



2025

⋮

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) & SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPA)

DINAS KESEHATAN KOTA BALIKPAPAN

PERIODE JANUARI – MARET



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan berkatNya, maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Balikpapan Periode Januari - Maret 2025 ini dapat disusun dan selesai sesuai waktu yang direncanakan.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini dipandang penting untuk dilakukan analisa dan disampaikan sebagai bagian implementasi pengendalian internal atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Segenap masukan atau koreksi yang membangun dari para pengguna layanan terhadap substansi layanan di bidang kesehatan khususnya yang berkaitan dengan prosedur administrasi birokrasi ke depan akan menjadi motivasi bagi Dinas Kesehatan Kota Balikpapan melakukan berbagai strategi dan inovasi agar dapat memenuhi janji layanan.

Demikian prakata awal ini disampaikan, selamat membaca dan memahami laporan ini, semoga bermanfaat bagi semua.

Kepala Dinas Kesehatan

Alwiati

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	ii
BAB I KUESIONER SURVEI	1
1. Latar Belakang	1
2. Dasar Hukum	2
3. Maksud dan Tujuan	2
4. Manfaat	3
5. Prinsip	3
6. Kuesioner Survei	4
BAB II METODOLOGI SURVEI	8
1) Kriteria Responden	8
2) Metode Pencacahan	8
3) Metode Pengolahan Data dan Analisis	10
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	13
A. Analisis Hasil Survei	13
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	33
BAB IV DATA SURVEI	35
A. Data Responden	35
B. Data Jawaban Responden	38
BAB V PENUTUP	41
A. Kesimpulan	41
B. Rekomendasi	41

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGGUNA LAYANAN

DINAS KESEHATAN KOTA BALIKPAPAN

Berdasarkan Permen PAN & RB 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Instansi Pemerintah

Balikpapan, 28 Mei 2025

Mengetahui,

Kepala Dinas Kesehatan



Dra. Alwiati, Apt

BAB I

KUESIONER SURVEI

1. Latar Belakang

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum dapat memenuhi seluruh harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa, kotak pengaduan atau layanan pengaduan serta media sosial yang disediakan. Tentunya keluhan-keluhan tersebut, jika tidak ditangani dengan baik akan memberikan dampak buruk berupa keresahan hingga gejolak dimasyarakat serta menimbulkan rasa ketidakpercayaan terhadap pemberi layanan yaitu pemerintah yang berakibat program-program pembangunan tidak dapat berjalan dengan optimal.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada seluruh masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan Pelayanan Publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh perangkat daerah dalam upaya perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan alat yang diharapkan mampu mengetahui tingkat kepuasan dan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Penyelenggara serta mendorong Penyelenggara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi Pelayanan Publik. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, maka Dinas Kesehatan Kota Balikpapan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi perangkat daerah penyelenggara layanan publik untuk terus melakukan perbaikan

sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

2. Dasar Hukum

- 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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3. Maksud dan Tujuan

a. Maksud

- 1) Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- 2) Memetakan kinerja pelayanan Dinas Kesehatan yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- 3) Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Kesehatan;
- 4) Memperbaiki kualitas pelayanan, sarana dan prasarana, serta meningkatkan keamanan dan kenyamanan kepada pengguna layanan.

b. Tujuan

- 1) Terukurnya Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Tahun 2025;
- 2) Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan;
- 3) Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Kesehatan;
- 4) Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Dinas Kesehatan;
- 5) Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Dinas Kesehatan;
- 6) Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya,

4. Manfaat

a. Internal

- 1) Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- 2) Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- 4) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

b. Eksternal

- a) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik;
- b) Media penyampaian harapan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik.

5. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, memperhatikan prinsip :

i) Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat

ii) Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

iii) Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

iv) Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

v) Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

vi) Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

6. Kuesioner Survei

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Balikpapan kepada pengguna layanan, kuesioner yang disusun mengacu pada pedoman dari Kementerian PAN-RB. Daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah sebagai berikut:

Bagian 1: Informasi Responden

- | | | |
|---|---------------------|--|
| 1 | Kelompok usia Anda? | 18-24 tahun
25-34 tahun
35-44 tahun
45-54 tahun
55 tahun ke atas |
| 2 | Jenis kelamin Anda? | Laki-laki
Perempuan |
| 3 | Pekerjaan Anda? | Pelajar/Mahasiswa
Karyawan Swasta
ASN
Wirausaha
Tidak Bekerja
Lainnya (sebutkan): _____ |

- | | | |
|---|---|--|
| 4 | Jenis layanan yang Anda akses di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan? | Administrasi terkait Jaminan Kesehatan
Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)

Program Kesehatan (vaksinasi, penyuluhan)
Layanan Digital (aplikasi kesehatan)

Permintaan Data (kasus penyakit, angka kematian)

Lainnya (sebutkan):
<hr style="width: 20%; margin-left: 0;"/> |
|---|---|--|

Bagian 2: Persepsi Kualitas Pelayanan

- | | | |
|---|--|--|
| 5 | Persyaratan: Persyaratan pelayanan di Dinas Kesehatan sudah jelas dan sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan? | Tidak Setuju

Kurang Setuju

Setuju

Sangat Setuju |
| 6 | Prosedur: Prosedur pelayanan di Dinas Kesehatan mudah, sederhana & tidak berbelit-belit? | Tidak Setuju

Kurang Setuju

Setuju

Sangat Setuju |
| 7 | Waktu Pelayanan: Jangka waktu penyelesaian pelayanan di Dinas Kesehatan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan? | Tidak Setuju

Kurang Setuju

Setuju

Sangat Setuju |
| 8 | Penyelesaian: Kualitas hasil pelayanan di Dinas Kesehatan sudah memuaskan (misalnya, data yang diberikan akurat, hasil pekerjaan sesuai dengan standar pelayanan)? | Tidak Setuju

Kurang Setuju

Setuju

Sangat Setuju |

- | | | |
|---------------------------------|--|---|
| 9 | Respon Petugas: Petugas pemberi layanan di Dinas Kesehatan bekerja secara cepat, responsif dan solutif ? | <p>Tidak Setuju</p> <p>Kurang Setuju</p> <p>Setuju</p> <p>Sangat Setuju</p> |
| 10 | Performa Petugas: Petugas pemberi layanan di Dinas Kesehatan bersikap ramah, sopan, dan profesional dalam melayani? | <p>Tidak Setuju</p> <p>Kurang Setuju</p> <p>Setuju</p> <p>Sangat Setuju</p> |
| 11 | Penanganan Pengaduan: Tersedia fasilitas layanan pengaduan yang mudah diakses dan responsif di Dinas Kesehatan? | <p>Tidak Setuju</p> <p>Kurang Setuju</p> <p>Setuju</p> <p>Sangat Setuju</p> |
| 12 | Sarana dan Prasarana: Fasilitas penunjang pelayanan di Dinas Kesehatan sangat memadai serta memberikan kenyamanan dan kemudahan? | <p>Tidak Setuju</p> <p>Kurang Setuju</p> <p>Setuju</p> <p>Sangat Setuju</p> |
| 13 | Biaya : Biaya pelayanan di Dinas Kesehatan masih sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan? | <p>Tidak Setuju</p> <p>Kurang Setuju</p> <p>Setuju</p> <p>Sangat Setuju</p> |
| Bagian 3: Persepsi Anti-Korupsi | | |
| 14 | Pelayanan Dinas Kesehatan Kota Balikpapan berjalan secara transparan dan bebas dari korupsi? | <p>Tidak Setuju</p> <p>Kurang Setuju</p> <p>Setuju</p> <p>Sangat Setuju</p> |

- | | | |
|----|--|--|
| 15 | Petugas pemberi layanan di Dinas Kesehatan menolak segala bentuk imbalan berbentuk uang atau barang (gratifikasi)? | Tidak Setuju
Kurang Setuju
Setuju
Sangat Setuju |
| 16 | Petugas di Dinas Kesehatan tidak meminta imbalan atas pelayanan yang diberikan? | Tidak Setuju
Kurang Setuju
Setuju
Sangat Setuju |
| 17 | Tidak terdapat praktik pungutan liar (pungli) dalam pelayanan di Dinas Kesehatan? | Tidak Setuju
Kurang Setuju
Setuju
Sangat Setuju |
| 18 | Tidak ada diskriminasi dalam pemberian pelayanan di Dinas Kesehatan? | Tidak Setuju
Kurang Setuju
Setuju
Sangat Setuju |

BAB II

METODOLOGI SURVEI

1) Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden yang mendapatkan manfaat layanan baik secara langsung maupun tidak langsung dari Dinas Kesehatan Kota Balikpapan, serta memiliki Kriteria :

- a. Berusia minimal 18 tahun dan masih mampu berkomunikasi dengan baik.
- b. Kompeten (tidak mengalami gangguan Kejiwaan).
- c. Individu yang telah menerima pelayanan dari unit kerja yang menjadi objek survei

2) Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

2.1. Populasi Dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, (2016:80). Berdasarkan pengertian diatas, maka populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan publik di Satuan Kerja Dinas Kesehatan Kota Balikpapan.

