



**2022**

# **LAPORAN SURVEY**

**Survey Kepuasan Masyarakat  
Terhadap Pelayanan  
[ayovaksin.kotimkab.go.id](http://ayovaksin.kotimkab.go.id)**



**KAB. KOTAWARINGIN TIMUR**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat melaksanakan kegiatan dan menyusun Laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan ayovaksin.kotimkab.go.id.

Ayovaksin.kotimkab.go.id merupakan salah satu aplikasi yang ada di Kabupaten kotawaringin Timur yang digunakan untuk membantu dalam proses pelaksanaan vaksinasi yang ada di Kabupaten Kotawaringin Timur. Ayovaksin.kotimkab.go.id merupakan aplikasi yang dikembangkan untuk membantu Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur dalam proses pelaksanaan vaksinasi. Aplikasi ayovaksin.kotimkab.go.id dibuat setelah melihat keadaan yang ada di Kabupaten Kotawaringin Timur dalam proses vaksinasi yang sering terjadinya penumpukan antrian dan lambatnya proses distribusi vaksinasi.

Melalui hasil survey ini yang dituangkan dalam laporan ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur khususnya Dinas Komunikasi Dan Informatika pada masa yang akan datang.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan ayovaksin.kotimkab.go.id.

Sampit, 21 Maret 2022

Ditandatangani secara elektronik oleh :



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR GRAFIK .....	v
DAFTAR LAMPIRAN .....	vi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Hukum .....	2
1.3. Maksud dan Tujuan Kegiatan .....	3
1.3. Hasil yang ingin dicapai .....	4
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN .....	5
2.1. Pelaksanaan dan Teknik Survey .....	5
2.2. Jumlah dan jenis responden .....	5
2.3. Langkah-langkah Pelaksanaan Survey .....	6
2.4. Prosedur Survey .....	9
BAB III ANALISIS HASIL SURVEY .....	11
3.1. Hasil Survey .....	11
3.2. Analisis Survey .....	16
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	19
4.1. Kesimpulan .....	19
4.2. Saran .....	19
LAMPIRAN .....	

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dapat terwujud. Oleh karena itu kebijakan pendayagunaan aparatur pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan amanat yang dikandung dalam Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dengan salah satu kegiatan upaya peningkatan pelayanan publik dan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Oleh karena itu untuk mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sudah sesuai atau belum dengan pelayanan yang diharapkan dan dibutuhkan masyarakat maka pemerintah perlu melakukan survey kepuasan masyarakat.

Harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan adalah mendapatkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pelayanan [ayovaksin.kotikab.go.id](http://ayovaksin.kotikab.go.id) diharapkan memberikan

pelayanan prima sesuai dengan standar pelayanan, serta menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan yang memenuhi kenyamanan dan keinginan pengguna layanan.

## **1.2. Dasar Hukum**

- a. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara 3686);
- b. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038)
- d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587); sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 56791);
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 21, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4817),
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5248);

- g. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112);
- h. Peraturan menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian, dan Evaiuasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 517);
- i. Peraturan Menteri Dalarn Negeri Nomor 8 Tahun 2014 tentang Sistem Inforrnasi Pembangunan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia. Tahun 2014 Namor 115);
- j. Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pernbentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kotawaringin Tirnur (Lembaran Daerah Kabupaten Kotawarirgin Timur Tahun 2016 Nomor 9, Tambahahan Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur nornor 235); sebagaimana telah diubah beberapa kati terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Tirnur Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2020 Nomor 2);
- k. Perafuran Bupati Kotawaringin Timur Nomor 20 Tahun 2019 tentang Susunan Organisasi dan Rincian Tugas Pokok, Fungsi Serta Uraian Tugas Dinas Komunikasi dan Inforrnatika Kabupaten Kotawaringin Timur (Berita Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2019 Nomor 20);

### **1.3. Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

- 1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan kinerja dari aplikasi ayovaksin.kotimkab.go.id yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur;
- 2. Mengetahui kinerja dari ayovaksin.kotimkab.go.id yang telah dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten

- Kotawaringin Timur dalam membantu pemerintah untuk mengatasi menumpuknya antrian dalam kegiatan vaksinasi ;
3. Mengetahui kebutuhan dan harapan atas pelayanan publik yang dilaksanakan Dinas Komunikasi dan Informatika melalui data dan informasi penggunaan ayovaksin.kotimkab.go.id diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dan instansi pemerintah sebagai penerima pelayanan publik;
  4. Sebagai evaluasi kinerja dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur terutama kinerja dalam penggunaan ayovaksin.kotimkab.go.id.

