

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat sebagai penerima layanan atau yang bersentuhan langsung dengan pelayanan publik, dapat memberikan penilaian atas layanan yang diberikan (Hidayat, 2017). Bentuk aspirasi tersebut bisa disampaikan berupa keluhan, kritik, maupun saran pada pelayanan publik yang ada.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Hal tersebut sebagai salah satu upaya untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan sekaligus untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Survei kepuasan masyarakat sebagaimana telah disebutkan di atas, digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, apakah masih diperlukan perbaikan pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan.

1.2 Dasar Hukum

Dasar dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan kesehatan di Kabupaten Mojokerto adalah sebagai berikut :

1. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
4. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di unit pelayanan kesehatan di Kabupaten Mojokerto dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan kesehatan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan Kabupaten Mojokerto.

Adapun tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat di unit pelayanan kesehatan Kabupaten Mojokerto adalah sebagai berikut :

1. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Mojokerto sehingga diperoleh IKM sebagai pedoman untuk mengukur perubahan IKM pada tahun berikutnya.
2. Mendapatkan gambaran tentang kinerja unit pelayanan kesehatan di Kabupaten Mojokerto.
3. Mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.4 Sasaran

Sasaran dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut :

1. Tersedianya kajian Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Mojokerto.
2. Diperolehnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan kesehatan di Kabupaten Mojokerto tahun 2020.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup entitas yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republikasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan kesehatan di Puskesmas Kabupaten Mojokerto dilaksanakan di 27 Puskesmas utama yang tersebar di seluruh kecamatan di Kabupaten Mojokerto.

1.6 Indikator Pengeluaran

Indikator pengeluaran pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan kesehatan di Kabupaten Mojokerto adalah sebagai berikut :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat Kesehatan tahun 2020.

2. Harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Mojokerto.
3. Rekomendasi pemenuhan akan harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Kabupaten Mojokerto.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kabupaten Mojokerto

Kabupaten Mojokerto ditinjau dari astronomi dan geografis berada antara 7°18'35" sampai dengan 7°39'47" Lintang Selatan dan 5°52'0" Bujur Timur, tepatnya 50 km sebelah barat Ibukota Kabupaten Mojokerto yaitu Surabaya, dengan batas-batas :

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Lamongan dan Kabupaten Gresik
- b. Sebelah Timur : Kabupaten Sidoarjo dan Kabupaten Gresik
- c. Sebelah Selatan : Kabupaten Malang dan Kabupaten Pasuruan
- d. Sebelah Barat : Kabupaten Jombang dan Kabupaten Malang

Jumlah penduduk Kabupaten Mojokerto sesuai Profil Kesehatan Tahun 2019 sebesar 1.117.688 jiwa. Di mana jumlah rumah tangga berdasarkan proyeksi tersebut sebesar 342.552. Jumlah penduduk perempuan Kabupaten Mojokerto sebanyak 559.311 jiwa, sedangkan penduduk laki-laki sebanyak 558.377 jiwa.

Sarana pelayanan kesehatan yang terdapat di Kabupaten Mojokerto terdiri dari Rumah Sakit, Puskesmas, Balai Pengobatan, Swasta dll. Jika dilihat berdasarkan kepemilikannya Rumah Sakit di Kabupaten Mojokerto terdiri dari 1 Rumah Sakit Khusus milik Pemerintah Provinsi, 2 Rumah Sakit Umum, 8 Rumah Sakit Umum milik swasta dan 1 Rumah Sakit Khusus milik swasta. Rumah sakit yang Mampu Gawat Darurat Level 1 sebanyak 12 rumah sakit. Dimana Sarana Kesehatan Mampu Gawat Darurat Level 1 adalah tempat pelayanan gawat darurat yang memiliki Dokter Umum *on site* (berada di tempat) 24 jam dengan kualifikasi GELS dan/atau ATLS + ACLS serta memiliki alat transportasi dan komunikasi.

Selain Rumah Sakit masih terdapat sarana pelayanan kesehatan yang lainnya yaitu 27 Puskesmas dengan 17 Puskesmas Rawat Inap dan 10 Puskesmas Rawat Jalan, 55 Pustu (Puskesmas Pembantu), 52 Balai Pengobatan/Klinik, 1 unit transfusi darah, 84 apotek, 2 industri farmasi, 2

usaha kecil obat tradisional, 1 produksi alat kesehatan, 3 toko obat, dan 1 penyalur alat kesehatan (Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto, 2019).

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diterima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya masyarakat harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika jasa diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

2.3 Survei Kepuasan Masyarakat

2.3.1 Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu di antaranya setiap 3 bulan, 6 bulan, atau 1 tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei dan mempublikasikan hasil survei kepada masyarakat.

2.3.2 Pelaksanaan Survei

Setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut :

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

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain kuesioner dengan wawancara tatap muka, kuesioner melalui pengisian sendiri, kuesioner elektronik (*e-survey*), diskusi kelompok terfokus, dan wawancara

mendalam. Meskipun metode dan teknik survei yang digunakan berbeda, namun pada prosesnya, SKM harus memenuhi 9 unsur meliputi :

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.4 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Indeks Kepuasan Masyarakat dapat didefinisikan sebagai nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pengukuran untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2013). Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia. Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N \quad (1)$$

Dimana :

N : bobot nilai per unsur

Dalam penelitian ini, jumlah unsur yang digunakan sebanyak 9 (sembilan) maka perhitungan yang digunakan dapat dilihat pada Persamaan 2 sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11 \tag{2}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai penimbang} \tag{3}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25 \tag{3}$$

Setelah mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, berikut adalah kriteria dalam penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat :

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

N. Persepsi	Nilai Interval	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

Pengolahan data survei yang diperoleh dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu dengan pengolahan komputer dan pengolahan manual. Pengolahan dengan komputer data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem database.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pelaksanaan Survei

3.1.1 Sumber Data

Sebagai bahan utama survei adalah diperolehnya data, dari sumber atau responden :

1. Data Primer

Data yang diperoleh dengan cara pengisian pertanyaan atau kuesioner oleh responden. Data ini menyangkut pengalaman dan harapan responden terhadap layanan kesehatan Kabupaten Mojokerto.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh berdasarkan hasil olahan, tabel, grafik, diagram, gambar, buku-buku, literatur, laporan yang telah ada. Data ini terutama menyangkut kajian sebelumnya, standar dan kinerja instansi terkait.

3.1.2 Penetapan Responden dan Lokasi Survei

Responden dipilih secara acak dalam cakupan masing-masing unit pelayanan di lingkungan Puskesmas di Kabupaten Mojokerto. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada 27 Puskesmas di Kabupaten Mojokerto.

3.1.3 Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 dimulai dari Bulan November–Desember 2020. Kuesioner dibagikan ke Puskesmas untuk dibagikan ke pasien/masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas. Pengisian kuesioner dilakukan oleh petugas Puskesmas yang melakukan survei di unit pelayanan kesehatan Kabupaten Mojokerto. Hal-hal yang dialami responden baik menguntungkan maupun merugikan menjadi rujukan bagi pilihan jawaban pertanyaan yang

akan dinilai dalam bentuk kriteria kepuasan dengan 4 (empat) tingkat kepuasan, yaitu:

Skor 1 : Tidak Sesuai

Skor 2 : Kurang Sesuai

Skor 3 : Sesuai

Skor 4 : Sangat Sesuai

Dengan penjelasan sebagai berikut :

- 1) Jawaban tidak sesuai merupakan bentuk jawaban responden dengan skala nilai kepuasan kurang, dimana kebutuhan pokok kurang terpenuhi. Dampak negatif oleh adanya pelayanan tersebut mulai ada meskipun tidak terlalu parah, sehingga perlu adanya rekomendasi perbaikan, peningkatan serta penghapusan efek negatif yang ditimbulkan.
- 2) Kurang sesuai, merupakan bentuk jawaban dari responden dengan skala nilai kepuasan kurang namun masih dapat ditolerir, pelayanan sudah memenuhi kebutuhan pokok pelanggan dalam batas minimal. Perlu adanya rekomendasi-rekomendasi penyempurnaan.
- 3) Jawaban sesuai merupakan bentuk jawaban responden dengan skala nilai kepuasan *relative* yang dirasakan, mendekati kesempurnaan tetapi perlu adanya rekomendasi nilai plus.
- 4) Sangat sesuai merupakan bentuk jawaban responden dengan skala nilai kepuasan tertinggi, dimana masyarakat sebagai pelanggan tidak mengalami kesulitan ataupun kerugian serta pelayanan yang diberikan tanpa kekurangan sedikitpun dan tanpa terjadi efek negatif.

3.2 Metode Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan sesuai dengan yang tercantum pada Permenpan Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu dengan tabel Morgan dan Krejcie dengan total jumlah sampel 27 Puskesmas adalah 5.000 sampel, namun pada saat pelaksanaan kegiatan pengambilan sampel hanya 4.723 sampel yang dilaporkan kembali. Berikut rincian sampel per Puskesmas yang bisa dilakukan wawancara dan pengambilan datanya :

Puskesmas	Sampel	Puskesmas	Sampel
Puskesmas Sooko	174	Puskesmas Kupang	134
Puskesmas Trowulan	184	Puskesmas Dawarblandong	185
Puskesmas Tawang Sari	187	Puskesmas Mojosari	184
Puskesmas Puri	186	Puskesmas Modopuro	187
Puskesmas Gayaman	190	Puskesmas Pungging	171
Puskesmas Bangsal	184	Pukesmas Watukenongo	184
Puskesmas Gedeg	167	Puskesmas Ngoro	186
Puskesmas Lespadangan	184	Puskesmas Manduro	164
Puskesmas Kemlagi	187	Puskesmas Dlanggu	178
Puskesmas Kedungsari	185	Puskesmas Kutorejo	186
Puskesmas Jetis	111	Puskesmas Pesanggrahan	172
Puskesmas Pacet	171	Puskesmas Trawas	184
Puskesmas Pandan	186	Puskesmas Gondang	187
Puskesmas Jatirejo			125
Total			4.723

3.3 Metode Analisis Data

Beberapa metode analisis yang digunakan dalam menjawab maksud dan tujuan survei ini diantaranya :

a. Analisis Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan dan mengelompokkan responden Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan kesehatan di Kabupaten Mojokerto berdasarkan karakteristik dalam tampilan tabel, grafik, dan diagram sehingga lebih menarik dan mudah dipahami. Adapun beberapa diagram yang akan digunakan pada analisis ini adalah sebagai berikut :

- **Pie Chart (Diagram Lingkaran)** : digunakan untuk mengetahui proporsi responden berdasarkan karakteristik tertentu.

- **Bar Chart (Diagram Batang)** : digunakan untuk mengetahui perbandingan atau perkembangan beberapa kategori berdasarkan karakteristik responden

b. Perhitungan nilai SKM

Setiap pertanyaan dalam skala *Likert* dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dan perhitungan nilai SKM dengan mengacu rumus pada Persamaan (3). Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai Survei Kepuasan Masyarakat layanan kesehatan Kabupaten Mojokerto, maka nilai yang diperoleh dikelompokkan berdasarkan Tabel 3.1 sebagai berikut :

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

N. Persepsi	Nilai Interval	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

BAB IV

HASIL SURVEI DAN ANALISIS DATA

4.1 Ruang Lingkup Pelayanan

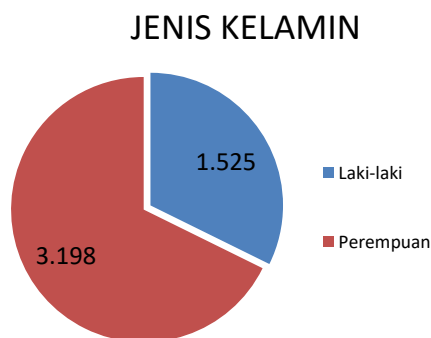
Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 terdiri dari 9 ruang :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya dan Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan Saran
9. Sarana dan Prasarana

Data diambil dengan bantuan instrumen kuesioner yang nantinya akan diolah dengan bantuan *software* Microsoft Excel. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada penelitian ini berupa nilai indeks Dinas Kesehatan dan 27 Puskesmas yang ada di Kabupaten Mojokerto.