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono (2013:218) teknik purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Teknik purposive sampling memilih sekelompok subyek berdasarkan karakteristik tertentu yang dinilai memiliki keterkaitan dengan ciri-ciri atau karakteristik dari populasi yang akan diteliti. Karakteristik ini sudah diketahui oleh peneliti, sehingga mereka hanya perlu menghubungkan unit sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu. Sedangkan untuk besaran sampel dihitung menggunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Margin of Error

Jumlah pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan sepanjang triwulan I tahun 2025 sebesar 210 orang, dengan margin of error 10% maka didapatkan jumlah sampel 67,74, dimana dilakukan penyesuaian berdasarkan jumlah kuisisioner yang sudah terisi lengkap, maka ditetapkan jumlah sampel sebanyak 69 responden.

2.2. Lokasi Survei dan Unit Analisis

Lokasi survei adalah tempat dimana petugas melakukan survei terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data survei yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Dinas Kesehatan Kota Balikpapan (Jl. Jendral Sudirman No. 118, Kelurahan Klandasan Ilir, Kecamatan Balikpapan Kota, Kota Balikpapan).

Unit analisis adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti dalam hal ini adalah proses pemberian layanan publik di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan.

2.3. Teknik Pengumpulan Data Dan Quality Control

Data yang dipakai dalam survei ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner berupa pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi. Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuisisioner ditempat (kantor Dinas Kesehatan Kota Balikpapan), wawancara melalui telepon maupun pengisian melalui google form. Rentang waktu pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu 3 bulan pertama (Triwulan I) tahun 2025. Penilaian dilakukan terhadap 9 ruang lingkup pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan.

No	Ruang Lingkup
1	Persyaratan Pelayanan
2	Prosedur Pelayanan
3	Waktu Pelayanan
4	Penyelesaian Pelayanan
5	Respon Petugas
6	Performa Petugas
7	Penanganan Pengaduan
8	Sarana dan Prasarana
9	Biaya Pelayanan

Tabel 2.1. Ruang Lingkup Pengukuran Persepsi Kualitas Pelayanan

No	Ruang Lingkup
1	Transparansi Pelayanan
2	Gratifikasi
3	Imbalan tidak wajar/suap
4	Pungutan Liar
5	Diskriminasi Pelayanan

Tabel 2.2. Ruang Lingkup Pengukuran Persepsi Anti Korupsi

pelaksana akan diawasi oleh pengawas (Sekretaris Dinas). Pengawas akan mengecek kerja petugas pelaksana saat berkomunikasi dengan responden, membagikan dan mengumpulkan kuesioner, meneliti kuesioner, serta sekaligus memastikan apakah responden benar-benar disurvei secara tepat oleh petugas, dan bertanggung jawab terhadap hasil perhitungan SKM. Dalam pelaksanaannya, pengawas dapat melimpahkan sebagian atau seluruh kewenangannya kepada pejabat struktural lainnya yang kompeten dilingkungan Dinas Kesehatan Kota Balikpapan.

3) Metode Pengolahan Data dan Analisis

Merujuk pada pedoman pengolahan data survei kepuasan masyarakat dari Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Nilai Survei dihitung dari Nilai Survei

Kepuasan Masyarakat yang dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur kualitas pelayanan yang dikaji, setiap unsur kualitas pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Sementara untuk perhitungan persepsi anti korupsi dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{5} = 0,2$$

Interpretasi nilai Survey yaitu antara 25– 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Untuk melihat pembacaan nilai kinerja berdasarkan nilai Survey yang dicapai, maka dapat dicocokkan dengan tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval Survey, Nilai Interval Konversi Survey, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan berikut ini.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 2.3. Kategori Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL PAK	NILAI INTERVAL KONVERSI PAK	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak bersih dari korupsi
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang bersih dari korupsi
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Cukup bersih dari korupsi
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Bersih dari korupsi

Tabel 2.3. Kategori Mutu Persepsi Anti Korupsi

Analisis data untuk menentukan indeks Persepsi Kepuasan Masyarakat dan Anti Korupsi menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala Likert antara 1 – 4, dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kinerja unit pelayanan sangat baik dalam melayani.

Data persepsi kepuasan masyarakat dan antikorupsi disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan indeks persepsi kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Persepsi Kepuasan Masyarakat dan Persepsi Anti Korupsi pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut : Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Kedua, mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100.

BAB III
PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap berjumlah 69 (enam puluh sembilan) responden yang mendapatkan pelayanan di Dinas Kesehatan sepanjang bulan Januari s/d Maret 2025.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan dilakukan terhadap 9 ruang lingkup sebagaimana terlampir pada tabel dibawah. Hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kesehatan Kota Balikpapan adalah sebesar **3,62** dengan nilai interval konversi **90,5** dan berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.

Sementara Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dilakukan terhadap 5 ruang lingkup dengan hasil analisis diketahui bahwa Indeks Persepsi Anti Korupsi pada Dinas Kesehatan Kota Balikpapan sebesar **3,68** dengan nilai interval konversi **92** dan berada pada kategori **“BERSIH DARI KORUPSI”**.

No	Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	Persyaratan Pelayanan	3,65	0,40
2	Prosedur Pelayanan	3,67	0,40
3	Waktu Pelayanan	3,62	0,40
4	Penyelesaian Pelayanan	3,64	0,40
5	Respon Petugas	3,65	0,40
6	Performa Petugas	3,67	0,40
7	Penanganan Pengaduan	3,67	0,40
8	Sarana dan Prasarana	3,64	0,40
9	Biaya Pelayanan	3,68	0,40
Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang			3,62

Tabel 3.1. Kategori Mutu Pelayanan

No	Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	Transparansi Pelayanan	3,62	0,72
2	Gratifikasi	3,68	0,74
3	Imbalan tidak wajar/suap	3,70	0,74
4	Pungutan Liar	3,72	0,74
5	Diskriminasi Pelayanan	3,67	0,73
Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang			3,68

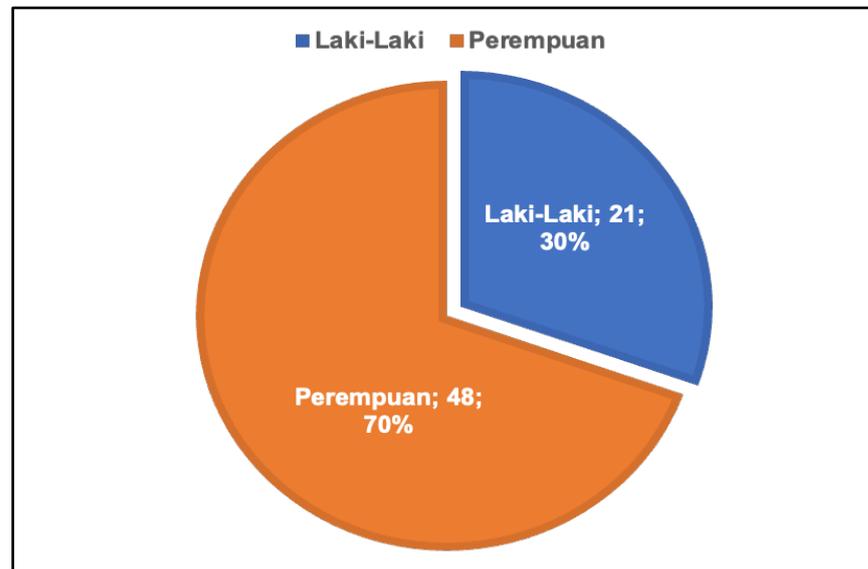
Tabel 3.2. Kategori Mutu Persepsi Anti Korupsi

A.1. Karakteristik Responden

A.1.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-Laki	21	30
2	Perempuan	48	70