#### **1.4. Hasil yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur sebagai penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur.

Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari responden dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi atas kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur sehingga Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima pelayanan.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Pelaksanaan dan Teknik Survey**

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan ayovaksin.kotimkab.go.id pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur dilaksanakan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden penerima pelayanan ayovaksin.kotikab.go.id di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringi Timur. Dari kegiatan survey ini dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja dan pelayanan ayovaksin.kotimkab.go.id sebagai motivasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki kekurangan dari aplikasi ayovaksin.kotimkab.go.id.

Survei tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ayovaksin.kotimkab.go.id dilakukan melalui metode penelitian kuantitatif dengan menyebarkan elektronik kuesioner (*e-survey*).

#### **2.2. Jumlah dan Jenis Responden**

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 62 orang dari jumlah populasi penerima layanan.



## 2.3 Langkah-langkah Pelaksanaan Survey

Survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ayovaksin.kotimkab.go.id pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur dilaksanakan dengan langkah-langkah yang dapat dilihat pada alur sebagai berikut:

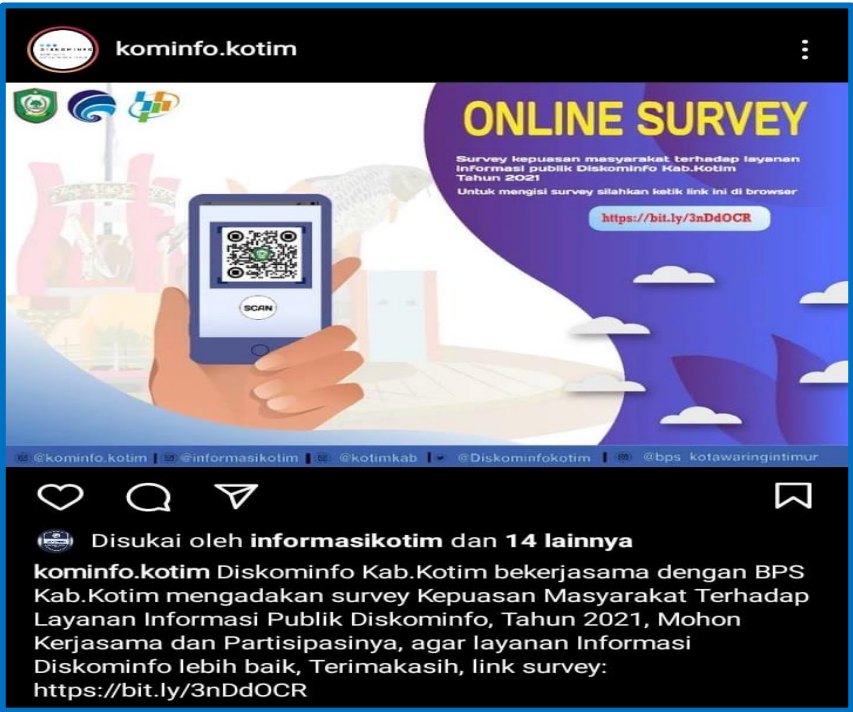
### 2.3.1. Tahapan Persiapan

- a. Berdasarkan rekomendasi BPS Kabupaten Kotawaringin Timur persiapan survey dijadwalkan dari tanggal 16 Oktober 2021 s/d 06 November 2021
- b. Menentukan objek survey dan mengusulkan survey kepada BPS untuk diberikan rekomendasi survey statistik sektoral.
- c. Membuat daftar pertanyaan pada kuesioner untuk survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ayovaksin.kotimkab.go.id sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan dan telah di setujui dan di rekomendasikan oleh BPS Kabupaten kotawaringin Timur.
- d. Merancang *e-survey* berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun.
- e. Menentukan media survey yaitu menggunakan google form dan di sebarluaskan melalui media sosial maupun melalui No.HP / Wa.