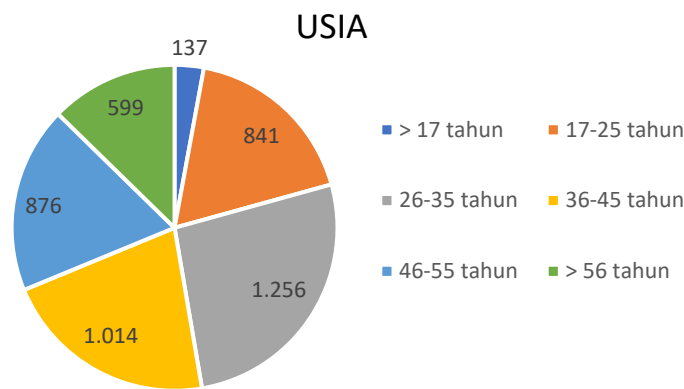
4.2 Karakteristik Pengunjung Unit Pelayanan Kesehatan Kabupaten Mojokerto

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 4.723 responden, dimana karakteristik responden akan divisualisasikan dengan grafik sebagai berikut :



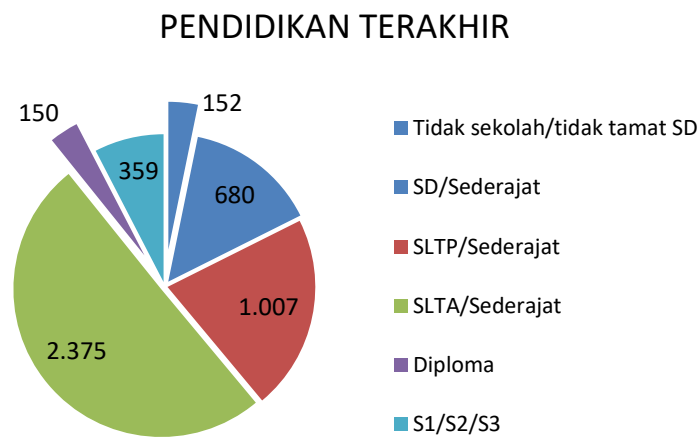
Gambar 4.2.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin responden atau pengunjung unit pelayanan kesehatan di Kabupaten Mojokerto didominasi dengan pengunjung perempuan dengan persentase sebesar 67,71 % dari total responden (3.198 orang). Sedangkan 32,29 % sisanya merupakan pengunjung laki-laki (1.525 orang). Banyaknya pengunjung perempuan di unit pelayanan kesehatan diduga karena terdapat Poli Ibu dan Anak dan Poli Lansia.



Gambar 4.2.2 Responden Unit Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Kelompok Usia

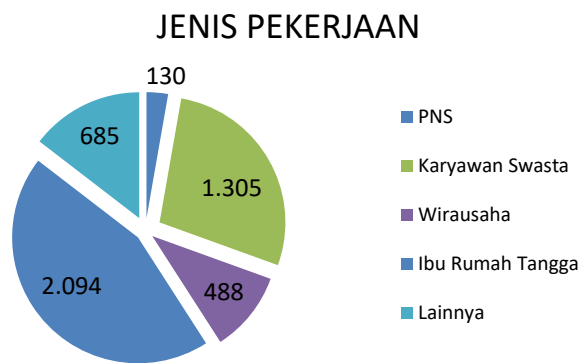
Usia responden atau pengunjung unit pelayanan kesehatan di Kabupaten Mojokerto terbagi dalam beberapa kelompok usia. Jumlah yang terbanyak adalah kelompok usia 26-35 tahun yaitu 1.256 responden (26, 59%). Dan yang terendah adalah usia kurang dari 17 tahun, yaitu 137 responden (2,90%).



Gambar 4.2.3 Responden Unit Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Pendidikan Terakhir

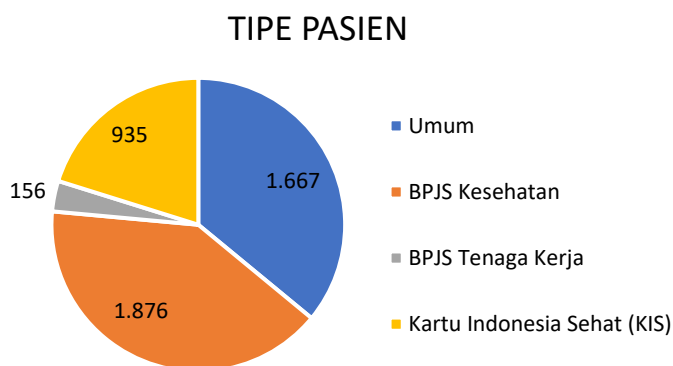
Gambar 4.2.3 menunjukkan bahwa mayoritas responden berpendidikan terakhir SLTA/ sederajat dengan jumlah responden sebanyak 2.375 responden

(50,29%). Sebanyak 1.007 responden berpendidikan terakhir SLTP/ sederajat. Sedangkan tingkat pendidikan Diploma adalah responden yang paling sedikit yaitu 150 responden (3,18%), disusul responden tidak tamat SD yang jumlahnya 152 (3,22%), responden S1, S2, S3 sebanyak 369 responden (7,60%), dan responden pendidikan SD/ sederajat sebanyak 680 responden (14,40%).



Gambar 4.2.4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

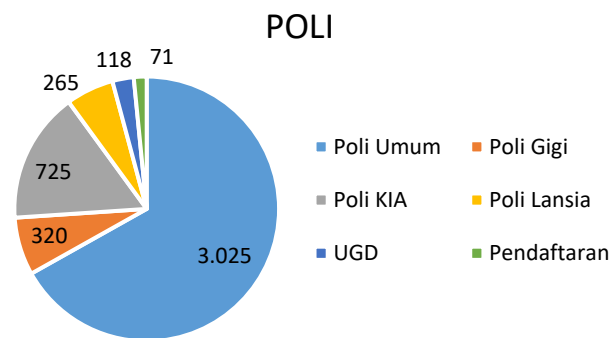
Berdasarkan Gambar 4.2.4 diketahui bahwa mayoritas pengunjung Puskesmas memiliki jenis pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga, yaitu sebanyak 2.094 responden (44,34%). Kemudian, jenis pekerjaan responden yang paling banyak setelah Ibu Rumah Tangga adalah Karyawan Swasta yaitu 1.305 responden (27,63%). Sedangkan TNI/Polri merupakan yang paling sedikit yaitu 21 responden (0,44%). Hal ini dimungkinkan TNI Polri telah mendapatkan fasilitas layanan pada tempat kerjanya/Klinik dan RS khusus TNI Polri.



Gambar 4.2.5 Jenis Pasien

Responden atau pengunjung yang datang ke unit pelayanan paling banyak menggunakan fasilitas kesehatan BPJS Kesehatan yaitu sebesar 1.876

responden (39,72%). Selanjutnya diikuti responden dengan jenis kedatangan sebagai pasien umum (1.867 responden) dan Kartu Indonesia Sehat. Namun demikian, kepesertaan BPJS Kesehatan, KIS dan BPJS Ketenagakerjaan sebenarnya memiliki satu kepesertaan yaitu BPJS Kesehatan, yang membedakan hanya kartu yang ditunjukkan oleh responden saat berkunjung. Sehingga bisa dikatakan untuk yang menggunakan BPJS Kesehatan jumlahnya lebih besar daripada pasien umum dan gratis.



Gambar 4.2.6 Poli Yang Sedang Dikunjungi

Gambar 4.2.6 menunjukkan bahwa sebanyak 3.025 adalah responden yang diambil saat responden mendapatkan pelayanan di Poli Umum, 725 responden dari Poli KIA, 320 responden dari Poli Gigi, 265 responden dari Poli Lansia, 118 responden dari UGD dan yang terendah adalah responden dari Pendaftaran.

4.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Puskesmas Kabupaten Mojokerto

Kabupaten Mojokerto memiliki 27 Puskesmas utama yang tersebar di 18 Kecamatan di seluruh Kabupaten Mojokerto. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di 27 Puskesmas tersebut adalah sebagai berikut :

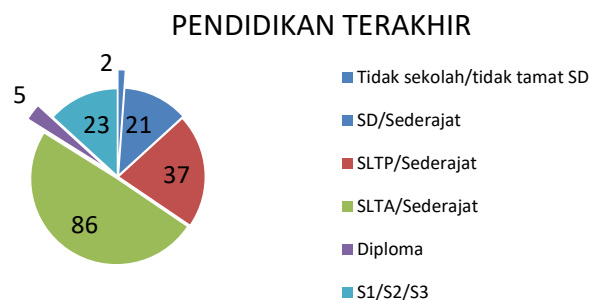
No.	Nama Puskesmas	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	SOOKO	79,10	BAIK
2	TROWULAN	78,45	BAIK
3	TAWANGSARI	78,99	BAIK
4	PURI	79,64	BAIK

No.	Nama Puskesmas	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
5	GAYAMAN	75,23	KURANG BAIK
6	BANGSAL	80,08	BAIK
7	GEDEG	76,28	KURANG BAIK
8	LESPADANGAN	74,06	KURANG BAIK
9	KEMLAGI	77,27	BAIK
10	KEDUNGSARI	73,01	KURANG BAIK
11	DAWARBLANDONG	75,21	KURANG BAIK
12	KUPANG	75,20	KURANG BAIK
13	JETIS	76,73	BAIK
14	MOJOSARI	79,15	BAIK
15	MODOPURO	81,57	BAIK
16	PUNGGING	81,89	BAIK
17	WATUKENONGO	82,93	BAIK
18	NGORO	74,28	KURANG BAIK
19	MANDURO	89,72	SANGAT BAIK
20	DLANGGU	77,60	BAIK
21	KUTOREJO	76,47	KURANG BAIK
22	PESANGGRAHAN	79,32	BAIK
23	PACET	74,45	KURANG BAIK
24	PANDAN	83,55	BAIK
25	TRAWAS	79,84	BAIK
26	GONDANG	80,28	BAIK
27	JATIREJO	78,21	BAIK

4.3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas Sooko

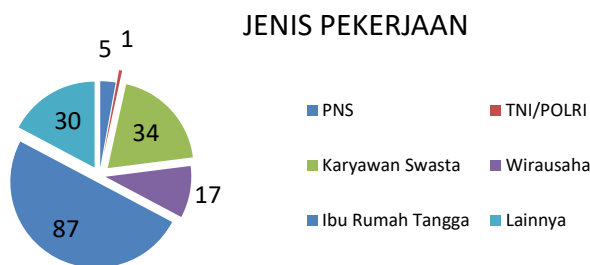
Persebaran responden Survei IKM UPT Puskesmas Sooko mencakup pengunjung di Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA, dan Laboratorium. Dari 174 total responden, sebanyak 71,26% didominasi oleh perempuan (124 orang). Sedangkan berdasarkan kelompok usia, responden rata-rata berusia 17-25 tahun (43 orang), 26-35 tahun (49 orang), 35-45 tahun (30 orang), 46-50 tahun (30 orang), >56 tahun (24 orang), dan paling sedikit berusia <17 tahun (5 orang).

Jika dilihat dari Tingkat Pendidikan, responden didominasi oleh lulusan SLTA/ sederajat yaitu 86 orang (49,43%) dan hanya 2 orang yang tidak tamat sekolah SD. Sisanya merupakan lulusan SD/ sederajat, SLTP/ sederajat, Diploma, dan S1/ S2/ S3.