Tabel 3.1.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

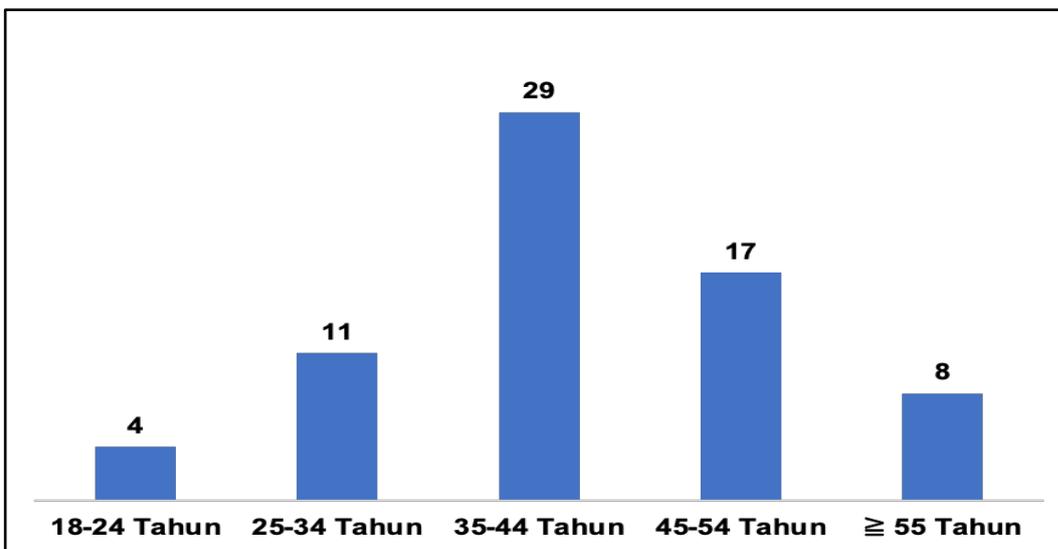


Grafik 3.1.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

A.1.2. Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur

No	Kelompok Umur	Jumlah	%
1	18-24 Tahun	4	6
2	25-34 Tahun	11	16
3	35-44 Tahun	29	42
4	45-54 Tahun	17	24
5	≥ 55 Tahun	8	12

Tabel 3.1.2. Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur

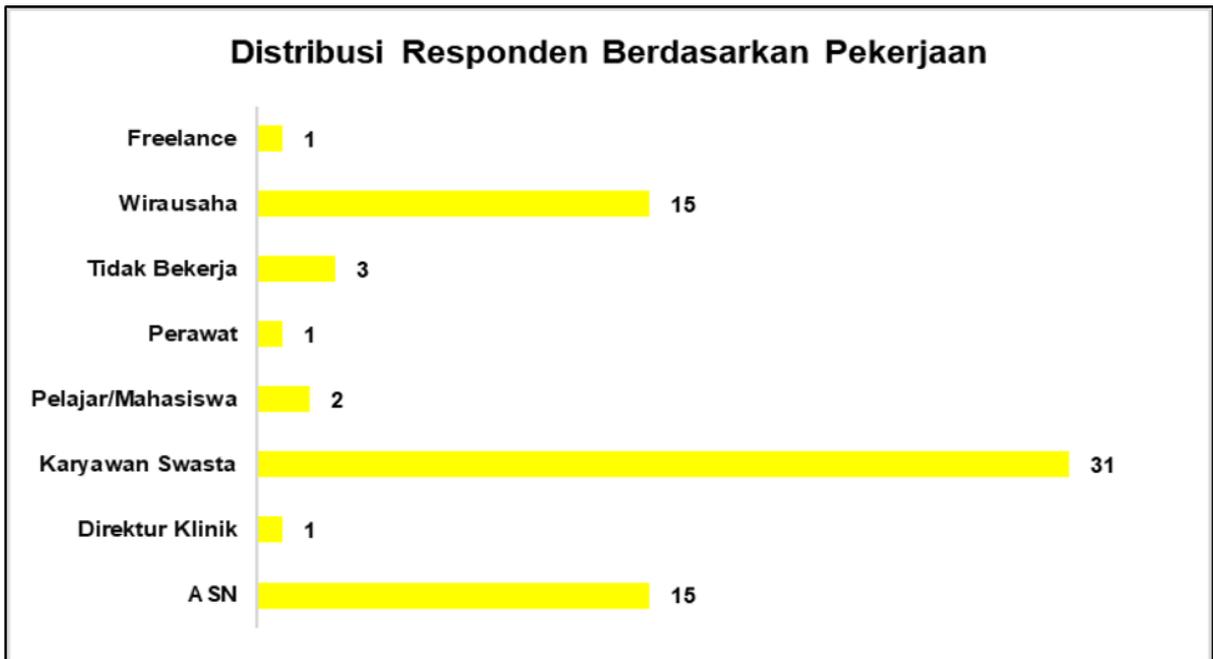


Grafik 3.1.2. Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur

A.1.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	Freelance	1	1
2	Wirausaha	15	22
3	Tidak bekerja	3	5
4	Perawat	1	1
5	Pelajar/Mahasiswa	2	3
6	Karyawan Swasta	31	45
7	Direktur Klinik	1	1
8	ASN	15	22

Tabel 3.1.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

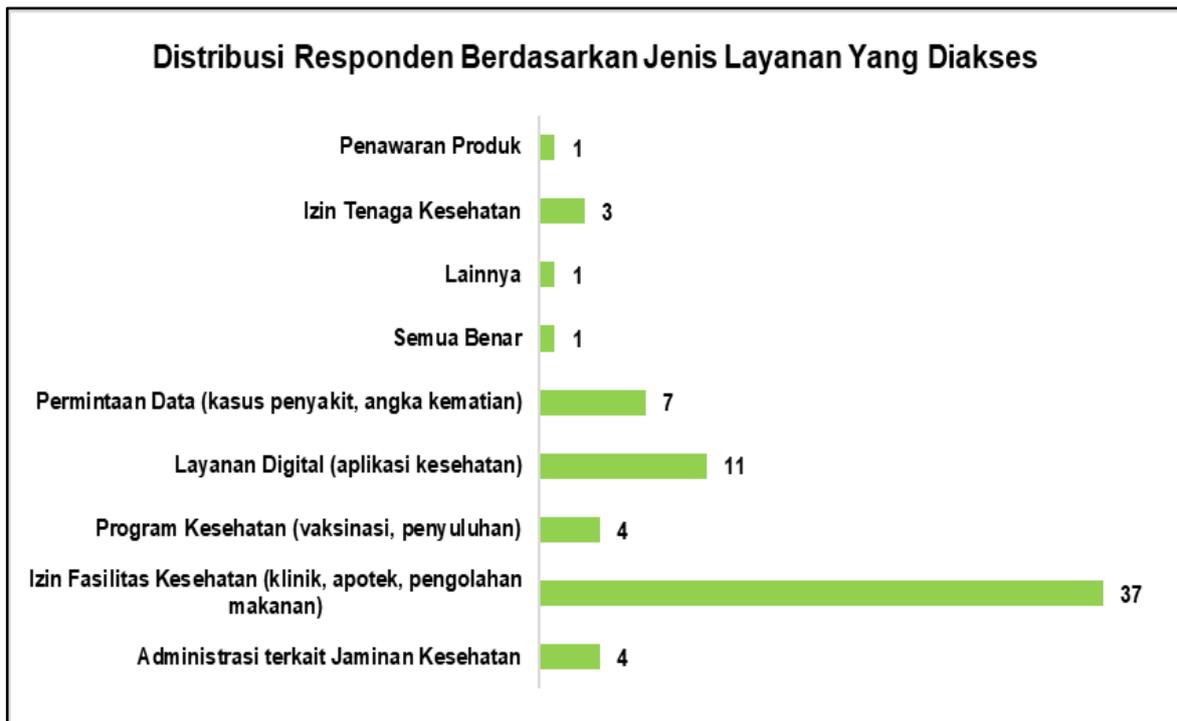


Grafik 3.1.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

A.1.4. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diakses

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	Penawaran produk	1	1
2	Izin tenaga kesehatan	3	5
3	Lainnya	1	1
4	Semua Benar	1	1
5	Permintaan Data (Kasus penyakit, angka kematian)	7	10
6	Layanan digital (Aplikasi kesehatan)	11	16
7	Program kesehatan (Vaksinasi, penyuluhan)	4	6
8	Izin fasilitas kesehatan	37	54
9	Administrasi terkait jaminan kesehatan	4	6