### 2.3.2 Tahap Pelaksanaan Lapangan

- a. Pelaksanaan *e-survey* dilakukan pada tanggal 07 November 2021 s/d 21 November 2021
- b. Melakukan penyebaran *e-survey* menggunakan google form dan di sebarluaskan melalui media sosial maupun melalui No.HP / WA, salah satu contoh penyebaran informasi survey melalui instagram seperti terlihat pada gambar 2.1 dibawah ini :

Gambar 2.1  
Penyebarluasan survey melalui Instagram



Seperti terlihat pada gambar diatas selain informasi dalam bentuk google form, kami juga membuat infografis yang di publikasikan melalui akun resmi intagram dari Diskominfo kabupaten kotawaringin timur

c. *E-survey* dilakukan dengan mengakses pada link <https://bit.ly/3nDdOCR>, seperti terlihat pada gambar 2.2. dibawah ini :

Gambar 2.2  
Tampilan formulir survey dengan menggunakan google form.

- d. Melakukan pengecekan secara berkala pada sistem *e-survey* untuk mengetahui perkembangan *e-survey*.

### 2.3.3. Tahap Pengolahan Data

- a. Tahap pengolahan dijadwalkan pada tanggal 22 Noveber 2021 s/d 06 Desember 2021
- b. Metode pengolahan data meliputi :
  - 1) Data dari isian *e-survey* dari setiap responden tersebut dimasukkan ke dalam tabulasi dari pertanyaan 1 (U1) sampai dengan pertanyaan 12 (U12) sesuai dengan urutan dalam *e-survey*.
  - 2) Perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ayovaksin.kotimkab.go.id terhadap 6 pertanyaan pelayanan yang dikaji,
  - 3) Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{1}{6} = 0,16$$

- 4) Untuk memperoleh nilai survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ayovaksin.kotimkab.go.id digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interprestasi terhadap penilaian survey yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus yaitu Nilai survey kepuasan x 25

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara dapat dilihat seperti pada tabel berikut ini :

Tabel 2.1  
 Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi,  
 Mutu Pelayanan dan Kinerja

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

### 2.3. Penyusunan Laporan Hasil survey Kepuasan Masyarakat dalam

Laporan atas hasil penyusunan laporan hasil survey dilaksanakan dengan tahap-tahap sebagai berikut :

1. Data yang terkumpul melalui jawaban atas kuesioner dari responden diolah menggunakan sistem pengolahan secara manual dengan menggunakan aplikasi “excel” dengan memasukkan data isian kuesioner kedalam formulir mulai unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 6 (U16);
2. Penghitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan. Mengkatagorikan nilai survey dengan menggunakan tabel sebagaimana tersebut diatas.

### 2.4 Prosedur Survei

Responden dapat mengisi *e-survey* kepuasan masyarakat terhadap pelayanan [ayovaksin.kotimkab.go.id](http://ayovaksin.kotimkab.go.id) baik melalui komputer/laptop/*smartphone*. Untuk mengetahui tingkat kepuasan, maka responden diharapkan dapat memberikan penilaian yang obyektif dari berbagai indikator yang ada dalam *e-survey*. Adapun indikator-indikatornya adalah sebagai berikut :

Tabel 2.2 Indikator unsur layanan

Indikator	Unsur
U1	Mengetahui dari mana informasi layanan diperoleh
U2	Mengetahui dari manakah tempat dalam mengakses layanan ayovaksin.go.id untuk melakukan pendaftaran.
U3	Mengetahui apakah Layanan ayovaksin.kotimkab.go.id menghemat waktu
U4	Mengetahui apakah Layanan ayovaksin.kotimkab.go.id menghemat Tenaga
U5	Mengetahui apakah Layanan ayovaksin.kotimkab.go.id menghemat biaya
U6	Kemudahan dalam mengakses layanan Ayovaksin.kotimkab.go.id
Tambahan	Saran