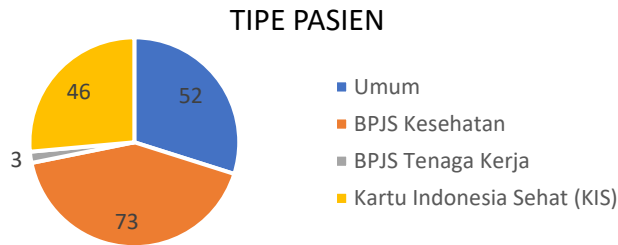
Gambar 4.3.1.1 Pendidikan Terakhir

Dari gambar 4.3.1.2 berikut, dapat dilihat macam-macam jenis pekerjaan responden. Antara lain PNS, TNI/ Polri, Karyawan Swasta, Wirausaha, dan Ibu Rumah Tangga. Sisanya sebanyak 30 responden memiliki pekerjaan lainnya yaitu pelajar, mahasiswa, petani, tukang, tenaga honorer dan pensiunan PNS.



Gambar 4.3.1.2 Jenis Pekerjaan

Menurut tipe pasien, responden dikelompokkan ke dalam pasien umum, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, dan KIS. Jumlah peserta BPJS Kesehatan masih mendominasi sebanyak 41,95 %, diikuti oleh umum sebanyak 29,89% dan KIS sebanyak 26,44%. Sedangkan peserta BPJS Ketenagakerjaan hanya 1,72%.

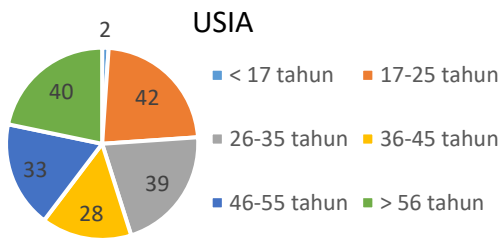


Gambar 4.3.1.3 Tipe Pasien

Dari semua unsur pelayanan yang dinilai dalam Survei IKM, hampir semua unsur pelayanan di UPT Puskesmas Sooko mendapatkan nilai B (baik). Namun, unsur waktu penyelesaian pelayanan mendapat nilai C (kurang baik). Responden beranggapan bahwa waktu tunggu pelayanan di instalasi rawat jalan dan penyediaan dokumen rekam medik di pelayanan rawat inap masih membutuhkan waktu lama. Disamping itu, responden juga memberikan masukan untuk petugas pelayanan agar lebih ramah selama memberikan pelayanan pada masyarakat.

4.3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Trowulan

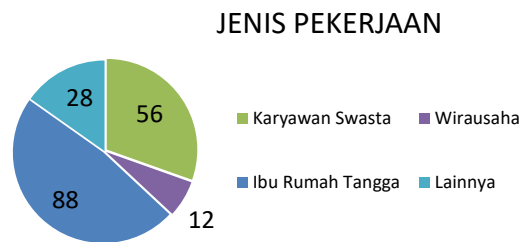
Responden Survei IKM UPT Puskesmas Trowulan mengunjungi Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA, Poli Lansia dan Laboratorium. Jumlah responden didominasi oleh perempuan sejumlah 134 orang dan laki-laki hanya 50 orang. Di bawah ini, gambar 4.3.2.1 mununjukkan bahwa dari segi usia responden bervariasi mulai dari <17 tahun hingga >56 tahun.



Gambar 4.3.2.1 Kelompok Usia

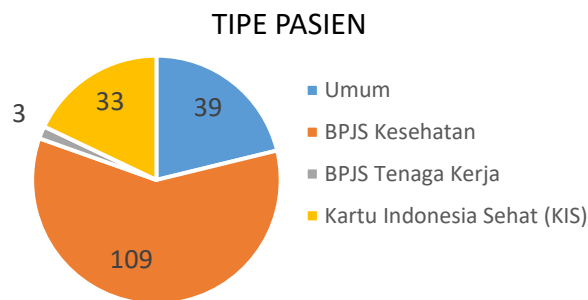
Sedangkan jika dilihat dari Tingkat Pendidikan 50,54 % dari total responden adalah lulusan SLTA/ sederajat (93 orang) dan paling sedikit

adalah lulusan Diploma (2 orang). Dari total responden, mayoritas mempunyai pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga (47,83%) dan Karyawan Swasta (30,43%).



Gambar 4.3.2.2 Jenis Pekerjaan

Menurut gambar 4.3.2.3, tipe pasien responden dikelompokkan ke dalam pasien umum, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, dan KIS. Jumlah peserta BPJS Kesehatan mendominasi sebanyak 59,24 % diikuti oleh umum sebanyak 21,20 % dan KIS sebanyak 17,93 %. Sedangkan peserta BPJS Ketenagakerjaan hanya 1,63 %.



Gambar 4.3.2.3 Tipe Pasien

Dari semua unsur pelayanan yang dinilai dalam Survei IKM, terdapat unsur pelayanan di UPT Puskesmas Trowulan mendapatkan nilai C (kurang baik) antara lain kemudahan persyaratan administrasi, perincian tagihan biaya pasien umum, kesesuaian pelayanan dengan harapan pasien, penanganan pengaduan, dan kebersihan prasarana kamar mandi dan tempat ibadah. Namun, unsur-unsur lainnya dinilai baik oleh responden utamanya mekanisme dan prosedur pelayanan, waktu tunggu pelayanan dan kompetensi petugas dalam melayani pasien.

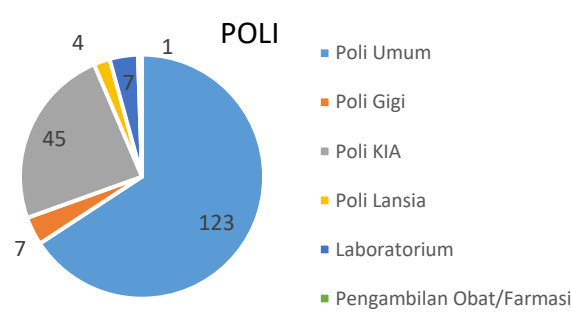
Masing-masing unsur waktu tunggu pelayanan dan kompetensi petugas dalam melayani pasien di UGD, Laboratorium, dan Loker obat

mendapatkan nilai di atas 80 baik itu dokter, perawat, petugas farmasi maupun petugas laboratorium. Responden berharap kedepannya petugas UPT Puskesmas Trowulan akan lebih ramah dan lebih baik lagi dalam penanganan pasien.

4.3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Tawangsari

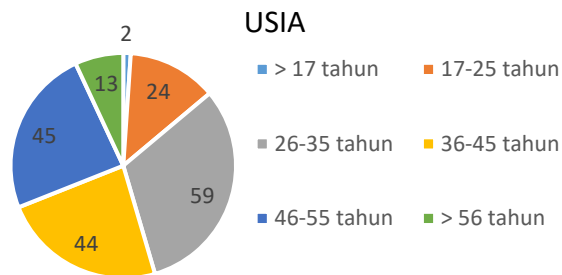
Sebanyak 187 responden Survei IKM di UPT Puskesmas Tawangsari terdiri dari 133 perempuan dan 54 laki-laki. Mayoritas adalah lulusan SLTA/Sederajat (84 orang). Dari total responden, 40,11%-nya adalah Ibu Rumah Tangga (75 orang). Sedangkan pekerjaan responden dengan presentase hampir sama adalah Karyawan Swasta sebanyak 40,11% (78 orang).

Jumlah responden didominasi pasien kepesertaan Umum (47,06%) dan BPJS Kesehatan (41,71%). Berdasarkan gambar 4.3.3.1 berikut, responden paling banyak adalah pengunjung Poli Umum (65,78%) dan Poli KIA (24,06%). Sisanya adalah pengunjung Poli Gigi, Poli Lansia, Loker obat/Farmasi, dan Laboratorium.



Gambar 4.3.3.1 Poli yang Dikunjungi

Sedangkan dari segi kelompok usia, responden paling sedikit berusia <17 tahun sebanyak 2 orang disusul oleh responden berusia >56 tahun sebanyak 13 orang. Di bawah ini, gambar 4.3.3.2 menunjukkan kelompok usia responden.

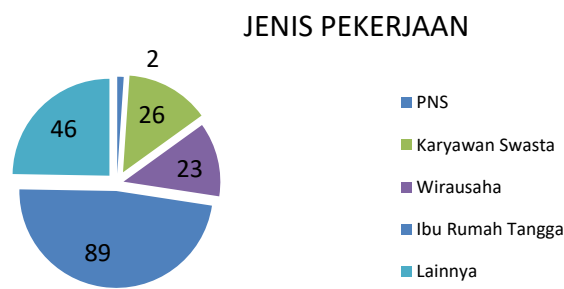


Gambar 4.3.3.2 Kelompok Usia

Semua unsur pelayanan di UPT Puskesmas Tawangsari mendapatkan nilai B (baik). Beberapa mendapatkan nilai di atas 80 yaitu kompetensi petugas Laboratorium, persyaratan administrasi dan alur pelayanan, dan kedisiplinan petugas pelayanan. Namun, yang perlu diperhatikan adalah keramahan petugas, kemudahan pasien dalam meminta rujukan/surat keperluan lainnya, dan kebersihan kamar mandi di Puskesmas.

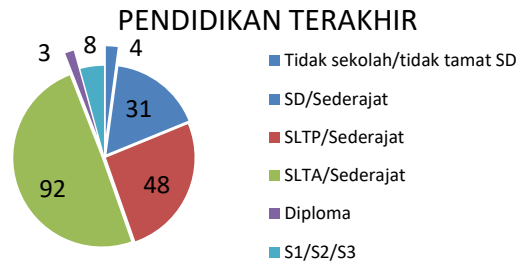
4.3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Puri

Responden Survei IKM di UPT Puskesmas Puri didominasi oleh perempuan (122 orang) dari 186 total responden. Oleh karena itu, 47,85 % pekerjaan responden adalah Ibu Rumah Tangga. Jenis-jenis pekerjaan responden dapat dilihat pada gambar 4.3.4.1 di bawah ini.



Gambar 4.3.4.1 Jenis Pekerjaan

Menurut Pendidikan Terakhirnya, responden bervariasi mulai dari lulusan sekolah dasar/menengah, diploma, sarjana, dan tidak tamat SD. Mayoritas responden adalah lulusan SLTA/ sederajat (49,46%).



Gambar 4.3.4.2 Pendidikan Terakhir

Poli yang dikunjungi responden antara lain Poli Umum (103 orang), Poli Gigi (9 orang), Poli KIA (46 orang), Poli Lansia (22 orang), dan UGD (6 orang). Responden dengan kepesertaan BPJS Kesehatan sebanyak 29%, BPJS Ketenagakerjaan sebanyak 5,38%, KIS sebanyak 26,88%, dan kepesertaan Umum sebanyak 38,17%.

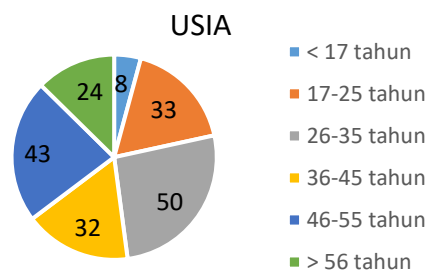
Rata-rata nilai per unsur IKM UPT Puskesmas Puri adalah B (baik). Skor di atas 80 diperoleh unsur sarana dan prasarana Puskesmas yaitu lahan parkir yang luas, tersedia ruang laktasi, dan kebersihan ruang pelayanan fasilitas seperti kamar mandi dan tempat ibadah. Disamping itu, kompetensi petugas pelayanan, khususnya perawat dan petugas gizi, diapresiasi baik oleh responden. Serta alur pelayanan yang jelas dan mudah, waktu penyampaian informasi yang singkat dan kedisiplinan petugas cukup dapat memenuhi harapan responden.