Tabel 3.1.4. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diakses



Grafik 3.1.4. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diakses

A.2. Persepsi Kualitas Pelayanan

A.2.1. Persyaratan Pelayanan

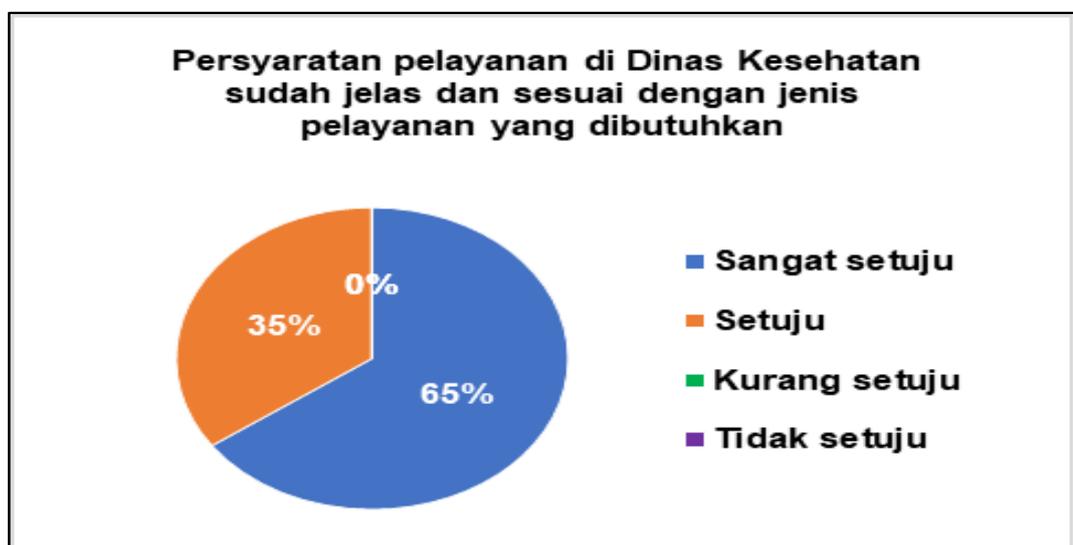
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,65 dan berada dalam interval skor 3,5324 – 4,00 dengan kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan, ruang lingkup persyaratan pelayanan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan ruang lingkup persyaratan pelayanan disajikan pada tabel berikut :

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			F	%	Nilai
1	Sangat Setuju	4	45	65	180
2	Setuju	3	24	35	72
3	Kurang Setuju	2	0	0	0
4	Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			69	100	252
Nilai Rata-Rata (Σ Nilai : Σ F)					3,65
Nilai Rata-Rata Tertimbang (Nilai Rata-Rata X 0,11)					0,40

Tabel 3.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan Pelayanan



Grafik 3.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan Pelayanan

A.2.2. Prosedur Pelayanan

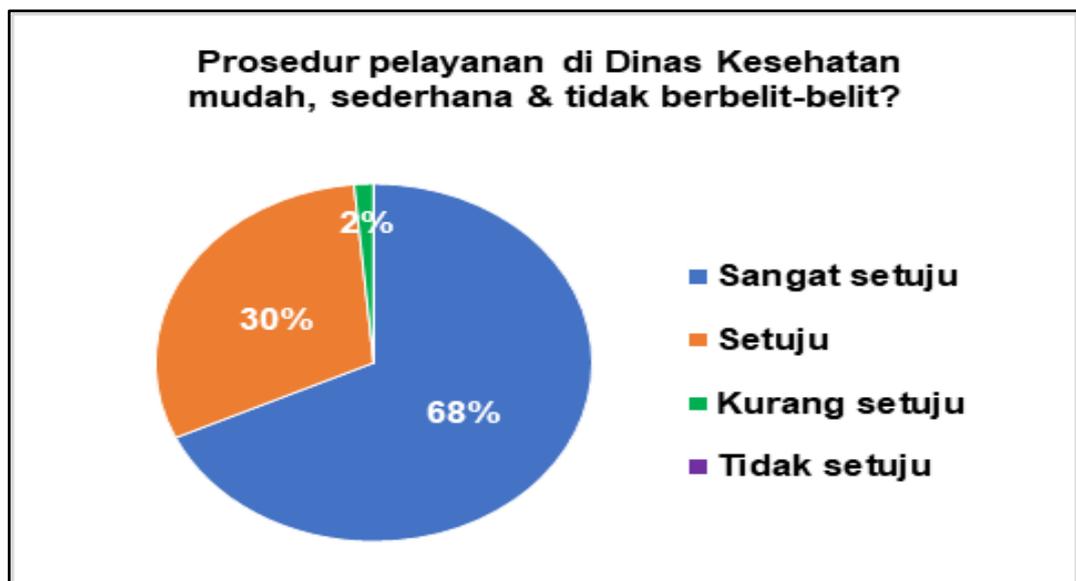
Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,67 berada dalam interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan, ruang lingkup prosedur pelayanan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan ruang lingkup prosedur pelayanan disajikan pada tabel berikut :

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			F	%	Nilai
1	Sangat Setuju	4	47	68	188
2	Setuju	3	21	30	63
3	Kurang Setuju	2	1	2	2
4	Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			69	100	253
Nilai Rata-Rata (Σ Nilai : Σ F)					3,67
Nilai Rata-Rata Tertimbang (Nilai Rata-Rata X 0,11)					0,40

Tabel 3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan



Grafik 3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan

A.2.3. Waktu Pelayanan

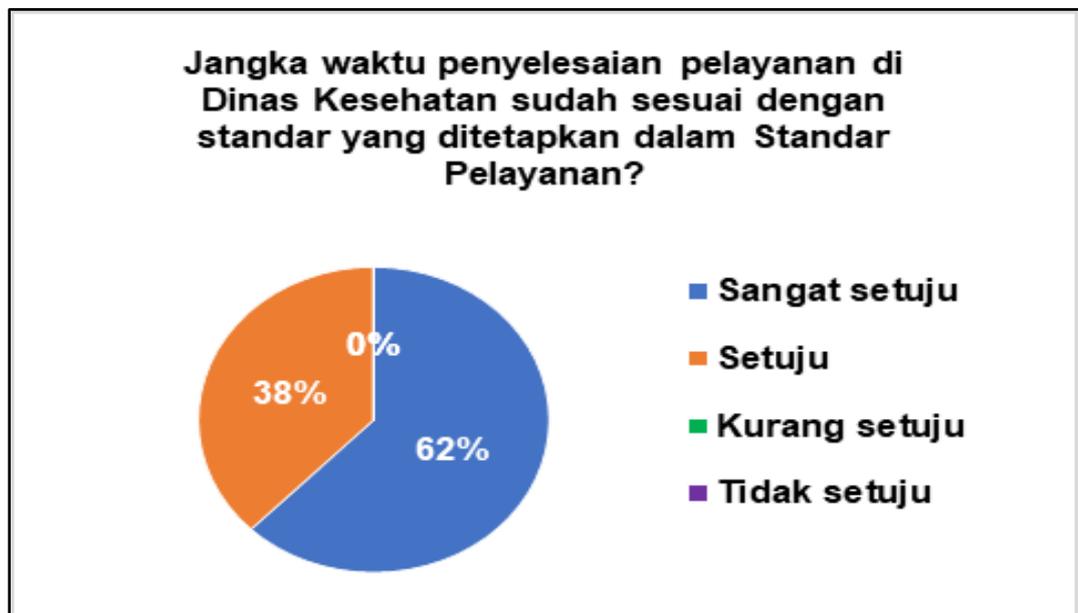
Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,62 berada dalam interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut :

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			F	%	Nilai
1	Sangat Setuju	4	43	62	172
2	Setuju	3	26	38	78
3	Kurang Setuju	2	0	0	0
4	Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			69	100	250
Nilai Rata-Rata (Σ Nilai : Σ F)					3,62
Nilai Rata-Rata Tertimbang (Nilai Rata-Rata X 0,11)					0,40

Tabel 3.2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan



Grafik 3.2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

A.2.4. Penyelesaian Pelayanan

Penyelesaian Pelayanan atau dalam hal ini berupa produk hasil layanan adalah kesesuaian hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dengan ketentuan atau standar yang telah ditetapkan.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,64 berada dalam interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan, ruang lingkup penyelesaian pelayanan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan ruang lingkup penyelesaian pelayanan disajikan pada tabel berikut :

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			F	%	Nilai
1	Sangat Setuju	4	44	64	176
2	Setuju	3	25	36	75
3	Kurang Setuju	2	0	0	0
4	Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			69	100	251
Nilai Rata-Rata (Σ Nilai : Σ F)					3,64
Nilai Rata-Rata Tertimbang (Nilai Rata-Rata X 0,11)					0,40

Tabel 3.2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penyelesaian Pelayanan



Grafik 3.2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penyelesaian Pelayanan