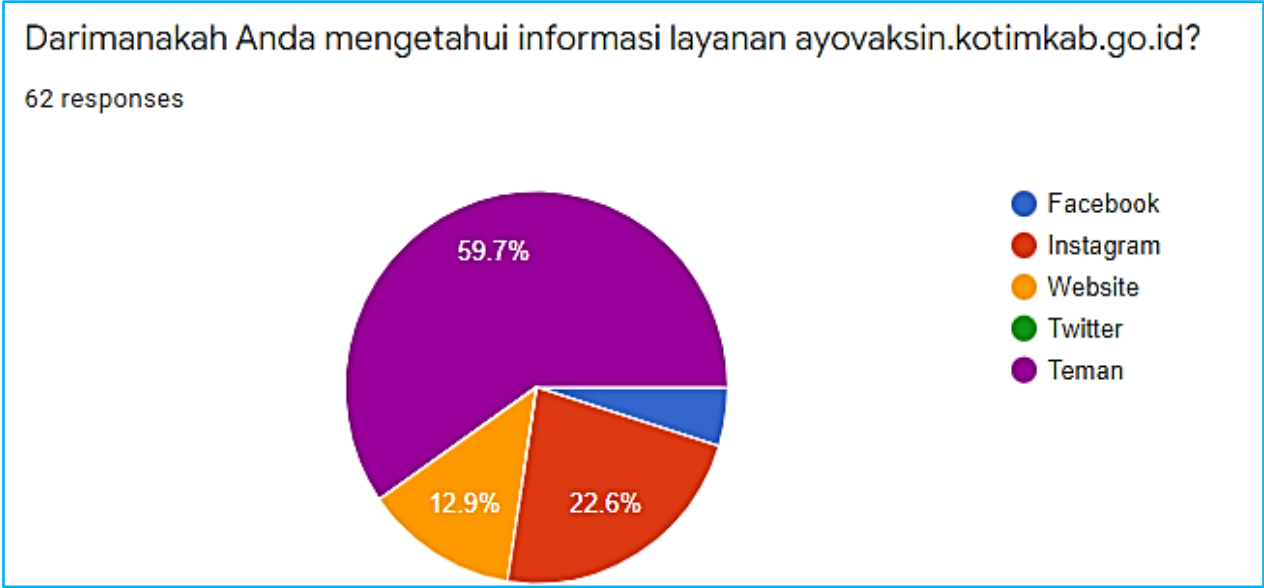
**BAB III**  
**ANALISIS HASIL SURVEY**

**3.1 Hasil Survey**

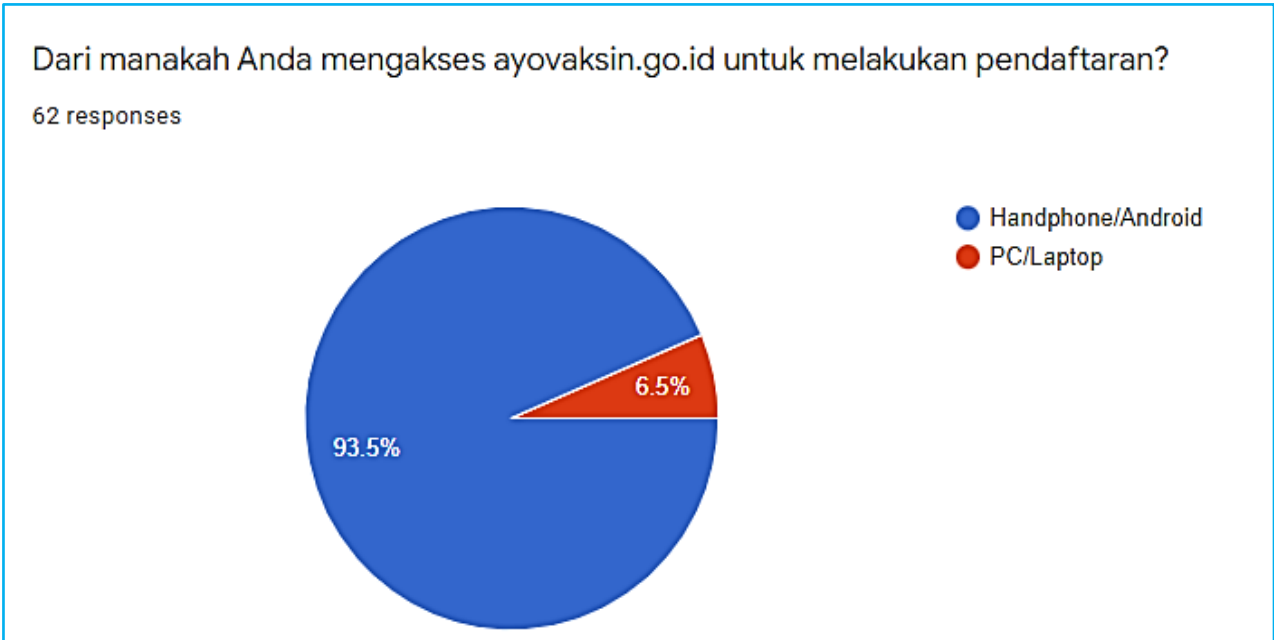
**3.1.1. Rekapitulasi hasil**

Jumlah respondens survey Kepuasan masyarakat