4.3.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Gayaman

Di UPT Puskesmas Gayaman, sebanyak 65,79% responden Survei IKM berjenis kelamin perempuan. Dengan kata lain, jumlah responden laki-laki lebih sedikit yaitu 34,21%. Begitu pula dengan jenis pekerjaan, 50,53% dari 190 orang total responden adalah Ibu Rumah Tangga, 28,95% adalah karyawan swasta, sedangkan sisanya merupakan PNS, TNI/Polri, Wirausaha, Pelajar, Mahasiswa, Pensiunan PNS, dan Petani.

Gambar 4.3.5.1 di bawah ini menggambarkan kelompok usia responden. Sedangkan mayoritas responden adalah lulusan

SLTA/ sederajat (94 Orang), SLTP/ sederajat (53 orang), dan SD/ sederajat (26 orang).



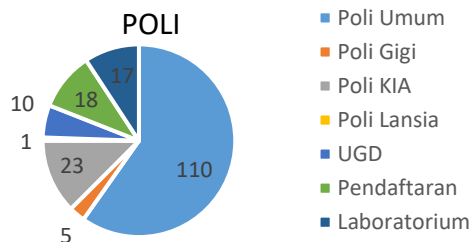
Gambar 4.3.5.1 Kelompok Usia

Dari seluruh responden, kepesertaan BPJS Kesehatan adalah yang terbanyak yaitu 120 orang. Selebihnya adalah peserta umum sebanyak 50 orang, BPJS Ketenagakerjaan sebanyak 1 orang, dan KIS sebanyak 19 orang. Poli yang paling banyak dikunjungi responden adalah Poli Umum (101 orang) dan yang paling sedikit dikunjungi adalah Poli Lansia (12 orang).

Dari keseluruhan nilai IKM per unsur, semua unsur pelayanan di UPT Puskesmas Gayaman mendapatkan nilai C (kurang baik). Satu unsur pelayanan yang mendapat nilai B (baik) adalah prosedur pelayanan yang mudah dan jelas. Dari semua unsur yang dinilai kurang baik, skor tertinggi diperoleh unsur persyaratan administrasi, prosedur pelayanan, kompetensi petugas pelayanan dan kesesuaian jam operasional pelayanan. Skor terendah diperoleh unsur sarana dan prasarana khususnya tempat ibadah. Hal ini tentunya menjadikan cambuk bagi UPT Puskesmas Gayaman untuk memperbaiki kualitas pelayanannya di masa mendatang.

4.3.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Bangsal

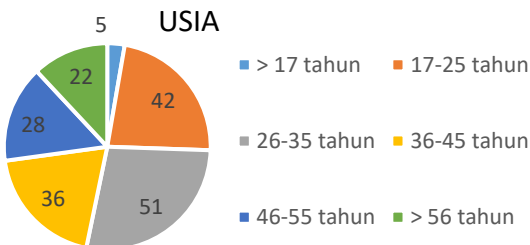
Dari total 184 responden, sebanyak 59,78% merupakan pengunjung di Poli Umum, sedangkan sisanya adalah pengunjung di Poli Gigi, Poli KIA, Poli Lansia, UGD, Bagian Pendaftaran, dan Laboratorium.



Gambar 4.3.6.1 Poli yang Dikunjungi

Pendidikan terakhir responden bervariasi mulai dari tidak tamat SD hingga Sarjana/Magister. Jumlah lulusan SLTA/ sederajat mendominasi dengan 54,89% diikuti lulusan SLTP dan S1/S2 masing-masing 15,76 %, lulusan SD/ sederajat 12,50%, dan responden tidak lulus SD hanya 1,09%.

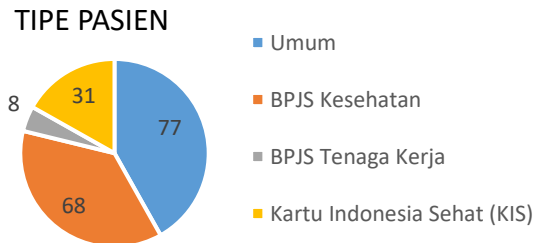
Berikut deskripsi responden menurut kelompok usianya:



Gambar 4.3.6.2 Kelompok Usia

Sebagian besar responden berprofesi sebagai Karyawan Swasta (55 orang), Wirausaha (20 orang), dan Ibu Rumah Tangga (63 orang). Selain itu, responden lainnya berprofesi sebagai PNS, Petani, Perangkat Desa, Tenaga Honorer, Pensiunan PNS, Pelajar, Mahasiswa, dan 6 orang diantaranya tidak bekerja.

Menurut tipe pasien, responden terbagi dalam kelompok pasien dengan kepesertaan Umum, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, dan KIS seperti pada gambar berikut:

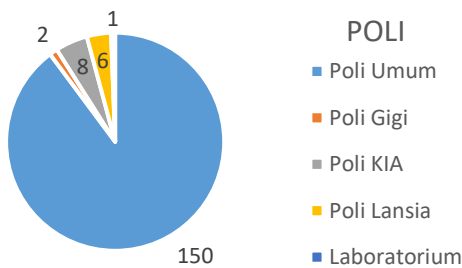


Gambar 5.3.6.3 Tipe pasien

Hasil Survei IKM di UPT Puskesmas Bangsal menunjukkan nilai B (baik) hampir di seluruh unsur pelayanan kecuali unsur waktu tunggu untuk pelayanan di instalasi rawat jalan dan bagian informasi yang mendapat nilai C (kurang baik). Hal ini disebabkan antrian yang menunggu lama di poli serta tidak adanya petunjuk tentang jadwal tes kesehatan di laboratorium. Meskipun demikian, kinerja petugas pelayanan mendapat nilai B (baik). Petugas selalu ada di tempat sesuai jam pelayanan, merespon pengaduan dengan cepat, ramah terhadap pengunjung, dan jam pelayanan dilaksanakan sesuai jadwal operasional.

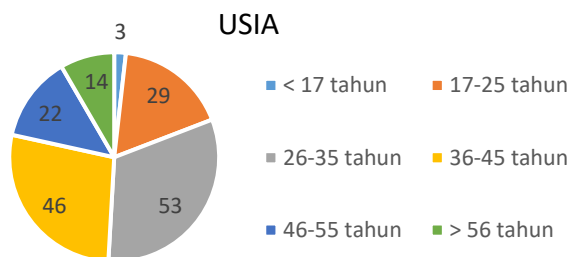
4.3.7 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Gedeg

Di UPT Puskesmas Gedeg, 89,82% responden Survei IKM merupakan pengunjung Poli Umum, sedangkan sisanya adalah pengunjung Poli Gigi, Poli KIA, Poli Lansia, dan Laboratorium. Persebaran responden tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.3.7.1 Poli yang Dikunjungi

Dari total responden, jumlah perempuan lebih banyak yaitu 101 orang dan laki-laki 66 orang. Menurut tipe pasien, kepesertaan Umum, BPJS Kesehatan, dan KIS hampir sama banyak yaitu masing-masing sebanyak 59 orang, 61 orang, dan 40 orang. Sedangkan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan hanya 7 orang saja.



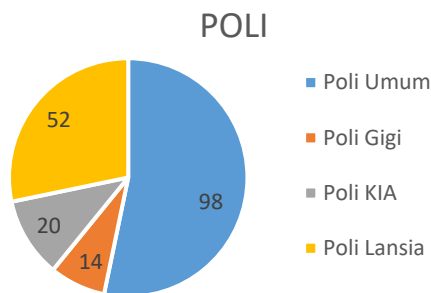
Gambar 4.3.7.2 Kelompok Usia

Jika dilihat dari kelompok usia, gambar 4.3.7.2 mendeskripsikan bahwa usia responden bervariasi mulai dari anak-anak sampai lansia. Jenis Pendidikan responden juga bervariasi mulai dari lulusan sekolah menengah, sekolah dasar, tidak tamat sekolah, Diploma, dan Sarjana/Magister. 59,28% dari total responden adalah lulusan SLTA/ sederajat. Disamping itu, Jenis pekerjaan responden yang dominan adalah Ibu Rumah Tangga (42,51%) dan Karyawan Swasta (31,14%).

Berdasarkan nilai per unsur pelayanan di UPT Puskesmas Gedeg, unsur persyaratan administrasi, prosedur pelayanan, kinerja petugas, dan perilaku petugas mendapatkan nilai B (baik). Sedangkan unsur waktu pelayanan, kesesuaian jam operasional, dan sarana prasarana mendapat nilai C (kurang baik). Responden berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan memakan waktu yang lama. Selain itu, petugas juga kurang disiplin karena datang terlambat atau tidak ada di tempat saat jam pelayanan. Kebersihan ruang tunggu, kamar mandi, dan tempat ibadah masih perlu diperhatikan lagi. Begitu pula dengan tata ruang di tempat parkir dinilai kurang rapi. Unsur penanganan pengaduan juga dinilai kurang baik karena pengaduan tidak segera ditanggapi meskipun tersedia kotak pengaduan.

4.3.8 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Lepadangan

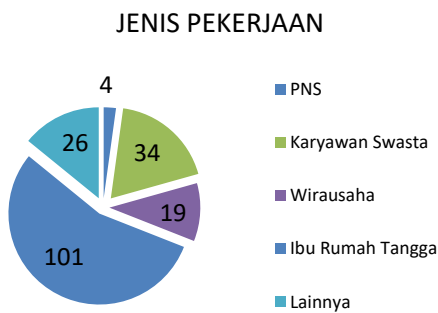
Responden Survey IKM di UPT Puskesmas Lespadangan berjumlah 184 orang. Responden tersebar di Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA, dan Poli Lansia.



Gambar 4.3.8.1 Poli yang Dikunjungi

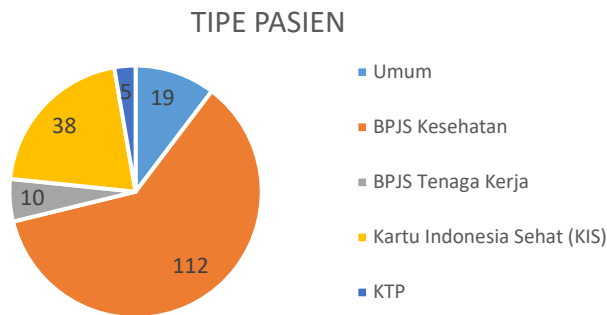
Jumlah responden perempuan masih tetap mendominasi yaitu 77,72% dari total responden. Sedangkan dilihat dari Tingkat Pendidikan Terakhir, responden terbanyak dari lulusan SLTA/ sederajat (47,28%), disusul lulusan SLTP/ sederajat (22,83%), lulusan SD/ sederajat (19,02%), S1 (6,52%) Diploma (2,17%) dan tidak sekolah/ tidak tamat SD (2,17%).

Banyaknya responden perempuan secara tidak langsung berpengaruh pada jenis pekerjaan responden. Dari gambar 4.3.8.2 berikut, dapat disimpulkan bahwa 54,89% dari total responden adalah Ibu Rumah Tangga, dan profesi lainnya adalah PNS, Karyawan Swasta, Wirausaha, Pelajar, Pensiunan PNS, dan Tenaga Honorer.