A.2.5. Respon Petugas

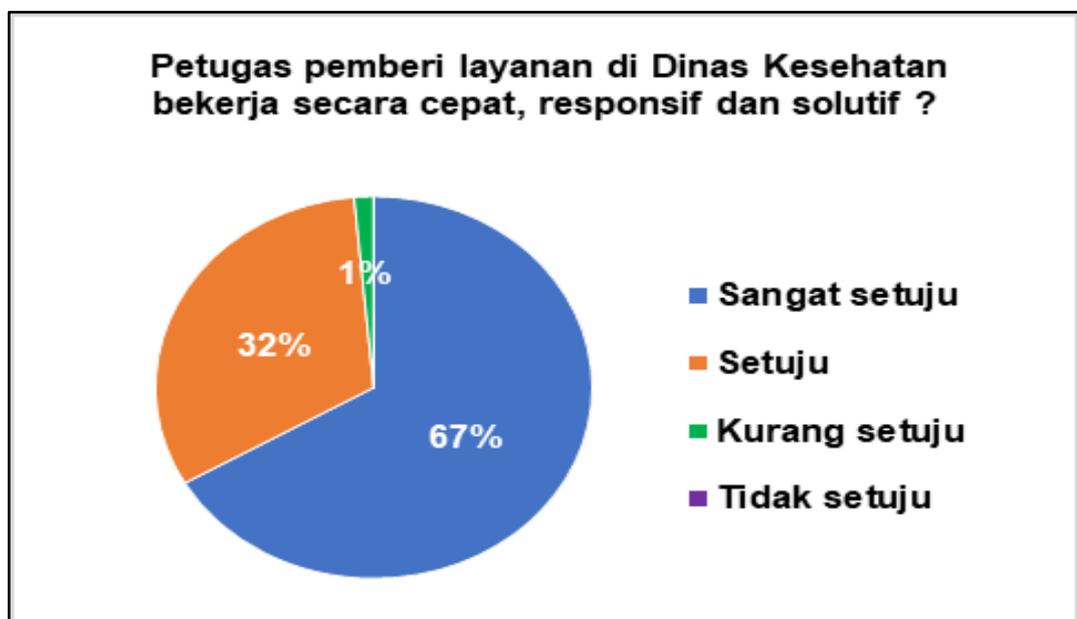
Respon Petugas dipilih menjadi ruang lingkup untuk menilai seberapa cepat petugas merespons permintaan atau pertanyaan dari masyarakat serta memberi rekomendasi penyelesaian masalah yang tepat dan sesuai.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,65 berada dalam interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan, ruang lingkup respon petugas berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan ruang lingkup respon petugas disajikan pada tabel berikut :

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			F	%	Nilai
1	Sangat Setuju	4	46	67	184
2	Setuju	3	22	32	66
3	Kurang Setuju	2	1	1	2
4	Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			69	100	252
Nilai Rata-Rata (Σ Nilai : Σ F)					3,65
Nilai Rata-Rata Tertimbang (Nilai Rata-Rata X 0,11)					0,40

Tabel 3.2.5. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Respon Petugas



Grafik 3.2.5. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Respon Petugas

A.2.6. Performa Petugas

Performa petugas adalah indikator yang digunakan untuk mengukur sejauh mana seorang petugas menjalankan tugasnya dengan baik..

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,67 berada dalam interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan, ruang lingkup performa petugas berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan ruang lingkup performa petugas disajikan pada tabel berikut :

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			F	%	Nilai
1	Sangat Setuju	4	47	68	188
2	Setuju	3	21	30	63
3	Kurang Setuju	2	1	2	2
4	Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			69	100	253
Nilai Rata-Rata (Σ Nilai : Σ F)					3,67
Nilai Rata-Rata Tertimbang (Nilai Rata-Rata X 0,11)					0,40

Tabel 3.2.6. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Performa Petugas



Grafik 3.2.6. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Performa Petugas

A.2.7. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan adalah proses atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menerima, mengelola, dan menyelesaikan keluhan atau pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada suatu instansi.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,67 berada dalam interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan, ruang lingkup penanganan pengaduan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan ruang lingkup penanganan pengaduan disajikan pada tabel berikut :

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			F	%	Nilai
1	Sangat Setuju	4	48	70	192
2	Setuju	3	19	27	57
3	Kurang Setuju	2	2	3	4
4	Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			69	100	253
Nilai Rata-Rata (Σ Nilai : Σ F)					3,67
Nilai Rata-Rata Tertimbang (Nilai Rata-Rata X 0,11)					0,40

Tabel 3.2.7. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan



Grafik 3.2.7. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan

A.2.8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah fasilitas yang diperlukan untuk mendukung suatu kegiatan atau aktivitas pelayanan.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,64 berada dalam interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut :

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			F	%	Nilai
1	Sangat Setuju	4	44	70	176
2	Setuju	3	25	27	75
3	Kurang Setuju	2	0	0	0
4	Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			69	100	251
Nilai Rata-Rata (Σ Nilai : Σ F)					3,64
Nilai Rata-Rata Tertimbang (Nilai Rata-Rata X 0,11)					0,40

Tabel 3.2.8. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana



Grafik 3.2.8. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

A.2.9. Biaya Pelayanan

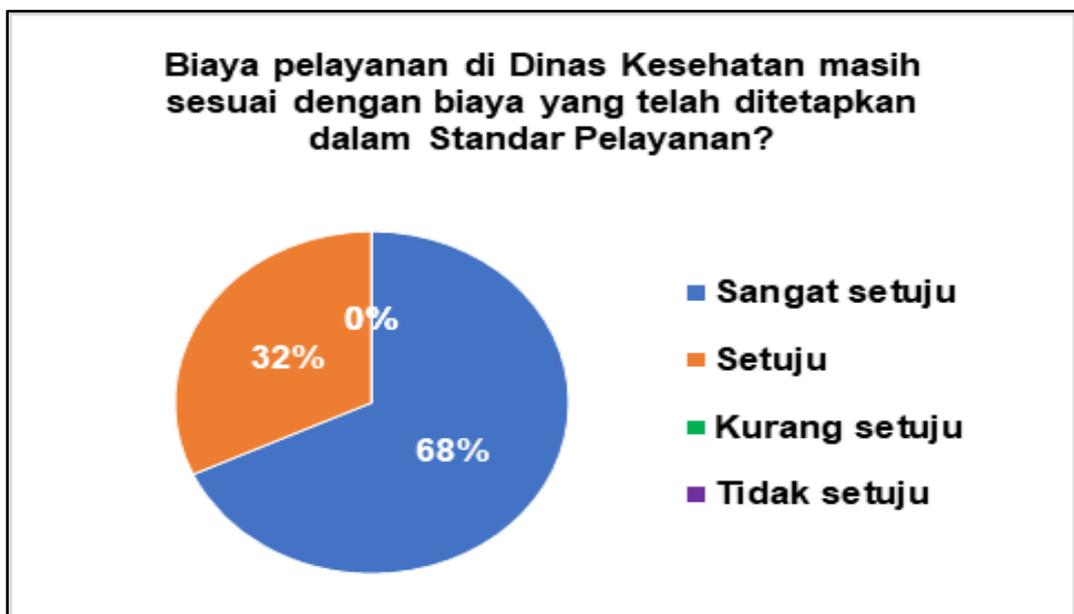
Biaya Pelayanan adalah biaya yang dikenakan atas layanan yang diberikan oleh pemerintah atau instansi publik.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,68 berada dalam interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan, ruang lingkup biaya pelayanan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan ruang lingkup biaya pelayanan disajikan pada tabel berikut :

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			F	%	Nilai
1	Sangat Setuju	4	47	68	188
2	Setuju	3	22	32	66
3	Kurang Setuju	2	0	0	0
4	Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			69	100	254
Nilai Rata-Rata (Σ Nilai : Σ F)					3,68
Nilai Rata-Rata Tertimbang (Nilai Rata-Rata X 0,11)					0,40

Tabel 3.2.9. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya Pelayanan



Grafik 3.2.9. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya Pelayanan

A.3. Persepsi Anti Korupsi

A.3.1. Transparansi Pelayanan

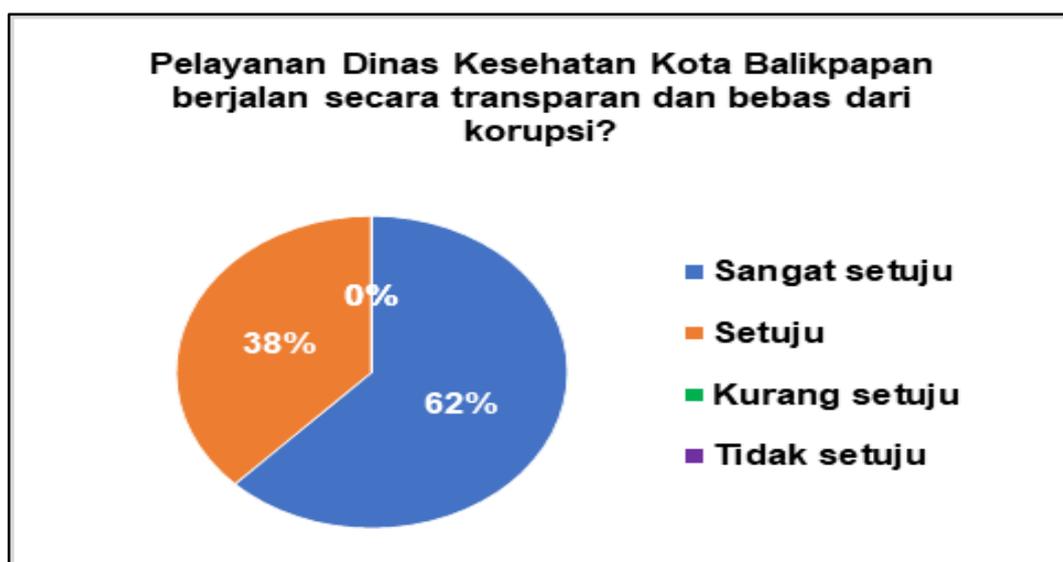
Transparansi pelayanan publik berarti penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka, sehingga masyarakat dapat mengetahui proses dan informasi terkait dengan pelayanan secara mudah dan jelas.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,62 berada dalam interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “BERSIH DARI KORUPSI”. Dengan demikian indeks persepsi anti korupsi di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan, ruang lingkup transparansi pelayanan berada pada kategori bersih dari korupsi.