terhadap layanan ayovaksin.kotimkab.go.id mencapai 62 respondens dengan rekapitulasi adalah sebagai berikut :

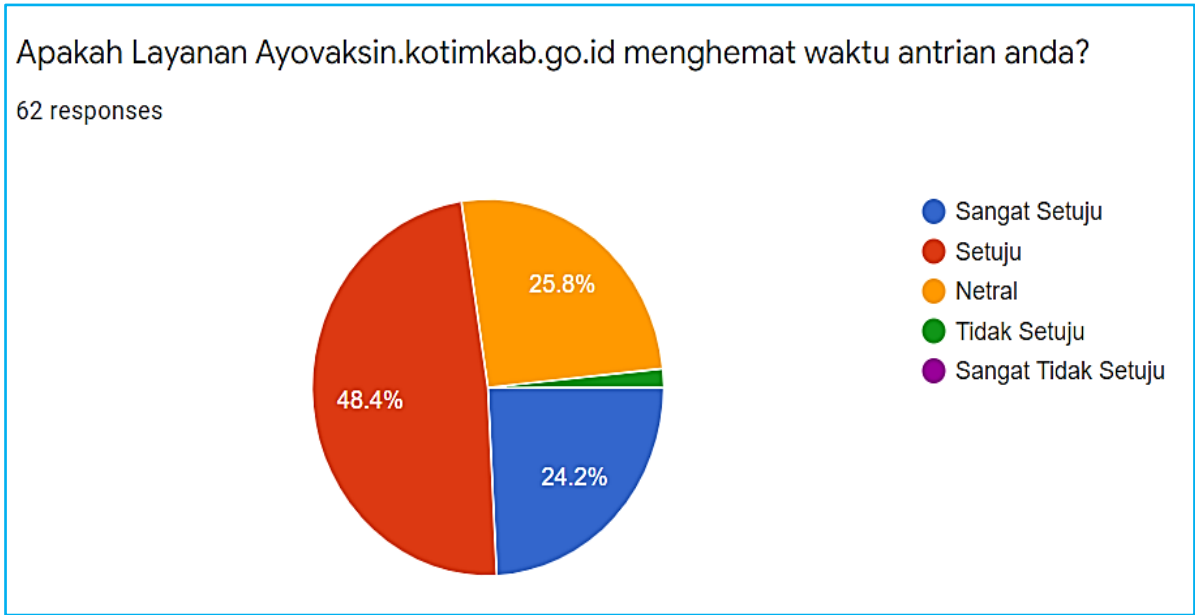
**a) Mengetahui dari mana informasi layanan diperoleh**