Gambar 4.3.8.2 Jenis Pekerjaan

Sedangkan menurut tipe pasien, responden menggunakan kepesertaan BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, KIS, Umum, dan KTP sebagaimana deskripsi gambar berikut:



Gambar 4.3.8.3 Tipe pasien

Dari semua unsur pelayanan UPT Puskesmas Lespadangan, hampir semua unsur mendapatkan nilai C (kurang baik). Responden berpendapat bahwa keramahan petugas pelayanan Poli KIA masih perlu ditingkatkan, petugas Poli Umum kurang cekatan dalam pelayanan, petugas Poli Lansia kurang tepat waktu dan sering tidak ada di tempat pelayanan. Disamping itu, kebersihan ruang tunggu pelayanan dan kamar mandi kurang dijaga serta tempat ibadah kurang memadai sehingga unsur sarana prasarana mendapatkan D (tidak baik).

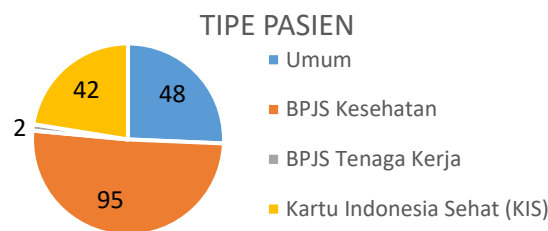
Meskipun demikian, lahan parkir yang luas masih mendapatkan nilai B (baik). Sedangkan ketersediaan ruang ASI nilainya C (kurang baik). Responden berharap agar kedepannya pelayanan di UPT Puskesmas Lespadangan lebih baik lagi dan petugas lebih disiplin pada jam kerja.

4.3.9 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Kemlagi

Responden Survei IKM di UPT Puskesmas Kemlagi berjumlah 187 orang. Sebanyak 59,4% dari total responden merupakan pengunjung Poli Umum. Sedangkan sisanya adalah pengunjung Poli Gigi, Poli KIA, dan peserta program Prolanis.

Menurut jenis tipe pasien, responden didominasi oleh pasien kepesertaan BPJS Kesehatan yaitu 95 orang. Dan yang paling sedikit adalah pasien kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan yaitu 2 orang.

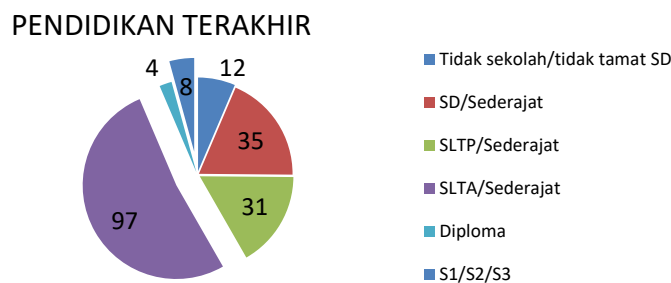
Responden menurut tipe pasien dideskripsikan pada gambar 4.3.9.1 berikut:



Gambar 4.3.9.1 Tipe Pasien

Menurut jenis kelamin, responden laki-laki berjumlah 44 orang dan perempuan berjumlah 143 orang. Banyaknya responden perempuan tentu mempengaruhi jenis pekerjaan responden. Sehingga 55,08% responden berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga. Profesi responden lainnya adalah Karyawan Swasta, PNS, Wirausaha, Pelajar, Petani, Pensiunan PNS, dan Perangkat Desa.

Dari gambar 4.3.9.2 berikut, menunjukkan bahwa Pendidikan Terakhir responden terbanyak adalah lulusan SLTA/ sederajat (97 orang) sedangkan yang paling sedikit adalah lulusan Diploma (4 orang).



Gambar 4.3.9.2 Pendidikan Terakhir

Menurut kelompok usia, responden berusia <17 tahun sebanyak 4 orang, 17-25 tahun sebanyak 27 orang, 26-35 tahun sebanyak 41 tahun, 36-45 tahun sebanyak 33 orang, 46-55 tahun sebanyak 42 orang, dan >56 tahun sebanyak 40 tahun.

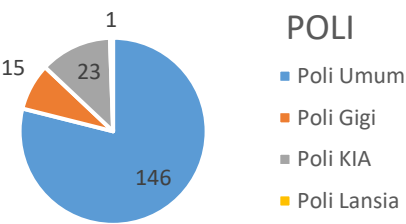
Hasil penilaian Survei IKM terhadap pelayanan di UPT Puskesmas Kemlagi menunjukkan rata-rata B (baik). Unsur persyaratan dan prosedur pelayanan dinilai baik. Demikian juga dengan unsur biaya, kompetensi petugas, dan perilaku petugas selama pelayanan.

Petugas pelayanan melayani dengan cermat dan teliti, menyampaikan informasi dengan jelas, dan selalu berada di tempat saat jam pelayanan. Namun, responden menilai petugas pelayanan kurang ramah terutama di Poli KIA. Responden juga berharap petugas di Poli Umum sebaiknya tidak menakut-nakuti pasien dengan ucapan atau sikap yang kurang baik yang membuat pasien merasa tidak nyaman.

Diantara unsur pelayanan yang mendapatkan nilai C (kurang baik) adalah waktu pelayanan. Petugas cukup singkat dalam mencari dokumen rekan medik dan melayani pengambilan obat, namun butuh waktu lebih lama untuk menunggu antrian pelayanan di UGD, instalasi rawat jalan, dan laboratorium. Sedangkan unsur kompetensi petugas seperti dokter/dokter gigi, petugas Laboratorium, petugas gizi, dan petugas farmasi dinilai baik kecuali perawat yang diberi nilai kurang baik.

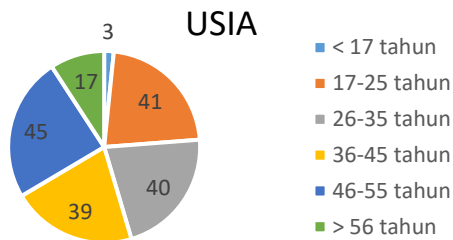
4.3.10 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Kedungsari

Responden Survei IKM di UPT Puskesmas merupakan pengunjung Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA, dan Poli Lansia. Persebarannya dapat dilihat dari gambar berikut:



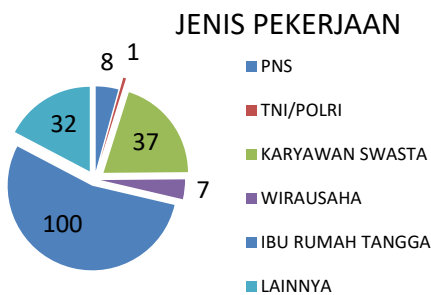
Gambar 4.3.10.1 Poli yang Dikunjungi

Responden terdiri dari 48 orang laki-laki dan 137 orang perempuan. Berdasarkan kelompok usia, responden berusia di bawah 17 tahun sampai di atas 56 tahun, dapat dilihat dari gambar berikut:



Gambar 4.3.10.2 Kelompok Usia

Banyaknya responden perempuan tentu mempengaruhi jenis pekerjaan responden. Dari gambar 4.3.10.3 dapat diketahui jenis pekerjaan responden didominasi oleh Ibu Rumah Tangga, sedangkan responden lainnya berprofesi sebagai karyawan swasta, PNS, TNI/POLRI, Wirausaha, dan pekerjaan lainnya seperti Pelajar, Mahasiswa, Tenaga Honorer, Petani, dan Perangkat Desa.



Gambar 4.3.10.3 Jenis Pekerjaan

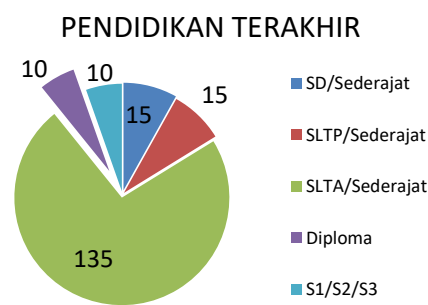
Dilihat dari tipe pasien, kepesertaan BPJS paling dominan (51,89%) diantara tipe lainnya yaitu Umum (30,81%), KIS (15,14%), dan gratis/KTP (2,16%).

Dari semua unsur pelayanan UPT Puskesmas Kedungsari, hampir semua unsur mendapatkan nilai C (kurang baik). Responden berpendapat bahwa petugas pelayanan Poli Umum kurang ramah dan kurang kompak. Waktu pelayanan di UGD dan Laboratorium juga dinilai C (kurang baik) karena pelayanan berjalan lama. Disamping itu, kebersihan sarana dan prasarana perlu ditingkatkan khususnya tempat ibadah yang mendapat nilai D (tidak baik). Responden berharap agar kedepannya fasilitas di UPT Puskesmas Lespadangan lebih lengkap salah satunya dengan memiliki mesin USG di Poli KIA.

4.3.11 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Dawarblandong

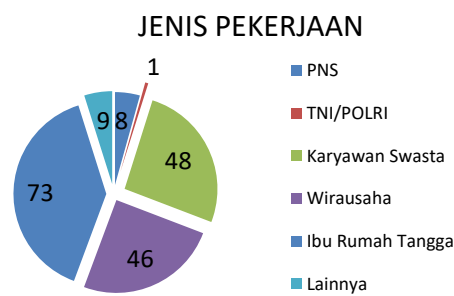
Sebanyak 185 responden IKM di UPT Puskesmas Dawarblandong didominasi oleh perempuan yaitu 156 orang. Dari total responden, kelompok usia terbanyak adalah usia 26-35 tahun (53 orang) dan 36-45 tahun (67 orang). Sedangkan paling sedikit adalah usia dibawah 17 tahun.

Dari segi Pendidikan Terakhir, jumlah Lulusan SLTA/ sederajat adalah yang paling banyak dan tidak ada responden yang tidak sekolah/ tidak tamat SD sebagaimana dapat dilihat dari gambar berikut ini:



Gambar 4.3.11.1 Pendidikan Terakhir

Dilihat dari jenis pekerjaan responden, gambar 4.3.11.2 berikut menggambarkan bahwa Ibu Rumah Tangga masih mendominasi diantara pekerjaan lainnya seperti PNS, TNI/POLRI, Karyawan Swasta, Wirausaha, dan pekerjaan lainnya.



Gambar 4.3.11.2 Jenis Pekerjaan

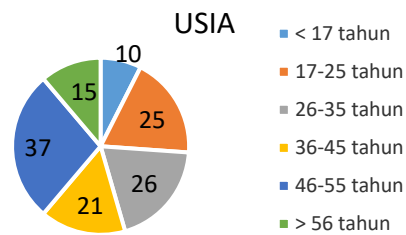
Menurut tipe pasien, sebanyak 49,19% responden merupakan pasien dengan kepesertaan Umum, 38,38% lainnya merupakan peserta

BPJS Kesehatan, 5,41% adalah peserta BPJS Ketenagakerjaan dan sisanya 7.03% adalah peserta KIS.

Hasil penilaian IKM Pelayanan di UPT Puskesmas Dawarblandong secara keseluruhan menunjukkan nilai C (kurang baik). Skor terendah adalah pada unsur kedisiplinan petugas terhadap jam kerja. Responden berpendapat bahwa petugas tidak selalu berada di tempat saat jam pelayanan dan jam kunjungan dokter jaga rawat inap. Meskipun demikian, Persyaratan administrasi dan prosedur pelayanan mendapatkan skor yang lebih tinggi diantara unsur-unsur pelayanan lainnya. Perilaku petugas juga dinilai ramah dan bersahabat.

4.3.12 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Kupang

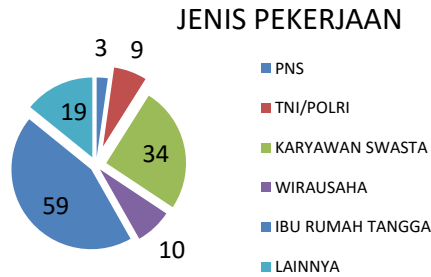
Survei IKM di UPT Puskesmas Kupang diikuti oleh 134 responden. Jumlah responden laki-laki dan perempuan masing-masing adalah 48 orang dan 86 orang. Berdasarkan gambar 4.3.12.1 berikut, kelompok usia responden berkisar dari usia dibawah 17 tahun sampai diatas 56 tahun.



