

3.2.3. Nilai Rata-rata Menurut Kelompok Unsur

Berdasarkan hasil penilaian atas 9 (sembilan) unsur pelayanan publik, maka disusun Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur, sebagai titik fokus dan pijakan dasar dalam pengambilan keputusan terkait peningkatan kualitas pelayanan publik. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2020, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.7
 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur
 Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan
 Kabupaten Lamongan Tahun 2020

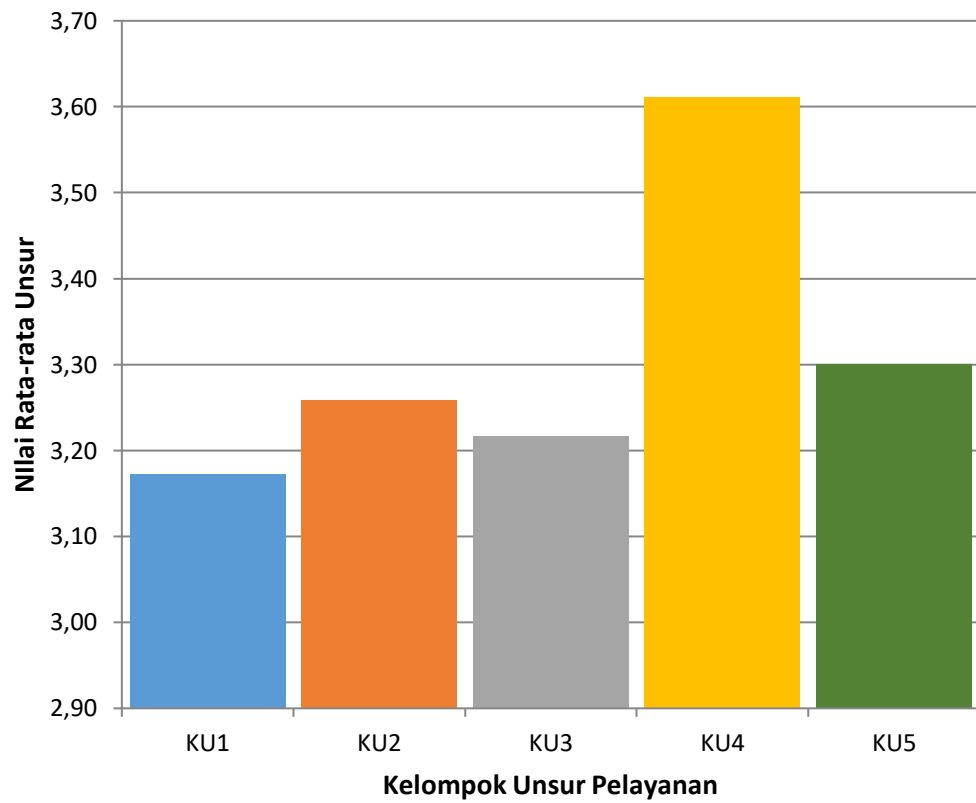
No.	Kelompok Unsur	Nilai	Nilai Rata-rata
1	Metode	571	3,17
2	SDM	587	3,26
3	Produk	579	3,22
4	Biaya	650	3,61
5	Lingkungan	594	3,30

Sumber : data hasil survei 2020 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata unsur pelayanan menurut kelompok unsur yang paling tinggi adalah Aspek Biaya (KU4) dengan nilai sebesar 3,61, sedangkan yang paling rendah adalah Aspek Metode (KU1) dengan nilai sebesar 3,17. Adapun nilai rata-rata unsur pelayanan menurut kelompok unsur pada aspek Sumber Daya Manusia (KU2) dengan nilai 3,26, aspek Produk (KU3) dengan nilai sebesar 3,22, dan Lingkungan (KU5) dengan nilai 3,30.

Jika melihat nilai tersebut, maka kelompok unsur pelayanan yang sepatutnya menjadi fokus dan prioritas dalam perbaikan pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan yaitu Aspek Metode (KU1) yang termasuk di dalamnya Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai rata-rata unsur pelayanan paling rendah yaitu 3,03, dan Aspek Lingkungan (KU5) yang termasuk di dalamnya Sarana dan Prasarana (U3) dengan nilai rata-rata unsur pelayanan paling rendah yaitu 3,04. Adapun kelompok unsur pelayanan yang lain, yang meliputi SDM (KU2), Produk (KU3), dan Biaya (KU4), dapatnya dipertahankan dan bahkan ditingkatkan, sehingga secara akumulatif akan dapat menunjang kinerja pelayanan instansi dimaksud. Aspek Biaya (KU4) memperoleh nilai paling tinggi menunjukkan bahwa pelayanan pada instansi tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan aturan yang ada dalam kaitannya dengan biaya layanan, yaitu biaya pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan.