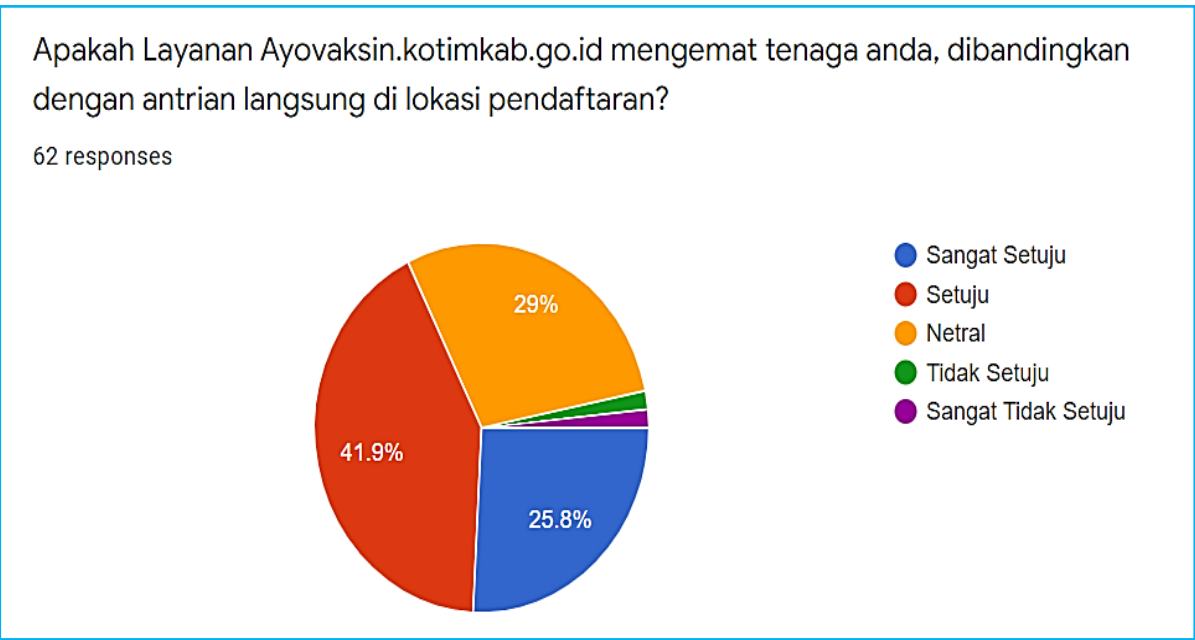
**b) Mengetahui di tempat mana informasi layanan diperoleh**



c. Mengetahui apakah Layanan ayovaksin.kotimkab.go.id menghemat waktu



d. Mengetahui apakah Layanan ayovaksin.kotimkab.go.id menghemat Tenaga



e. Mengetahui apakah Layanan ayovaksin.kotimkab.go.id menghemat biaya



f. Mengetahui apakah Layanan ayovaksin.kotimkab.go.id menghemat biaya





a. Saran dan Masukan

Tabel 3.1  
Saran dan Masukan dari respondents

No	Saran dan Masukan
1	Saran dan Masukan
2	Terlalu lama menunggu tanggal jadwal suntik vaksin dipuskesmas terdekat.
3	-
4	-
5	-
6	Lebih baik antri langsung
7	Saya sangat kecewa dengan layanan ayovaksin.kotimkab.go.id karena saya telah lama mendaftar,, tetapi belum juga keluar jadwal vaksin. Di web ayovaksin.kotimkab.go.id juga hampir tidak terdapat jadwal vaksin di puskesmas Ketapang 1, tetapi saat saya berobat di Puskesmas Ketapang 1 ternyata ada vaksin dan daftar langsung ditempat. Jadi buat apa ada web ayovaksin.kotimkab.go.id kalau yg daftar tidak diberi jadwal,, tetapi puskesmas langsung mengadakan vaksin secara manual. Aplikasi mantap, tapi pelaksanaan nya sangat mengecewakan. Mending hapus saja.
8	-
9	-
10	sangat berguna untuk mempercepat herd immunity yg dicanangkan pemerintah yang perlu di perbaiki adalah registrasi vaksin terpadu harus terhubung dgn puskesmas, yang saya dengar kadang kurangnya komunikasi dengan sistem. perlunya pemberitahuan vaksin kepada masyarakat melalui SMS atau menghubungi nomor peserta vaksin, yg saya lihat adalah memberitahu lewat instagram yang mana tidak semua masyarakat tahu cara penggunaan media sosial, apalagi untuk lanjut usia. sehingga capaian vaksin lansia kurang, bisa menggunakan fitur sms gratis yang banyak bertebaran d google, atau minta tolong sama diskominfo untuk memfasilitasi sms ke masing2 hp peserta vaksin.
11	-
12	-
13	-
14	Setuju
15	-
16	.-
17	Tidak ada
18	-
19	Tidak ada
20	-
21	-
22	Netral aja selebih nya gak ada
23	Lebihh di tingkat lgi
24	-
25	apakah jadwal vaksin bagi peserta yg sudah mendaftar langsung diumumkan d website itu juga? saya sdh mndaftar sjak 3bln lalu, tetapi msih trtera mnunggu jadwal.. atau diumumkan d website/medsos lain.. saya brharap ada pmberitahuan mlalui sms/WA, karena jika diumumkan mlalui medsos sprti Instagram, tdak semua org memilikinya.. terima kasih
26	-
27	Saran dan masukan saya,saya berharap agar tidak divaksin lagi Terima kasih
28	Saya mau faksin disekolah saja
29	Semoga Makin sukses, Aamiin