Gambar 4.3.12.1 Kelompok Usia

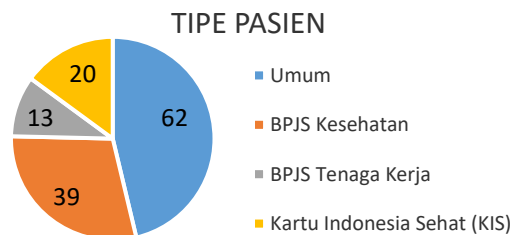
Sebanyak 31,34% responden merupakan lulusan SLTA/ sederajat (42 orang), 28,36% lulusan SLTP/ sederajat (38 orang), 26,87% lulusan SD/ sederajat (36 orang), 1,49% Diploma (2 orang), 3,73% lulusan Sarjana/ Magister (5 orang), dan 8,21% tidak sekolah/ tidak tamat SD (11 orang).

Jenis pekerjaan responden pun bermacam-macam. Dapat dilihat dari gambar 4.3.12.2 berikut bahwa Ibu Rumah Tangga dan Karyawan Swasta adalah jenis pekerjaan responden yang terbanyak.



Gambar 4.3.12.2 Jenis Pekerjaan

Responden paling banyak merupakan pengunjung Poli Umum yaitu 115 orang, sedangkan di Poli Gigi dan Poli KIA masing-masing hanya 12 orang dan 7 orang. Dari total responden, 46,27% diantaranya adalah pasien dengan kepesertaan Umum, 29,10% peserta BPJS Kesehatan, 9,70% peserta BPJS Ketenagakerjaan, dan 14,93% lainnya adalah peserta KIS.



Gambar 4.3.12.3 Tipe Pasien

Rata-rata nilai IKM pelayanan UPT Puskesmas Kupang menunjukkan nilai C (kurang baik). Meskipun demikian tidak semua unsur pelayanan yang dinilai mendapatkan nilai kurang baik. Beberapa unsur pelayanan mendapatkan nilai B (baik) antara lain persyaratan administrasi dan alur pelayanan yang jelas, kebersihan tempat ibadah, serta kompetensi petugas administrasi, dokter/dokter gigi, dan petugas gizi. Petugas juga dinilai ramah, cermat dan teliti selama memberikan pelayanan terhadap pasien sehingga tidak ada complain terkait petugas. Sedangkan kompetensi perawat, petugas laboratorium, petugas farmasi serta petugas sanitasi dinilai kurang baik.

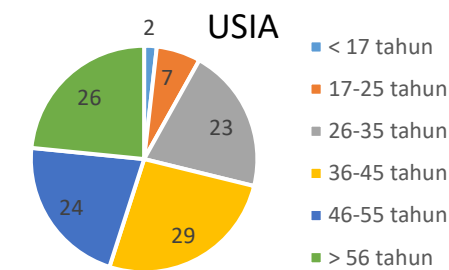
Selain unsur waktu pelayanan, jam operasional pelayanan, dan penanganan pengaduan, beberapa sarana prasarana juga dinilai C (kurang baik). Hal tersebut disebabkan kamar mandi antara laki-laki

dan perempuan masih menjadi satu, kebersihan ruang tunggu dan kamar mandi kurang terjaga, dan ruang ASI tidak difungsikan dengan baik.

4.3.13 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Jetis

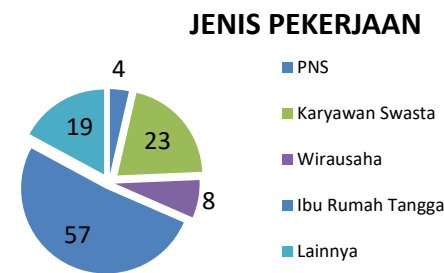
Di UPT Puskesmas Jetis, responden Survei IKM adalah pengunjung Poli umum (99 orang), Poli Gigi (4 orang), Poli KIA (5), Poli Lansia (2 orang), dan UGD (1 orang). Total 111 responden tersebut didominasi oleh 72 orang perempuan, sedangkan responden laki-laki hanya 39 orang.

Gambar 4.3.13.1 berikut menunjukkan responden berdasarkan kelompok usia:



Gambar 4.3.13.1 Kelompok Usia

Sedangkan Pendidikan Terakhir responden didominasi oleh lulusan sekolah menengah, yaitu SLTA/ sederajat sebanyak 34,23% dan SLTP/ sederajat sebanyak 28,83%. Sisanya adalah lulusan SD/ sederajat, Diploma, Sarjana/ Magister, dan tidak sekolah/ tidak tamat SD. Dari gambar 4.3.13.2 di bawah ini, dapat diketahui jenis pekerjaan responden. Responden mayoritas bekerja sebagai Karyawan Swasta dan Ibu Rumah Tangga.



Gambar 4.3.13.2 Jenis Pekerjaan

Berdasarkan tipe pasien, kepesertaan Umum dan BPJS Kesehatan hampir sama banyak yaitu masing-masing 42 orang dan 41 orang. Sedangkan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan dan KIS masing-masing 14 orang.

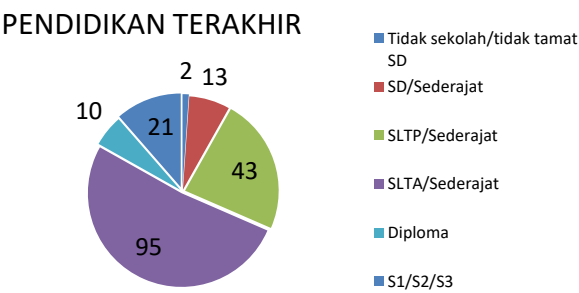
Dari hasil penilaian responden pada unsur-unsur pelayanan di UPT Puskesmas Jetis, beberapa unsur pelayanan mendapatkan nilai B (baik) dan beberapa lainnya mendapatkan nilai C (kurang baik). Persyaratan administrasi, kesesuaian jam operasional, pemberian rincian biaya, dan sarana prasarana mendapatkan nilai B (baik). Menurut responden, petugas dapat menyampaikan informasi dengan jelas. Selain itu, petugas selalu berada di tempat pelayanan sesuai jam kerja. Namun, pengaduan oleh masyarakat tidak ditanggapi secara cepat dan tidak terdapat kotak pengaduan. Sehingga unsur penanganan pengaduan dinilai C (kurang baik) oleh responden.

Unsur kompetensi petugas pelayanan juga dinilai kurang baik khususnya petugas laboratorium, petugas administrasi, petugas gizi, petugas farmasi, dan petugas sanitasi. Sedangkan dokter/dokter gigi dan perawat dinilai baik dalam melaksanakan pelayanan. Begitu pula dengan waktu penyelesaian pelayanan yang dinilai kurang cepat sehingga mendapat nilai C (kurang baik). Sebagai tanggapan responden atas penilaian terhadap unsur pelayanan diatas, responden berharap agar petugas lebih ramah dan persyaratan rujukan lebih dimudahkan.

4.3.14 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Mojosari

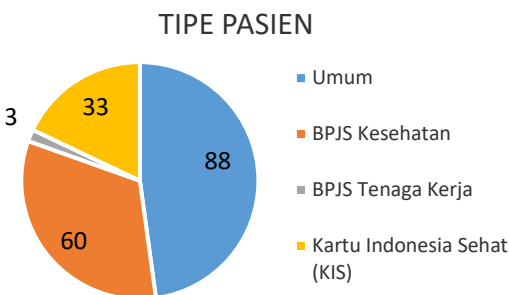
Jumlah responden Survei IKM di UPT Puskesmas Mojosari menurut jenis kelamin adalah 126 orang perempuan dan 58 orang perempuan. Kelompok usia yang mendominasi sebesar 34,78% adalah usia 26-35 tahun. Sedangkan kelompok usia yang paling sedikit adalah usia <17 tahun.

Pada gambar 4.3.14.1 berikut menunjukkan pendidikan terakhir responden mulai dari tidak sekolah/tidak tamat SD sampai lulusan Sarjana.



Gambar 4.3.14.1 Pendidikan Terakhir

Sedangkan menurut jenis pekerjaan responden, Ibu Rumah Tangga mendominasi dengan jumlah 80 orang. Diikuti Karyawan Swasta 55 orang, Wirausaha 30 orang, PNS 3 orang, dan pekerjaan lainnya 16 orang. Dilihat dari tipe pasien, pasien dengan kepesertaan BPJS Kesehatan hanya sebesar 32,61% sedangkan kepesertaan Umum mencapai 88%. Berikut gambaran responden menurut tipe pasien:



Gambar 4.3.14.2 Tipe Pasien

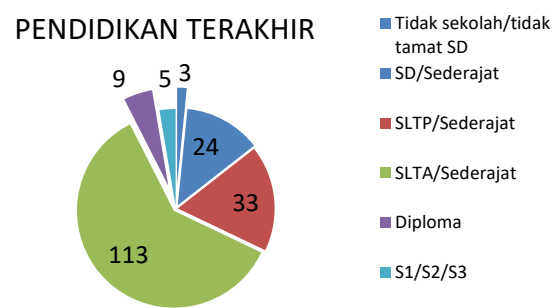
Hampir keseluruhan unsur pelayanan yang dilakukan Survei IKM mendapatkan nilai B (baik). Hanya unsur sarana dan prasarana yang dinilai responden kurang baik, khususnya lahan parkir, ruang khusus ASI, kamar mandi, dan tempat ibadah. Selain lahan parkir yang sempit, halaman depan dan kamar mandi kurang terjaga kebersihannya. Begitu pula dengan ruang khusus ASI dan tempat ibadah yang tidak berfungsi maksimal.

Meskipun unsur-unsur pelayanan lainnya mendapat nilai baik, responden berpendapat bahwa petugas kadang tidak ramah dan petugas sibuk dengan gadget sehingga pelayanan tidak maksimal. Responden berharap ada perluasan lahan parkir dan ruang tunggu pelayanan sehingga saat mengantri pengunjung tidak berkerumun.

4.3.15 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Modopuro

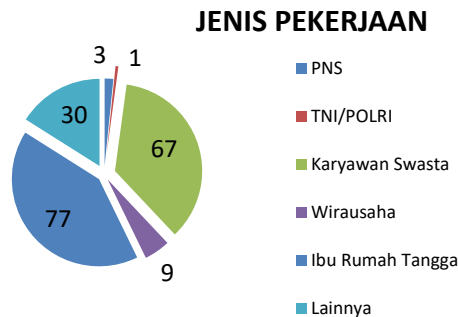
Persebaran responden Survei IKM UPT Puskesmas Modopuro mencakup pengunjung di Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA, Poli Lansia, dan UGD. Dari 187 total responden, sebanyak 65,24% didominasi oleh perempuan (122 orang). Sedangkan berdasarkan kelompok usia, responden terbanyak berusia 17-25 tahun (49 orang) dan 26-35 tahun (53 orang). Sedangkan paling sedikit berusia <17 tahun (1 orang).

Jika dilihat dari Tingkat Pendidikan, responden didominasi oleh lulusan SLTA/ sederajat yaitu 113 orang (60,43%) dan hanya 3 orang yang tidak tamat sekolah SD. Sisanya merupakan lulusan SD/ sederajat, SLTP/ sederajat, Diploma, dan S1/ S2/ S3.



Gambar 4.3.15.1 Pendidikan Terakhir

Dari gambar 4.3.1.2 berikut, dapat dilihat macam-macam jenis pekerjaan responden:



Gambar 4.3.15.2 Jenis Pekerjaan

Selain PNS, TNI/Polri, Karyawan Swasta, Wirausaha, Ibu Rumah Tangga, sebanyak 30 responden memiliki pekerjaan lainnya antara lain pelajar, mahasiswa, petani, Perangkat Desa, Tenaga Kesehatan dan Pensiunan PNS.

