



IKM

Indeks Kepuasan Masyarakat
Terhadap Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Puskesmas)
Tahun 2020

DINAS KESEHATAN
KABUPATEN MOJOKERTO

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas perkenan-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Puskesmas) Tahun 2020.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kami harapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun. Kami juga berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas wilayah kerja Dinas Kabupaten Mojokerto.

Mojokerto, Januari 2021
KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN MOJOKERTO



dr. SUJATMIKO, MM, M.M.R
Pembina Utama Muda
NIP. 19630908 199603 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Sasaran	3
1.5 Ruang Lingkup	3
1.6 Indikator Pengeluaran	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kabupaten Mojokerto	5
2.2 Kualitas Pelayanan Publik	6
2.3 Survei Kepuasan Masyarakat	6
2.3.1 Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat	6
2.3.2 Pelaksanaan Survei	7
2.4 Indeks Kepuasan Masyarakat	9
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	11
3.1 Pelaksanaan Survei	11
3.1.1 Sumber Data	11
3.1.2 Penetapan Responden dan Lokasi Survei	11
3.1.3 Pelaksanaan Survei	11
3.2 Metode Pengambilan Sampel	12
3.3 Metode Analisis Data	13
BAB IV HASIL SURVEI DAN ANALISIS DATA	15
4.1 Ruang Lingkup Pelayanan	15
4.2 Karakteristik Pengunjung Unit Pelayanan Kesehatan Kabupaten Mojokerto	15

4.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Puskesmas Kabupaten Mojokerto 18

4.3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas Sooko 19

4.3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas Trowulan 21

4.3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas Tawangsari 23

4.3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas Puri 24

4.3.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas Gayaman 25

4.3.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas Bangsal 26

4.3.7 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas Gedeg 28

4.3.8 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas Lepadangan 29

4.3.9 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas Kemlagi 31

4.3.10 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas Kedungsari 33

4.3.11 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas Dawarblandong 35

4.3.12 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas Kupang 36

4.3.13 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas Jetis 38

4.3.14 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas Mojosari 39

4.3.15 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas Modopuro 41

4.3.16 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas
Pungging 42

4.3.17 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas
Watukenongo 44

4.3.18 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas
Ngoro 45

4.3.19 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas
Manduro 47

4.3.20 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas
Dlanggu 48

4.3.21 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas
Kutorejo 50

4.3.22 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas
Pesanggrahan 52

4.3.23 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas
Pacet 53

4.3.24 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas
Pandan 55

4.3.25 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas
Trawas 56

4.3.26 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas
Gondang 57

4.3.27 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas
Jatirejo 59

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 61

5.1 Kesimpulan 61

5.2 Rekomendasi 61

Lampiran- lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan 10

Tabel 3.3.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan 14

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.2.1 Jenis Kelamin Responden	15
Gambar 4.2.1 Responden Unit Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Kelompok Usia	16
Gambar 4.2.2 Responden Unit Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Pendidikan Terakhir	16
Gambar 4.2.4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	17
Gambar 4.2.5 Jenis Pasien	17
Gambar 4.2.6 Poli Yang Sedang Dikunjungi	18
Gambar 4.3.1.1 Pendidikan Terakhir	20
Gambar 4.3.1.2 Jenis Pekerjaan	20
Gambar 4.3.1.3 Tipe Pasien	21
Gambar 4.3.2.1 Kelompok Usia	21
Gambar 4.3.2.2 Jenis Pekerjaan	22
Gambar 4.3.2.3 Tipe Pasien	22
Gambar 4.3.3.1 Poli yang Dikunjungi	23
Gambar 4.3.3.2 Kelompok Usia	24
Gambar 4.3.4.1 Jenis Pekerjaan	24
Gambar 4.3.4.2 Pendidikan Terakhir	25
Gambar 4.3.5.1 Kelompok Usia	26
Gambar 4.3.6.1 Poli yang Dikunjungi	27
Gambar 4.3.6.2 Kelompok Usia	27
Gambar 5.3.6.3 Tipe pasien	27
Gambar 4.3.7.1 Poli yang Dikunjungi	28
Gambar 4.3.7.2 Kelompok Usia	29
Gambar 4.3.8.1 Poli yang Dikunjungi	30
Gambar 4.3.8.2 Jenis Pekerjaan	30
Gambar 4.3.8.3 Tipe pasien	31
Gambar 4.3.9.1 Tipe Pasien	32
Gambar 4.3.9.2 Pendidikan Terakhir	32
Gambar 4.3.10.1 Poli yang Dikunjungi	33

Gambar 4.3.10.2 Kelompok Usia	33
Gambar 4.3.10.3 Jenis Pekerjaan	34
Gambar 4.3.11.1 Pendidikan Terakhir	35
Gambar 4.3.11.2 Jenis Pekerjaan	35
Gambar 4.3.12.1 Kelompok Usia	36
Gambar 4.3.12.2 Jenis Pekerjaan	36
Gambar 4.3.12.3 Tipe Pasien	37
Gambar 4.3.13.1 Kelompok Usia	38
Gambar 4.3.13.2 Jenis Pekerjaan	38
Gambar 4.3.14.1 Pendidikan Terakhir	40
Gambar 4.3.14.2 Tipe Pasien	40
Gambar 4.3.15.1 Pendidikan Terakhir	41
Gambar 4.3.15.2 Jenis Pekerjaan	41
Gambar 4.3.16.1 Poli yang Dikunjungi	43
Gambar 4.3.16.2 Kelompok Usia	43
Gambar 4.3.17.1 Tipe Pasien	44
Gambar 4.3.17.2 Pendidikan Terakhir	45
Gambar 4.3.18.1 Kelompok Usia	46
Gambar 4.3.13.2 Jenis Pekerjaan	46
Gambar 4.3.18.3 Tipe Pasien	46
Gambar 4.3.19.1 Pendidikan Terakhir	48
Gambar 4.3.19.2 Jenis Pekerjaan	48
Gambar 4.3.19.3 Tipe Pasien	48
Gambar 4.3.20.1 Kelompok Usia	49
Gambar 4.3.20.2 Jenis Pekerjaan	49
Gambar 4.3.20.3 Tipe Pasien	50
Gambar 4.3.21.1 Pendidikan Terakhir	51
Gambar 4.3.21.2 Tipe Pasien	51
Gambar 4.3.22.1 Poli yang Dikunjungi	52
Gambar 4.3.22.2 Kelompok Usia	52
Gambar 4.3.2.1 Kelompok Usia	53
Gambar 4.3.23.2 Jenis Pekerjaan	54

Gambar 4.3.23.3 Tipe Pasien 54

Gambar 4.3.24.1 Pendidikan Terakhir 55

Gambar 4.3.24.2 Tipe Pasien 56

Gambar 4.3.25.1 Tipe Pasien 56

Gambar 4.3.25.2 Pendidikan Terakhir 57

Gambar 4.3.26.1 Kelompok Usia 58

Gambar 4.3.26.2 Jenis Pekerjaan 58

Gambar 4.3.27.1 Tipe Pasien 59

Gambar 4.3.27.2 Jenis Pekerjaan 60