Adapun hasil jawaban kuesioner persepsi anti korupsi masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan ruang lingkup transparansi pelayanan disajikan pada tabel berikut :

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			F	%	Nilai
1	Sangat Setuju	4	43	62	172
2	Setuju	3	26	38	78
3	Kurang Setuju	2	0	0	0
4	Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			69	100	250
Nilai Rata-Rata (Σ Nilai : Σ F)					3,62
Nilai Rata-Rata Tertimbang (Nilai Rata-Rata X 0,2)					0,72

Tabel 3.3.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi Ruang Lingkup Transparansi Pelayanan



Grafik 3.3.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi Ruang Lingkup Transparansi Pelayanan

A.3.2. Gratifikasi

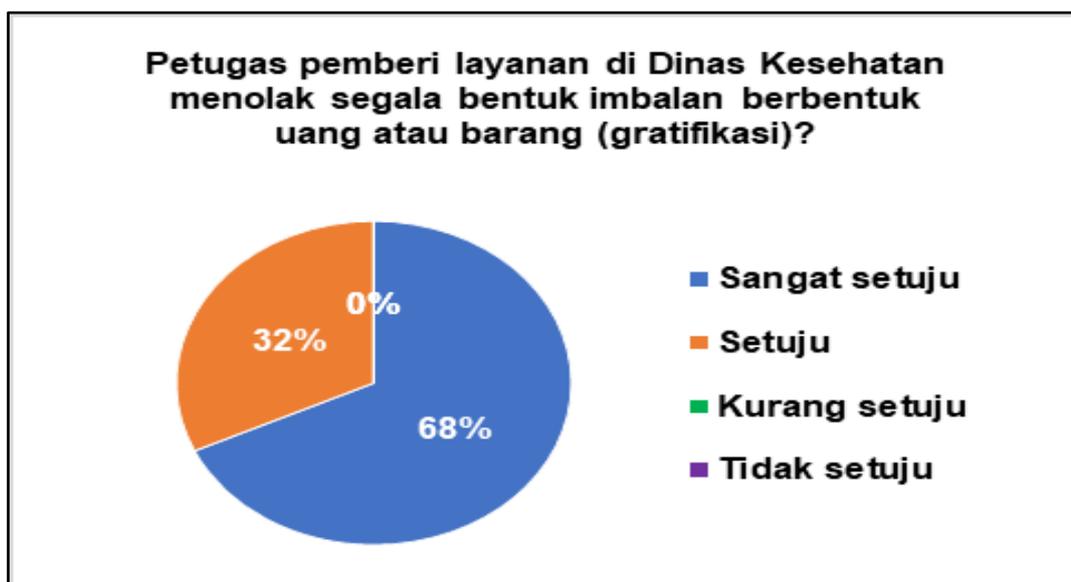
Gratifikasi adalah pemberian dalam arti luas, yakni meliputi pemberian uang, barang, rabat (discount), komisi, pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, fasilitas penginapan, perjalanan wisata, pengobatan cuma-cuma, dan fasilitas lainnya.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,68 berada dalam interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "BERSIH DARI KORUPSI". Dengan demikian indeks persepsi anti korupsi di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan, ruang lingkup gratifikasi berada pada kategori bersih dari korupsi.

Adapun hasil jawaban kuesioner persepsi anti korupsi masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan ruang lingkup gratifikasi disajikan pada tabel berikut :

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			F	%	Nilai
1	Sangat Setuju	4	47	68	188
2	Setuju	3	22	32	66
3	Kurang Setuju	2	0	0	0
4	Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			69	100	254
Nilai Rata-Rata (Σ Nilai : Σ F)					3,68
Nilai Rata-Rata Tertimbang (Nilai Rata-Rata X 0,2)					0,74

Tabel 3.3.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi Ruang Lingkup Gratifikasi



Grafik 3.3.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi Ruang Lingkup Gratifikasi

A.3.3. Imbalan Tidak Wajar/Suap

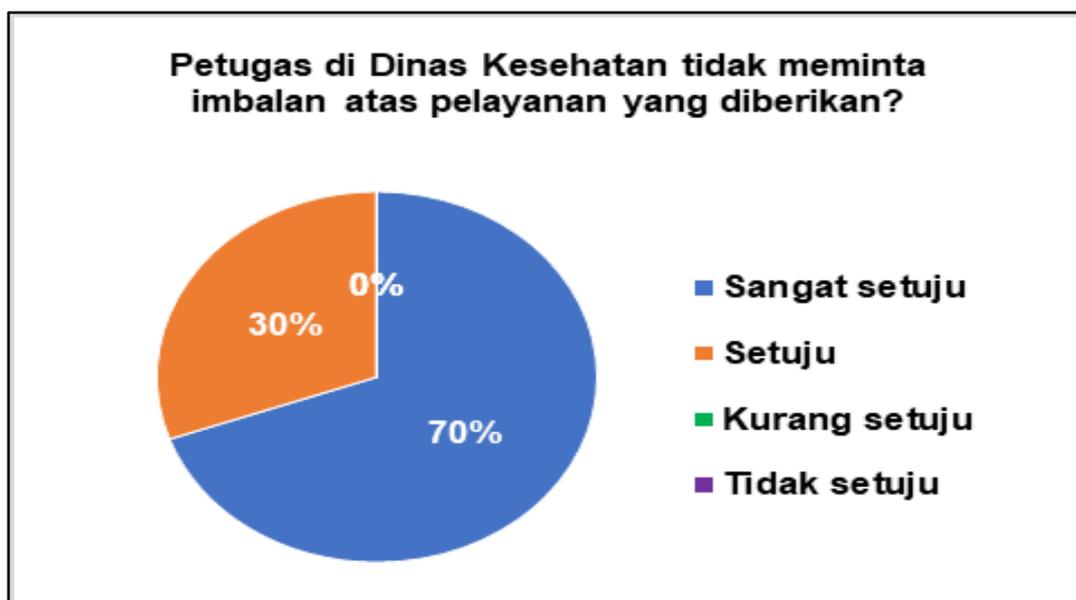
Imbalan tidak wajar adalah bentuk pemberian atau penerimaan yang tidak sesuai dengan norma atau aturan yang berlaku.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,70 berada dalam interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “BERSIH DARI KORUPSI”. Dengan demikian indeks persepsi anti korupsi di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan, ruang lingkup imbalan tidak wajar berada pada kategori bersih dari korupsi.

Adapun hasil jawaban kuesioner persepsi anti korupsi masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan ruang lingkup imbalan tidak wajar disajikan pada tabel berikut :

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			F	%	Nilai
1	Sangat Setuju	4	48	70	192
2	Setuju	3	21	30	63
3	Kurang Setuju	2	0	0	0
4	Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			69	100	255
Nilai Rata-Rata (Σ Nilai : Σ F)					3,70
Nilai Rata-Rata Tertimbang (Nilai Rata-Rata X 0,2)					0,74

Tabel 3.3.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi Ruang Lingkup Imbalan Tidak Wajar



Grafik 3.3.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi Ruang Lingkup Imbalan Tidak Wajar