Menurut tipe pasien, responden dikelompokkan ke dalam kepesertaan umum, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, dan KIS. Jumlah peserta umum sebanyak 39,57% , BPJS Kesehatan sebanyak 36,36 % , BPJS Ketenagakerjaan sebanyak 3,21%, KIS sebanyak 12,38%, dan KTP hanya 8,02%.

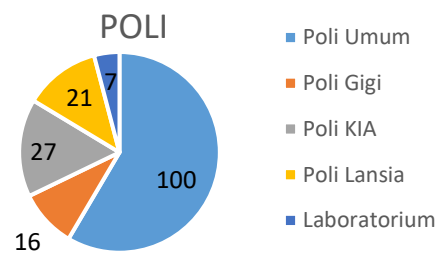
Dari semua unsur pelayanan yang dinilai dalam Survei IKM di UPT Puskesmas Modopuro, hanya unsur sarana dan prasarana yang mendapat nilai C (kurang baik). Responden berpendapat bahwa kamar mandi perlu dipisah antara laki-laki dan perempuan. Disamping itu, kebersihan kamar mandi dan tempat ibadah perlu diperhatikan.

Unsur prosedur pelayanan mendapatkan skor lebih tinggi dari yang lainnya. Responden berpendapat bahwa pelayanan yang sudah baik harus dipertahankan. Meskipun responden menyebutkan ada petugas yang kurang ramah, namun pelayanan yang diberikan dinilai baik.

4.3.16 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Pungging

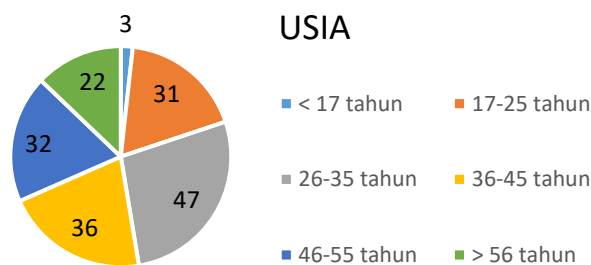
Di UPT Puskesmas Pungging, 58,48% responden Survei IKM merupakan pengunjung Poli Umum, sedangkan lainnya adalah

pengunjung Poli Gigi, Poli KIA, Poli Lansia, dan Laboratorium. Persebaran responden tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.3.16.1 Poli yang Dikunjungi

Dari total responden, jumlah perempuan lebih banyak yaitu 105 orang dan laki-laki 66 orang. Menurut tipe pasien, kepesertaan Umum sebanyak 59 orang, BPJS Kesehatan mendominasi dengan jumlah 78 orang, dan KIS sebanyak 25 orang. Sedangkan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan hanya 9 orang saja.



Gambar 4.3.16.2 Kelompok Usia

Jika dilihat dari kelompok usia, gambar 4.3.16.2 mendeskripsikan bahwa usia responden bervariasi mulai dari anak-anak sampai lansia. Sementara itu, pendidikan terakhir responden juga bervariasi mulai dari lulusan sekolah menengah, sekolah dasar, tidak tamat sekolah, Diploma, dan Sarjana/Magister. 68,42% dari total responden adalah lulusan SLTA/ sederajat. Disamping itu, Jenis pekerjaan responden yang dominan adalah Karyawan Swasta (40,94%) dan Ibu Rumah Tangga (31,58%).

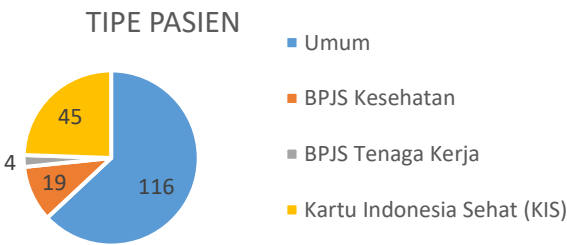
Hasil penilaian IKM Pelayanan di UPT Puskesmas Pungging secara garis besar menunjukkan nilai B (baik). Satu unsur pelayanan yang mendapat nilai C (kurang baik) hanya waktu tunggu hasil laboratorium. Responden menyimpulkan pelayanan kesehatan di UPT

Puskesmas Pungging baik dan sesuai harapan. Responden berharap kinerja petugas yang sudah baik agar dipertahankan.

4.3.17 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Watukenongo

Responden Survei IKM di UPT Puskesmas Watukenongo berjumlah 184 orang. Sebanyak 86,41% dari total responden merupakan pengunjung Poli Umum. Sedangkan sisanya adalah pengunjung Poli Gigi dan Poli KIA.

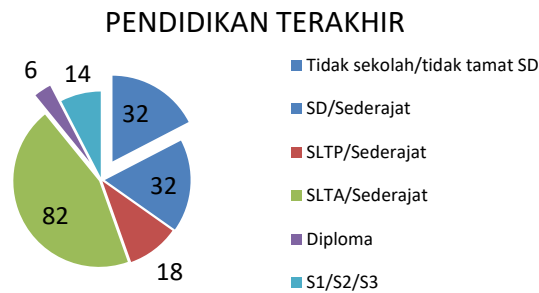
Menurut jenis tipe pasien, responden didominasi oleh pasien kepesertaan Umum yaitu 116 orang. Dan yang paling sedikit adalah pasien kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan yaitu 4 orang. Responden menurut tipe pasien dideskripsikan pada gambar 4.3.17.1 berikut:



Gambar 4.3.17.1 Tipe Pasien

Menurut jenis kelamin, responden laki-laki berjumlah 64 orang dan perempuan berjumlah 120 orang. Banyaknya responden perempuan tentu mempengaruhi jenis pekerjaan responden. Sehingga sebanyak 78 orang responden berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga. Profesi responden lainnya adalah Karyawan Swasta, PNS, TNI/POLRI, Wirausaha, Pelajar, dan Pensiunan PNS.

Dari gambar 4.3.17.2 berikut, menunjukkan bahwa Pendidikan Terakhir responden terbanyak adalah lulusan SLTA/ sederajat dan yang paling sedikit adalah lulusan Diploma.



Gambar 4.3.17.2 Pendidikan Terakhir

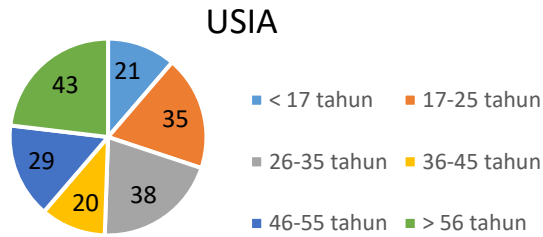
Menurut kelompok usia, responden berusia <17 tahun sebanyak 27 orang, 17-25 tahun sebanyak 30 orang, 26-35 tahun sebanyak 29 tahun, 36-45 tahun sebanyak 29 orang, 46-55 tahun sebanyak 43 orang, dan >56 tahun sebanyak 26 tahun.

Hasil penilaian Survei IKM terhadap semua unsur pelayanan di UPT Puskesmas Watukenongo mendapatkan nilai B (baik). Skor tertinggi diberikan responden pada unsur persyaratan pelayanan. Petugas dinilai mampu menyampaikan informasi terkait persyaratan pendaftaran dengan jelas. Petugas juga selalu ada di tempat sesuai jam pelayanan sehingga unsur kinerja petugas pelayanan juga mendapatkan nilai tertinggi dari unsur pelayanan lainnya. Meskipun semua unsur pelayanan dinilai baik, responden berharap petugas pelayanan agar lebih ramah lagi pada pasien. Responden juga berharap agar kedepannya Poli KIA mempunyai alat USG.

4.3.18 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Ngoro

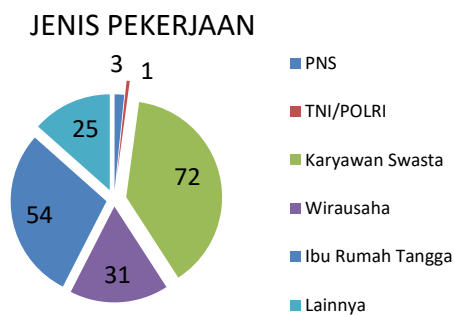
Di UPT Puskesmas Ngoro, responden Survei IKM adalah pengunjung Poli umum (118 orang), Poli Gigi (28 orang), Poli KIA (33 orang), Poli Mata (6 orang), dan UGD (1 orang). Total 186 responden tersebut didominasi oleh 108 orang perempuan, sedangkan responden laki-laki hanya 78 orang.

Gambar 4.3.18.1 berikut menunjukkan responden berdasarkan kelompok usia:



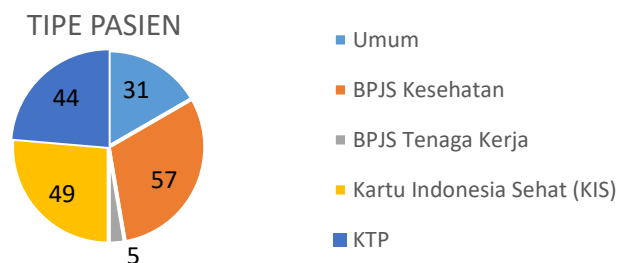
Gambar 4.3.18.1 Kelompok Usia

Sedangkan Pendidikan Terakhir responden didominasi oleh lulusan sekolah menengah, yaitu SLTA/ sederajat sebanyak 43,01% dan SLTP/ sederajat sebanyak 17.74%. Sisanya adalah lulusan SD/ sederajat, Diploma, Sarjana/ Magister, dan tidak sekolah/ tidak tamat SD. Dari gambar 4.3.18.2 di bawah ini, dapat diketahui jenis pekerjaan responden. Responden mayoritas bekerja sebagai Karyawan Swasta dan Ibu Rumah Tangga.



Gambar 4.3.13.2 Jenis Pekerjaan

Berdasarkan tipe pasien, terbagi dalam kepesertaan Umum, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, KIS, dan KTP seperti pada gambar 4.3.18.3 berikut:



Gambar 4.3.18.3 Tipe Pasien

Dari hasil penilaian responden pada unsur-unsur pelayanan di UPT Puskesmas Ngoro, beberapa unsur pelayanan mendapatkan nilai B

(baik) dan beberapa lainnya mendapatkan nilai C (kurang baik). Unsur prosedur pelayanan, kesesuaian jam operasional, dan penanganan pengaduan mendapatkan nilai B (baik). Menurut responden, petugas dapat menyampaikan informasi dengan jelas. Selain itu, petugas selalu berada di tempat pelayanan sesuai jam kerja. Penanganan pengaduan oleh masyarakat juga dinilai cepat, tidak hanya sekedar menyediakan kotak pengaduan saja.

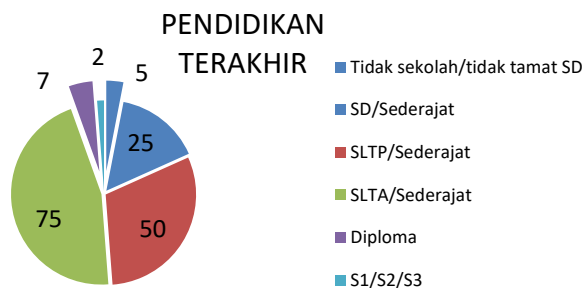
Disamping itu, unsur kompetensi petugas pelayanan sebagian besar dinilai kurang baik antara lain petugas laboratorium, petugas administrasi, petugas farmasi, dan petugas sanitasi. Hal ini mungkin berkaitan dengan waktu pelayanan yang dinilai lama oleh responden. Namun, pelayanan yang diberikan oleh dokter/dokter gigi, perawat, dan petugas gizi dinilai baik.

