



## LAPORAN AKHIR

# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KESEHATAN  
KAB. MOJOKERTO

2019

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis beberapa kesimpulan yang dapat dijabarkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto adalah sebesar **76,61** atau termasuk dalam kategori Baik. Dengan rata-rata unsur yang paling rendah adalah unsur Sarana dan Prasarana.
2. Puskesmas dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi adalah Puskesmas Bangsal yaitu sebesar **96,29** dengan kategori A (Sangat Baik).
3. Puskesmas dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terendah adalah Puskesmas Watukenongo yaitu sebesar **61,10** dengan kategori Tidak Baik.
4. Puskesmas-puskesmas dengan kategori Baik adalah **Puskesmas Pandan, Gedeg, Lespadangan, Kemlagi, Kedungsari, Kupang, Jetis, dan Dawarblandong.**
5. Puskesmas-puskesmas dengan kategori Kurang Baik adalah **Puskesmas Trawas, Pacet, Gondang, Kutorejo, Dlanggu, Pesanggrahan, Gayaman, Puri, Jatirejo, Tawang Sari, Trowulan, Sooko, Manduro, Ngoro, Pungging, Mojosari, dan Modopuro.**
6. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 terhadap pelayanan kesehatan Kabupaten Mojokerto secara umum menjelaskan bahwa masyarakat merasa cukup puas dengan pelayanan yang telah dilakukan,

52

namun beberapa hal perlu perbaikan seperti waktu dan sistem pelayanan yang bisa lebih cepat, kebersihan puskesmas dan fasilitas yang ada yang lebih harus dijaga, hingga peralatan yang perlu diperbarui.

#### 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan dan hasil analisis maka rekomendasi yang dapat kami berikan adalah sebagai berikut :

##### 5.2.1 Rekomendasi Secara Umum

1. Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan dengan nilai rata-rata terendah seperti Waktu dan Sarana dan Prasarana.
2. Melakukan publikasi standar tentang persyaratan dan prosedur umum secara jelas, terbuka, dan mudah diakses.
3. Memberikan penjelasan yang diperlukan kepada pemohon/pengunjung sehingga yang bersangkutan memahami persyaratan-persyaratan tertentu melalui website atau brosur.
4. Melakukan sosialisasi waktu pelayanan yang diperlukan dalam bentuk Banner yang berisi durasi proses pelayanan di masing-masing poli.
5. Menyediakan informasi tentang tata cara pengaduan saran dan masukan serta bentuk tindak lanjut dari pihak puskesmas melalui website atau papan pengumuman.
6. Melakukan pelatihan atau standarisasi tentang sikap dan perilaku pelaksana yang berkaitan dengan kesopanan dan keramahan petugas,

53

karena hal tersebut berhubungan langsung dengan pengunjung atau pasien.

## 5.2.2 Rekomendasi Per Puskesmas

### 1. Puskesmas Trawas

- Menambah kursi di ruang tunggu
- Menyediakan *speaker* atau alat pengeras suara untuk mempermudah proses antri
- Puskesmas menyediakan informasi tentang alur dan persyaratan yang harus dipenuhi

### 2. Puskesmas Pacet

- Menyediakan kamar mandi yang bersih baik untuk laki-laki dan perempuan
- Menyediakan informasi tentang prosedur pelayanan
- Petugas tetap harus menjelaskan tentang persyaratan dan prosedur untuk mendapatkan pelayanan.

### 3. Puskesmas Pandan

- Melakukan evaluasi tentang jam pelayanan yang disediakan Puskesmas Pandan
- Memastikan jadwal USG sesuai dengan yang telah diinformasikan.

### 4. Puskesmas Gondang

- Melakukan evaluasi tentang waktu standar pelayanan

- Menyesuaikan jadwal buka pelayanan dengan yang telah diinformasikan
- Menyediakan alat pengeras suara sehingga mempermudah proses antrian

### 5. Puskesmas Kutorejo

- Mengevaluasi waktu standar pelayanan pada bagian registrasi dan pengambilan obat
- Menyediakan lahan parkir yang nyaman dan aman
- Meninjau kembali jam pelayanan dengan yang telah diinformasikan kepada masyarakat

### 6. Puskesmas Dlanggu

- Menyediakan kamar mandi yang nyaman dan bersih untuk laki-laki dan perempuan
- Memperbaiki cara dalam pemanggilan antrian

### 7. Puskesmas Pesanggrahan

- Menjelaskan kembali tentang SOP pelayanan di loket farmasi karena masyarakat perlu mendapatkan penjelasan dalam penggunaan obat.
- Menginformasikan persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi pertama kali untuk mendapatkan pelayanan.