A.3.4. Pungutan Liar

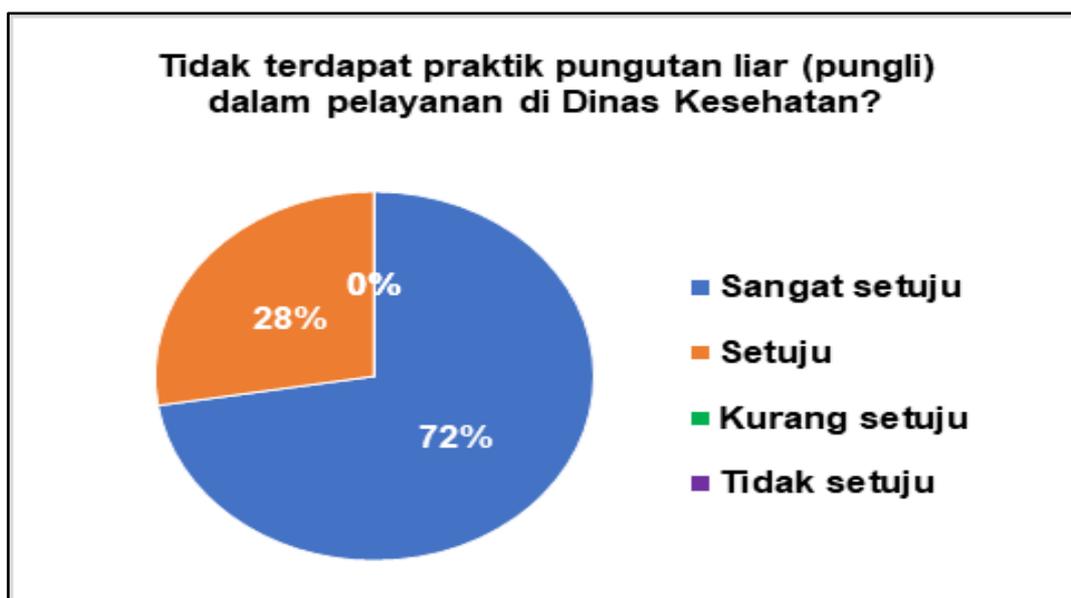
Pungutan liar (pungli) adalah tindakan meminta atau mengambil uang atau sesuatu lain secara ilegal dari seseorang atau kelompok, tanpa adanya dasar hukum atau peraturan yang berlaku.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,72 berada dalam interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "BERSIH DARI KORUPSI". Dengan demikian indeks persepsi anti korupsi di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan, ruang lingkup pungutan liar berada pada kategori bersih dari korupsi.

Adapun hasil jawaban kuesioner persepsi anti korupsi masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan ruang lingkup pungutan liar disajikan pada tabel berikut :

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			F	%	Nilai
1	Sangat Setuju	4	50	72	200
2	Setuju	3	19	28	57
3	Kurang Setuju	2	0	0	0
4	Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			69	100	257
Nilai Rata-Rata (Σ Nilai : Σ F)					3,72
Nilai Rata-Rata Tertimbang (Nilai Rata-Rata X 0,2)					0,74

Tabel 3.3.4. Indeks Persepsi Anti Korupsi Ruang Lingkup Pungutan Liar



Grafik 3.3.4. Indeks Persepsi Anti Korupsi Ruang Lingkup Pungutan Liar

A.3.5. Diskriminasi Pelayanan

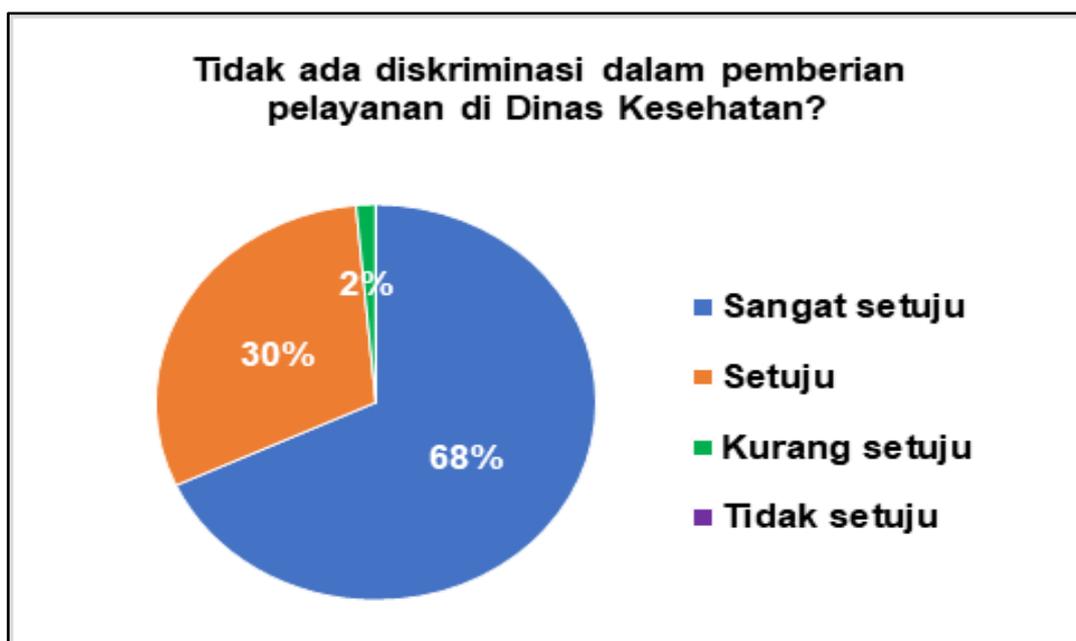
Diskriminasi pelayanan adalah tindakan memperlakukan seseorang atau kelompok dengan tidak adil dalam pemberian pelayanan, karena karakteristik tertentu yang tidak relevan dengan kualitas layanan yang dibutuhkan.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,67 berada dalam interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "BERSIH DARI KORUPSI". Dengan demikian indeks persepsi anti korupsi di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan, ruang lingkup diskriminasi pelayanan berada pada kategori bersih dari korupsi.

Adapun hasil jawaban kuesioner persepsi anti korupsi masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan ruang lingkup diskriminasi pelayanan disajikan pada tabel berikut :

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			F	%	Nilai
1	Sangat Setuju	4	47	68	188
2	Setuju	3	21	30	63
3	Kurang Setuju	2	1	2	2
4	Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			69	100	253
Nilai Rata-Rata (Σ Nilai : Σ F)					3,67
Nilai Rata-Rata Tertimbang (Nilai Rata-Rata X 0,2)					0,73

Tabel 3.3.5. Indeks Persepsi Anti Korupsi Ruang Lingkup Diskriminasi Pelayanan



Grafik 3.3.4. Indeks Persepsi Anti Korupsi Ruang Lingkup Diskriminasi Pelayanan

Selain memberikan output skor Indeks Kepuasan Masyarakat, survei ini juga menjangking masukan dari responden berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan. Adapun masukan dari responden melalui pertanyaan terbuka adalah sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan Yang Sudah Baik	Jumlah Responden
1	Sikap Petugas	28
2	Kualitas Pelayanan	21
3	Proses Pelayanan	13
4	Jawaban Tidak Spesifik	7

Tabel 3.2.12. Tanggapan Responden Terkait Pelayanan Dinas Kesehatan Yang Sudah Baik

No	Saran Perbaikan Untuk Peningkatan Pelayanan	Jumlah Responden
1	Pelayanan sudah cukup baik, agar dipertahankan	19
2	Komunikasi, Sosialisasi dan informasi terkait pelayanan	8
3	Tidak Ada Saran	8
4	Fasilitas infrastruktur terutama area parkir	7
5	Sikap Petugas (rajin, ramah, responsif, datang tepat waktu, tidak diskriminatif)	6
6	Peningkatan Mutu Pelayanan	5
7	Pelayanan yang mudah, cepat dan tepat	5
8	Inovasi (pelayanan online, integrasi aplikasi)	5
9	Waktu Tunggu	2
10	Peningkatan SDM (kompetensi dan jumlah)	2
11	Pelatihan-Pelatihan lebih sering diadakan	1
12	Kemitraan	1

Tabel 3.2.13. Masukan Responden Terkait Peningkatan Pelayanan Di Dinas Kesehatan

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Secara keseluruhan semua unsur penilaian telah diapresiasi dengan penilaian sangat baik oleh masyarakat, Akan tetapi ada beberapa ruang lingkup yang mendapatkan jawaban kurang setuju dari responden, antara lain :

1. Prosedur Pelayanan
2. Respon Petugas
3. Performa Petugas
4. Penanganan Pengaduan

Sementara untuk penilaian persepsi anti korupsi, ada 1 ruang lingkup yang didapatkan jawaban kurang setuju dari responden, yaitu Diskriminasi Pelayanan.

Dalam menindaklanjuti 4 (empat) unsur dari SKM dan 1 unsur dari SPAK tersebut, Dinas Kesehatan Kota Balikpapan melakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Membuat pop up terkait jenis dan prosedur pelayanan serta layanan pengaduan pada website Dinas Kesehatan dan juga membuat highlight tentang prosedur pelayanan dan layanan pengaduan pada Instagram Dinas Kesehatan.
2. Menjadwalkan pelatihan pelayanan prima kepada petugas secara berkala sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan pelayanan bebas diskriminasi di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan.
3. Melakukan monev program dimasing-masing bidang dan sosialisasi jenis dan prosedur pelayanan kepada seluruh staf Dinas Kesehatan.