Nilai Rata-rata (NRR) Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2020, dapat pula dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3.2
Nilai Rata-rata Kelompok Unsur Pelayanan
SKM Dinas Kesehatan Tahun 2020

Keterangan :

- KU1 = Metode
- KU2 = SDM
- KU3 = Produk
- KU4 = Biaya
- KU5 = Lingkungan

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei dan analisis data sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2020, sebagai berikut:

1. Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan memiliki rata-rata kinerja pelayanan sebesar 3,27 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 81,75 sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanannya menunjukkan kinerja **Baik**. Capaian tersebut sudah sesuai dan melebihi target mutu pelayanan Pemerintah Kabupaten Lamongan tahun 2020 yaitu 81,25, sebagaimana tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah tahun 2016-2021;
2. Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat sudah baik dan merupakan unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tertinggi secara berturut-turut adalah Biaya Pelayanan (U4) dengan nilai 3,61 dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) dengan nilai 3,56. Sedangkan unsur pelayanan yang dinilai kurang baik dan merupakan unsur pelayanan dengan nilai rata-rata terendah adalah Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,03 dan Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,04;
3. Unsur pelayanan menurut kelompok unsur yang dianggap masyarakat sudah baik dengan nilai rata-rata tertinggi adalah Aspek Biaya (KU4) dengan nilai sebesar 3,61, sedangkan yang paling rendah adalah Aspek Metode (KU1) dengan nilai sebesar 3,17. Adapun nilai rata-rata unsur pelayanan menurut kelompok unsur pada Aspek SDM (KU2) dengan nilai sebesar 3,26, Aspek Produk (K3) dengan nilai 3,22 dan Lingkungan (KU5) dengan nilai 3,30.

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan yang merupakan salah satu Unit Penyelenggara Kepegawaian Daerah Pemerintah Kabupaten Lamongan, hendaknya senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, yaitu dengan melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, lebih inovatif, dan mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Hendaknya diprioritaskan evaluasi dan perbaikan pelayanan pada Aspek Metode dan Aspek Lingkungan, utamanya unsur Waktu Pelayanan serta Sarana dan Prasarana. Perbaikan pelayanan pada unsur Waktu Pelayanan dilakukan melalui beberapa langkah: *Pertama*, evaluasi pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) berbagai pelayanan yang ada; *Kedua*, perluasan akses informasi dan sosialisasi kepada masyarakat, melalui optimalisasi fitur website resmi instansi, layar *display* di ruang *front office*, serta *live chat* pelayanan; *Ketiga*, pelaksanaan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Adapun perbaikan pelayanan pada unsur Sarana dan Prasarana dilakukan melalui identifikasi sarana dan prasarana secara lebih menyeluruh, untuk mendapatkan informasi mengenai sarana dan prasarana pelayanan yang paling penting dan dibutuhkan, guna menyusun skala prioritas perbaikan pada unsur pelayanan tersebut. Selanjutnya, disampaikan saran pertimbangan kepada pihak terkait guna mendapatkan prioritas penganggaran untuk perbaikan sarana dan prasarana pelayanan;
3. Hendaknya dilakukan optimalisasi penggunaan teknologi informasi guna menunjang upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

**NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN DAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2020**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,27
U2	Prosedur pelayanan	3,22
U3	Waktu pelayanan	3,03
U4	Biaya pelayanan	3,61
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,22
U6	Kompetensi pelaksana	3,23
U7	Perilaku pelaksana	3,28
U8	Sarana dan prasarana	3,04
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,56
Nilai IKM		3,27
Nilai IKM Setelah Dikonversi		81,75
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Pelayanan		Baik

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
DINAS KESEHATAN TAHUN 2020**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

08.00 – 12.00

13.00 – 17.00

PROFIL

Usia : TAHUN

Jenis Kelamin : L P

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA

LAINNYA
(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	*) 1 2 3 4	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	*) 1 2 3 4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	 1 2 3 4	7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	 1 2 3 4	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan di unit ini? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	 1 2 3 4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	 1 2 3 4	9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	 1 2 3 4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	 1 2 3 4			

Petugas Pencacah :

Keterangan *) diisi oleh petugas