30	Dengan pendaftara online saya setuju. Karenabisa menghemat waktu dan tanpa menunggu antrian yang panjang sehingga bosen untuk menunggu.
31	-
32	semangatt untuk vaksin
33	-
34	Semoga jaringannya tdk ada gangguan , buar lancar utk mekasesnya
35	-
36	Masih banyak masyarakat yg dibawah rata2 gaptek teknologi tidak bisa mengikuti akses harus tetap di koordinasikan lagi karena masyarakat Indonesia khususnya masyarakat kecamatan Pulau Hanaut Kabupaten Kotim ada wilayah blank sport kalau diperkotaan sudah pasti 80 ,% akan tercapai terima kasih
37	Nohon pelayanan di RS
38	-
39	-
40	-
41	Tetap menjaga kesehatan dengan melakukan vaksin 1 dan 2 kita menjaga dan meminimalisir covid 19
42	Bagus
43	.-
44	Tidak
45	-
46	-
47	Menganti dalam ayovaksin itu gpp,karena vaksin itu penting agar tidak terkena penyakit atau pun yang lain
48	-
49	-
50	-
51	-
52	-
53	Vaksin yang ke desa desa jangan hanya Astra zeneka harus ada sinovac juga karena kesehatan orang berbeda beda
54	Saya setuju dengan adanya layanan Ayovaksin.kotimkab.go.id bisa menghemat waktu dan tidak perlu berlama" menunggu antrian
55	Terlalu lama menunggu dampai jadwal keluar
56	-
57	-
58	-
59	-
60	-
61	-
62	-

3.2. Analisis Survei

Keseluruhan *e-survey* yang disebarkan kepada 62 responden dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh nilai mutu pelayanan pada layanan ayovaksin.kotimkab.go.id dipersepsikan **Baik** oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari Nilai survey Kepuasan yang diperoleh sebesar **66,06** (kisaran nilai baik adalah 62,51 - 81,25). Jumlah nilai rata-rata per unsur dapat dilihat pada Tabel 2 dibawah ini :

Tabel 2.2  
Jumlah Nilai Rata-rata Per Unsur dari Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Mutu Pelayanan
1	Informasi layanan ayovaksin.kotimkab.go.id diperoleh	3.05	A
2	Tempat mengakses layanan ayovaksin.go.id untuk melakukan pendaftaran.	3.94	A
3	Mengetahui apakah Layanan ayovaksin.kotimkab.go.id menghemat waktu	2.45	C
4	Mengetahui apakah Layanan ayovaksin.kotimkab.go.id menghemat Tenaga	2.34	C
5	Mengetahui apakah Layanan ayovaksin.kotimkab.go.id menghemat biaya	2.32	C
6	Kemudahan dalam mengakses layanan Ayovaksin.kotimkab.go.id	2.42	C
Rata-rata		2.75	B

Jumlah nilai persepsi rata-rata per unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan ayovaksin.kotikab.go.id tersebut. Unsur-unsur tersebut berada pada jumlah rata-rata kisaran interval 2,51 - 3,25 atau mutu pelayanan B (**BAIK**)

Berdasarkan Tabel 2.2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai persepsi rata-rata tertinggi atau mutu layanan A adalah U1 yaitu sebesar (3,05) dan U2 (3,94), sedangkan nilai persepsi rata-rata terendah adalah U3 s/d U6 (dibawah nilai rata-rata 3). Angka tersebut menunjukkan bahwa tingkat persepsi kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari unsur informasi layanan dan tempat mengakses layanan dinilai sangat baik. Hal ini dikarenakan ayovaksin.kotimkab.go.id merupakan aplikasi yang membantu masyarakat dalam mendapatkan informasi dan memudahkan dalam melakukan pendaftaran tanpa harus mendatangi puskesmas atau tempat melakukan kegiatan vaksinasi.