### 8. Puskesmas Gedeg

- Menjelaskan tentang SOP keramahan dan kesopanan petugas.

- Menyediakan kamar mandi dan WC yang nyaman dan bersih.

### 9. Puskesmas Lepadangan

- Melakukan evaluasi tentang waktu standar pelayanan administrasi
- Melakukan evaluasi tentang SOP berpakaian dan keramahan petugas

### 10. Puskesmas Kemlagi

- Memperluas lahan parkir, jika tidak mungkin dilakukan maka pihak manajemen perlu mengatur strategi dalam penataan strategi
- Menyediakan kamar mandi yang bersih dan nyaman untuk laki-laki dan perempuan.
- Mengevaluasi tentang keramahan dan kesopanan petugas

### 11. Puskesmas Kedungsari

- Memperluas lahan parkir, jika tidak mungkin dilakukan maka pihak manajemen perlu mengatur strategi dalam penataan strategi
- Menambah kursi tunggu sehingga menambah kenyamanan pasien

### 12. Puskesmas Kupang

- Menambah antrian untuk mempercepat waktu tunggu layanan
- Mengatur jadwal kebersihan kamar mandi di berbagai ruangan

### 13. Puskesmas Jetis

- Melakukan perluasan loket administrasi sehingga masyarakat merasa lebih nyaman
- Menambah antrian untuk mempercepat waktu tunggu layanan



#### 14. Puskesmas Dawarblandong

- a) Memperbarui alat yang ada di Puskesmas Dawarblandong
- b) Melakukan evaluasi tentang menu makanan yang disediakan untuk pasien

#### 15. Puskesmas Gayaman

- a) Mengevaluasi tentang SOP keramahan, kesopanan, dan kompetensi petugas
- b) Mengevaluasi tentang SOP pelayanan pengobatan oleh tenaga medis
- c) Meningkatkan pelayanan di Laboratorium

#### 16. Puskesmas Puri

- a) Menambah alat pengaman (pegangan) dan bantalan karet untuk keamanan jalan pasien lansia.

#### 17. Puskesmas Bangsal

- a) Memperbaiki sistem antrian atau memberikan fasilitas kenyamanan sehingga masyarakat tidak merasa bosan saat menunggu

#### 18. Puskesmas Jatirejo

- a) Mengatur jadwal kebersihan kamar mandi
- b) Mengevaluasi tentang sistem antrian dan standar waktu pelayanan

#### 19. Puskesmas Tawang Sari

- a) Mengevaluasi waktu standar pelayanan
- b) Mengatur jadwal kebersihan kamar mandi dan mushola

#### 20. Puskesmas Trowulan

57

- a) Menentukan alur dan proses pengajuan surat rujuk yang memudahkan masyarakat
- b) Mengatur penjadwalan dalam mengisi stok obat

#### 21. Puskesmas Sooko

- a) Mengevaluasi SOP keramahan dan kesopanan petugas
- b) Mengevaluasi jam buka pelayanan di Puskesmas Sooko

#### 22. Puskesmas Manduro

- a) Memperbaiki sistem antrian atau memberikan fasilitas kenyamanan sehingga masyarakat tidak merasa bosan saat menunggu

#### 23. Puskesmas Ngoro

- a) Mengatur jadwal kebersihan kamar mandi dan ruangan-ruangan lain
- b) Memperbaiki fasilitas yang sudah tidak layak.

#### 24. Puskesmas Pungging

- a) Menyediakan informasi tentang waktu standar di setiap pelayanan atau poli khususnya pelayanan laboratorium

#### 25. Puskesmas Watukenongo

- a) Mengevaluasi SOP tentang keramahan dan kesopanan petugas
- b) Memperluas lahan parkir, jika tidak dimungkinkan maka pihak manajemen puskesmas perlu membuat strategi dalam penataan parkir

58

- c) Mengevaluasi prosedur pelayanan karena masyarakat merasa prosedur cukup sulit
- d) Menyediakan alat pengeras suara untuk memudahkan proses antrian.

#### 26. Puskesmas Mojosari

- a) Memperbaiki sistem antrian sehingga waktu tunggu lebih cepat
- b) Mengevaluasi SOP pelayanan dalam pengobatan

#### 27. Puskesmas Modopuro

- a) Menginformasikan tentang waktu pelayanan ambulance dan jam kunjungan dokter
- b) Mengatur jadwal kebersihan sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Modopuro

59