BAB IV DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

Timestamp	Kelompok usia Anda?	Jenis kelamin Anda?	Pekerjaan Anda?	Jenis layanan yang Anda akses di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan?
5/19/2025 8.54.24	18-24 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Permintaan Data (kasus penyakit, angka kematian)
5/19/2025 9.19.41	18-24 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Permintaan Data (kasus penyakit, angka kematian)
5/19/2025 14.01.41	55 tahun ke atas	Perempuan	Wirausaha	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/19/2025 16.18.09	45-54 tahun	Laki-laki	Tidak Bekerja	Izin produk PKRT
5/19/2025 16.44.10	35-44 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta	Layanan Digital (aplikasi kesehatan)
5/19/2025 16.51.47	45-54 tahun	Perempuan	Wirausaha	PIRT
5/19/2025 17.49.07	35-44 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/19/2025 17.54.23	35-44 tahun	Perempuan	Tidak Bekerja	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/19/2025 18.58.28	55 tahun ke atas	Laki-laki	Wirausaha	Administrasi Izin Usaha (PKRT)
5/19/2025 19.12.17	35-44 tahun	Perempuan	Wirausaha	Penjualan perlengkapan laundry
5/20/2025 9.58.00	35-44 tahun	Perempuan	Wirausaha	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/20/2025 13.14.29	45-54 tahun	Perempuan	Wirausaha	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/20/2025 16.29.34	55 tahun ke atas	Perempuan	Direktur Klinik	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/20/2025 17.49.07	45-54 tahun	Perempuan	Wirausaha	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/20/2025 17.55.27	55 tahun ke atas	Laki-laki	Karyawan Swasta	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/20/2025 18.28.06	35-44 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/20/2025 18.45.38	45-54 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta	Perusahaan catering
5/20/2025 19.00.45	25-34 tahun	Perempuan	Wirausaha	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/20/2025 19.30.18	55 tahun ke atas	Perempuan	Karyawan Swasta	Administrasi terkait Jaminan Kesehatan
5/20/2025 19.40.17	35-44 tahun	Perempuan	Wirausaha	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/20/2025 19.55.46	45-54 tahun	Laki-laki	Wirausaha	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)

5/20/2025 20.08.48	45-54 tahun	Perempuan	Wirausaha	Semua benar
5/20/2025 20.49.09	35-44 tahun	Laki-laki	Wirausaha	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/20/2025 21.11.08	35-44 tahun	Perempuan	Karyawan Swasta	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/20/2025 21.39.28	35-44 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta	Workshop PMKP
5/20/2025 22.56.56	35-44 tahun	Perempuan	Karyawan Swasta	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/21/2025 4.20.05	35-44 tahun	Perempuan	Karyawan Swasta	Layanan Digital (aplikasi kesehatan)
5/21/2025 7.30.18	35-44 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/21/2025 8.46.01	18-24 tahun	Perempuan	Karyawan Swasta	Lainya
5/21/2025 8.50.52	35-44 tahun	Perempuan	Karyawan Swasta	perubahan bila ada kesalahan STR
5/21/2025 9.04.59	35-44 tahun	Perempuan	ASN	Layanan Digital (aplikasi kesehatan)
5/21/2025 9.20.22	35-44 tahun	Perempuan	ASN	Layanan Digital (aplikasi kesehatan)
5/21/2025 9.28.58	45-54 tahun	Laki-laki	ASN	Layanan Digital (aplikasi kesehatan)
5/21/2025 9.36.59	35-44 tahun	Perempuan	Karyawan Swasta	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/21/2025 9.39.12	25-34 tahun	Laki-laki	ASN	Layanan Digital (aplikasi kesehatan)
5/21/2025 9.51.50	35-44 tahun	Laki-laki	Wirausaha	Refraksionis
5/21/2025 12.39.41	35-44 tahun	Perempuan	Tidak Bekerja	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/21/2025 15.27.44	25-34 tahun	Perempuan	Karyawan Swasta	Layanan Digital (aplikasi kesehatan)
5/22/2025 16.40.32	25-34 tahun	Perempuan	Karyawan Swasta	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/23/2025 11.58.32	45-54 tahun	Laki-laki	Wirausaha	PKRT
5/23/2025 18.16.39	25-34 tahun	Perempuan	ASN	Permintaan Data (kasus penyakit, angka kematian)
5/23/2025 18.22.25	18-24 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta	Permintaan Data (kasus penyakit, angka kematian)
5/23/2025 18.45.40	35-44 tahun	Laki-laki	Freelance	Permintaan Data (kasus penyakit, angka kematian)
5/23/2025 18.51.38	25-34 tahun	Perempuan	ASN	Permintaan Data (kasus penyakit, angka kematian)
5/23/2025 19.01.07	25-34 tahun	Laki-laki	ASN	Program Kesehatan (vaksinasi, penyuluhan)
5/23/2025 19.10.06	45-54 tahun	Perempuan	ASN	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/23/2025 19.21.39	35-44 tahun	Perempuan	ASN	Layanan Digital (aplikasi kesehatan)
5/23/2025 19.22.12	45-54 tahun	Perempuan	Karyawan Swasta	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)

5/23/2025 19.42.39	35-44 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta	Permintaan Data (kasus penyakit, angka kematian)
5/23/2025 19.52.42	35-44 tahun	Perempuan	Karyawan Swasta	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/23/2025 19.55.40	25-34 tahun	Perempuan	Karyawan Swasta	Pengurusan perizinan Andalalin RSUD Balikpapan Timur
5/23/2025 19.58.59	35-44 tahun	Perempuan	ASN	Layanan Digital (aplikasi kesehatan)
5/23/2025 20.00.11	35-44 tahun	Perempuan	Karyawan Swasta	Layanan Digital (aplikasi kesehatan)
5/23/2025 20.07.51	35-44 tahun	Perempuan	Karyawan Swasta	Program Kesehatan (vaksinasi, penyuluhan)
5/23/2025 20.07.52	35-44 tahun	Perempuan	Perawat	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/23/2025 20.09.44	35-44 tahun	Laki-laki	ASN	Administrasi terkait Jaminan Kesehatan
5/23/2025 20.18.38	45-54 tahun	Perempuan	Karyawan Swasta	Administrasi terkait Jaminan Kesehatan
5/23/2025 20.30.04	45-54 tahun	Perempuan	ASN	Administrasi terkait Jaminan Kesehatan
5/23/2025 20.31.25	55 tahun ke atas	Perempuan	Karyawan Swasta	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/23/2025 20.34.04	25-34 tahun	Perempuan	Karyawan Swasta	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/23/2025 20.39.31	55 tahun ke atas	Laki-laki	ASN	SIP
5/23/2025 20.43.59	35-44 tahun	Perempuan	Karyawan Swasta	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/23/2025 21.09.13	45-54 tahun	Perempuan	ASN	Program Kesehatan (vaksinasi, penyuluhan)
5/23/2025 21.34.10	55 tahun ke atas	Perempuan	Karyawan Swasta	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/24/2025 0.39.47	45-54 tahun	Perempuan	ASN	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/24/2025 6.47.56	25-34 tahun	Perempuan	Karyawan Swasta	Layanan Digital (aplikasi kesehatan)
5/24/2025 9.03.56	45-54 tahun	Perempuan	Wirasaha	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/24/2025 9.28.11	45-54 tahun	Perempuan	Karyawan Swasta	Izin Fasilitas Kesehatan (klinik, apotek, pengolahan makanan)
5/24/2025 15.43.03	25-34 tahun	Perempuan	Karyawan Swasta	Pengurusan perizinan Andalalin RSUD Balikpapan Timur

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Balikpapan diperoleh informasi bahwa Dinas Kesehatan Kota Balikpapan memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,62 dengan nilai interval konversi 90,43 dan masuk pada kategori **SANGAT BAIK**. Sementara dari Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) diketahui bahwa Indeks Persepsi Anti Korupsi pada Dinas Kesehatan Kota Balikpapan sebesar 3,68 dengan nilai interval konversi 92 dan berada pada kategori **BERSIH DARI KORUPSI**.

B. Rekomendasi

Merujuk pada hasil indeks persepsi pada setiap indikator terhadap pelayanan di Satuan Kerja Dinas Kesehatan Kota Balikpapan sepanjang Triwulan I Tahun 2025 tersebut, menunjukkan bahwa mayoritas indikator memiliki indeks di atas 3,5324 atau masuk pada persepsi Sangat Baik dan Bersih Dari Korupsi. Namun dari 9 ruang lingkup penyusun instrumen SKM tersebut masih ditemukan jawaban kurang setuju pada ruang lingkup Prosedur Pelayanan, Respon Petugas, Performa Petugas dan Penanganan Pengaduan. Sementara pada SPAK dari 5 ruang lingkup ditemukan jawaban kurang setuju pada ruang lingkup Diskriminasi Pelayanan, yang mana hal ini memerlukan perhatian dan perbaikan sesegera mungkin demi meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Balikpapan.