Sedangkan unsur yang masih di bawah rata-rata baik adalah U3 s/d U4 dimana terlihat bahwa dalam unsur tersebut masih adanya permasalahan dalam waktu pelaksanaan vaksinasi, hal ini dikarenakan adanya keterlambatan dalam pengiriman vaksin dan pendistribusian vaksin ke puskesmas, sehingga calon peserta vaksin harus menunggu waktu yg lama untuk mendapatkan giliran vaksin. Untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dan sesuai harapan pengguna layanan, maka ke-6 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali sehingga bisa mencapai nilai persepsi sangat baik atau A.

Tabel 3  
 Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat  
 Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

No	U1	U2	U3	U4	U5	U6
1	2	4	0	0	0	0
2	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	3	3	3
5	2	4	0	0	2	0
6	2	4	2	1	1	1
7	3	4	3	3	3	0
8	3	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3
10	3	4	3	3	3	4
11	3	4	4	4	4	3
12	4	4	4	4	4	4
13	3	4	3	3	3	3
14	3	4	3	2	0	3
15	3	4	0	0	0	0
16	3	4	0	0	3	3
17	2	4	4	4	4	4
18	3	4	0	0	0	3
19	3	4	4	4	4	4
20	4	4	0	0	3	3
21	3	4	0	0	0	0
22	2	4	3	3	3	4
23	4	4	0	0	0	0
24	3	4	0	0	0	0
25	3	4	3	3	3	3
26	2	4	0	3	0	0
27	2	4	3	0	3	0
28	3	4	4	0	4	0
29	3	4	3	3	3	3
30	3	4	3	3	3	3
31	3	4	3	3	3	3
32	3	4	0	0	0	0
33	2	4	3	3	2	3
34	3	4	0	0	0	0

35	4	4	3	3	0	3	
36	2	4	0	0	0	0	
37	4	4	4	4	4	4	
38	3	4	3	4	3	3	
39	3	4	3	3	3	4	
40	3	4	4	4	4	4	
41	3	4	3	3	3	3	
42	2	4	3	4	4	3	
43	3	4	0	0	0	0	
44	3	4	0	0	0	3	
45	3	4	0	0	3	0	
46	4	4	3	3	3	3	
47	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	3	3	3	3	
49	3	4	4	3	3	3	
50	4	4	4	4	3	4	
51	3	4	3	4	3	3	
52	2	4	3	3	3	3	
53	3	4	3	3	3	3	
54	3	4	3	3	0	3	
55	4	3	3	3	3	4	
56	4	4	3	3	3	3	
57	3	4	4	3	4	3	
58	3	4	3	4	0	3	
59	3	3	3	0	3	0	
60	3	3	3	4	0	3	
61	3	4	4	3	4	3	
62	3	4	3	4	3	4	
Jumlah	189	244	152	145	144	150	
NRR Unsur	3.05	3.94	2.45	2.34	2.32	2.42	
NRR Tertimbang	0.49	0.63	0.39	0.37	0.37	0.39	2.64
							66.06

## BAB IV KESIMPULAN

### DAN SARAN

#### 4.1.Kesimpulan

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur dengan mengambil penerima pelayanan publik sebagai responden berjumlah 62 orang diperoleh **Nilai rata-rata sebesar 66.06** dengan katagori untuk **Mutu Pelayanan “ B “**. Sedang Nilai Rata-rata perurusan pelayanan diperoleh sebesar **2.75**.

Nilai rata-rata unsur pelayanan yang telah dinilai oleh responden terdapat tujuh unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata diatas 3.000 dan Tujuh unsur pelayanan dengan nilai rata-rata dibawah 3,000. Dengan melihat nilai capaian hasil tersebut Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur harus mampu memperbaiki dan meningkatkan dalam pelayanan kepada masyarakat.

#### 4.2.Saran

Berdasarkan hasil *e-survey* terhadap pelayanan ayovaksin.kotimkab.go.id, maka perlu upaya untuk memperbaiki waktu layanan sehingga menjadi lebih baik lagi baik di Dinas Kesehatan Kabupaten Kotawaringin timur dalam pengelolaan vaksin maupun untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur sebagai instansi yang mengembangkan pelayanan ayovaksin.kotimkab.go.id.

**LAMPIRAN**

- 1. Formulir Pemberitahuan Survey Statistik Sektoral (Formulir FS3).