Unsur lain yang mendapatkan nilai C (kurang baik) adalah persyaratan, waktu pelayanan, penyampaian tagihan/biaya, dan sarana prasarana. Sebagai tanggapan responden atas penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan di atas, responden berharap agar kedepannya kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Ngoro lebih ditingkatkan.

4.3.19 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Manduro

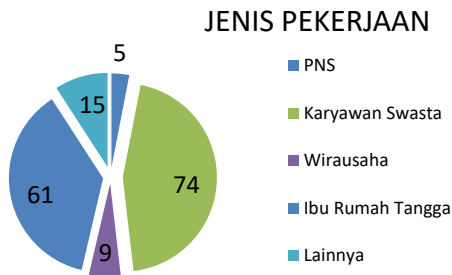
Persebaran responden Survei IKM UPT Puskesmas Manduro mencakup pengunjung di Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA, dan UGD. Dari 164 total responden, sebanyak 63,41% didominasi oleh perempuan (104 orang). Sedangkan berdasarkan kelompok usia, responden rata-rata berusia 17-25 tahun (33 orang), 26-35 tahun (43 orang), 35-45 tahun (40 orang), 46-55 tahun (22 orang), >56 tahun (20 orang), dan paling sedikit berusia <17 tahun (6 orang).

Jika dilihat dari Tingkat Pendidikan, responden didominasi oleh lulusan SLTA/ sederajat yaitu 75 orang (45,73%) dan hanya 5 orang yang tidak tamat sekolah SD. Sisanya merupakan lulusan SD/ sederajat, SLTP/ sederajat, Diploma, dan S1/S2/S3.



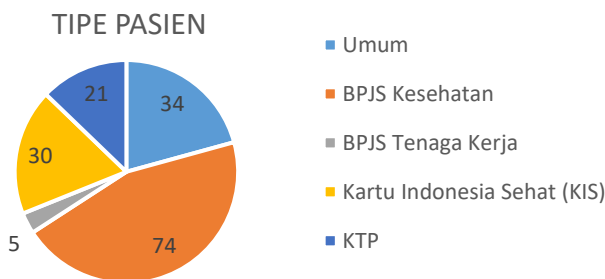
Gambar 4.3.19.1 Pendidikan Terakhir

Dari gambar 4.3.19.2 berikut, dapat dilihat macam-macam jenis pekerjaan responden. Antara lain PNS, TNI/Polri, Karyawan Swasta, Wirausaha, dan Ibu Rumah Tangga. Sisanya sebanyak 30 responden memiliki pekerjaan lainnya yaitu pelajar, petani, dan kuli.



Gambar 4.3.19.2 Jenis Pekerjaan

Menurut tipe pasien, responden dikelompokkan ke dalam pasien umum, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, KIS, dan KTP. Jumlah peserta BPJS Kesehatan mendominasi sebanyak 74 orang. Seperti yang ditunjukkan gambar 4.3.19.3 di bawah ini:



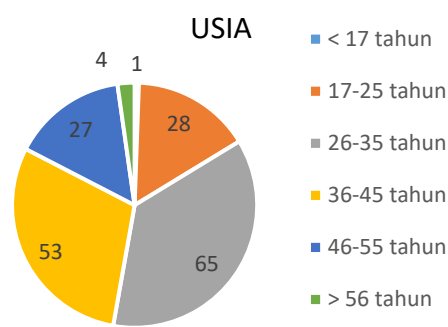
Gambar 4.3.19.3 Tipe Pasien

Dari semua unsur pelayanan UPT Puskesmas Manduro, mayoritas mendapatkan nilai A (sangat baik) kecuali unsur sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai B (baik). Responden berpendapat bahwa pelayanan oleh petugas sudah baik dan sesuai harapan. Namun

responden tetap menyarankan agar petugas pelayanan lebih ramah lagi pada pasien. Selain itu, kebersihan kamar mandi dinilai kurang dan atap ruang tunggu ada yang bocor. Sehingga perlu adanya perbaikan agar pengunjung merasa nyaman.

4.3.20 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Dlanggu

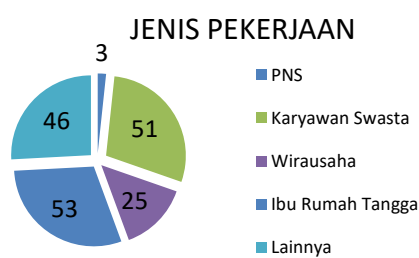
Survei IKM di UPT Puskesmas Dlanggu diikuti oleh 178 responden. Jumlah responden laki-laki dan perempuan masing-masing adalah 80 orang dan 98 orang. Berdasarkan gambar 4.3.20.1 berikut, kelompok usia responden berkisar dari usia dibawah 17 tahun sampai diatas 56 tahun.



Gambar 4.3.20.1 Kelompok Usia

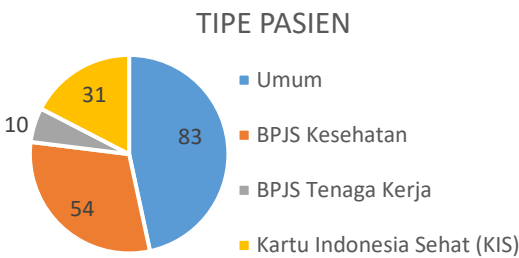
Menurut pendidikan terakhir, sebanyak 48,31% responden merupakan lulusan SLTA/ sederajat (86 orang), 16,29% lulusan SLTP/ sederajat (29 orang), 3,37% lulusan SD/ sederajat (6 orang), 5,06% Diploma (9 orang), dan 26,97% lulusan Sarjana/ Magister (48 orang).

Jenis pekerjaan responden pun bermacam-macam. Dapat dilihat dari gambar 4.3.20.2 berikut bahwa Ibu Rumah Tangga dan Karyawan Swasta adalah jenis pekerjaan responden yang terbanyak.



Gambar 4.3.20.2 Jenis Pekerjaan

Responden paling banyak merupakan pengunjung Poli Umum yaitu 152 orang, sedangkan di Laboratorium hanya 26 orang. Dari total responden, 46,63% diantaranya adalah pasien dengan kepesertaan Umum, 30,34% peserta BPJS Kesehatan, 5,62% peserta BPJS Ketenagakerjaan, dan 17,42% lainnya adalah peserta KIS.



Gambar 4.3.20.3 Tipe Pasien

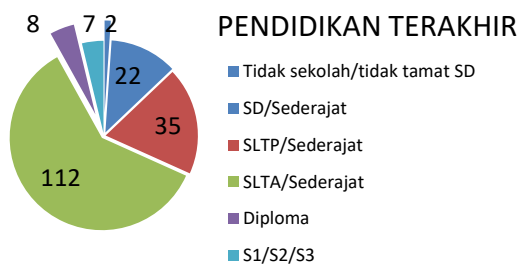
Sebagian besar nilai IKM unsur pelayanan di UPT Puskesmas Dlanggu menunjukkan nilai B (baik). Namun kedisiplinan petugas pelayanan dinilai kurang baik. Petugas tidak di tempat sesuai jam operasional pelayanan. Selain itu waktu tunggu pelayanan juga dinilai C (kurang baik) oleh responden. Dari semua pelayanan, hanya waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium yang dinilai cukup singkat.

Begitu pula dengan unsur kompetensi petugas pelayanan, dari semua petugas hanya dokter/dokter gigi yang dinilai kurang baik. Sedangkan petugas lainnya mendapatkan nilai baik. Menurut responden, dokter/dokter gigi kurang ramah selama memberikan pelayanan. Responden juga menyarankan penambahan petugas di bagian pendaftaran/administrasi agar antrian tidak terlalu lama.

4.3.21 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Kutorejo

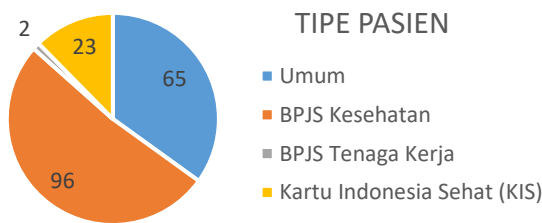
Jumlah responden Survei IKM di UPT Puskesmas Kutorejo menurut jenis kelamin adalah 119 orang perempuan dan 67 orang perempuan. Kelompok usia yang mendominasi sebesar 37,10% adalah usia 26-35 tahun. Sedangkan kelompok usia yang paling sedikit adalah usia<17 tahun.

Pada gambar 4.3.21.1 berikut menunjukkan pendidikan terakhir responden mulai dari tidak sekolah/tidak tamat SD sampai lulusan Sarjana/Magister.



Gambar 4.3.21.1 Pendidikan Terakhir

Sedangkan menurut jenis pekerjaan responden, Ibu Rumah Tangga mendominasi dengan jumlah 71 orang. Diikuti Karyawan Swasta 53 orang, Wirausaha 23 orang, TNI/POLRI 1 orang, dan pekerjaan lainnya 38 orang. Dilihat dari tipe pasien, pasien dengan kepesertaan BPJS Kesehatan sebesar 51,61% sedangkan kepesertaan Umum mencapai 34,95%. Berikut gambaran responden menurut tipe pasien:



Gambar 4.3.21.2 Tipe Pasien

Dari hasil penilaian responden pada unsur-unsur pelayanan di UPT Puskesmas Kutorejo, beberapa unsur pelayanan mendapatkan nilai B (baik) dan beberapa lainnya mendapatkan nilai C (kurang baik).

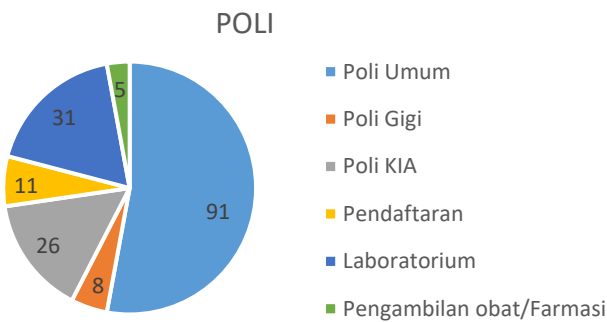
Unsur prosedur pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, dan kedisiplinan petugas di waktu pelayanan mendapatkan nilai B (baik). Menurut responden, petugas dapat menyampaikan informasi dengan jelas. Selain itu, petugas selalu berada di tempat pelayanan sesuai jam kerja. Pada unsur waktu pelayanan, pelayanan di IGD, pemberian informasi/tagihan dan pemberian obat dinilai cukup singkat namun

pelayanan di instalasi rawat inap, pemeriksaan laboratorium dan penyediaan dokumen rawat inap membutuhkan waktu lebih lama.

Unsur lain yang mendapatkan nilai C (kurang baik) adalah penyampaian tagihan/biaya, penanganan pengaduan, perilaku petugas pelayanan dan sarana prasarana. Responden merasa petugas pelayanan kurang ramah selama pelayanan. Disamping itu, beberapa sarana prasarana perlu diperbaiki utamanya kamar mandi.

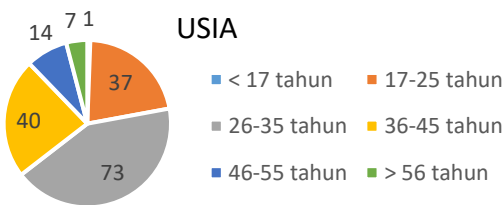
4.3.22 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Pesanggrahan

Di UPT Puskesmas Pesanggrahan, 52,91% responden Survei IKM merupakan pengunjung Poli Umum, sedangkan lainnya adalah pengunjung Poli Gigi, Poli KIA, Pendaftaran, Pengambilan obat, dan Laboratorium. Persebaran responden tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.3.22.1 Poli yang Dikunjungi

Dari total responden, jumlah perempuan lebih banyak yaitu 114 orang dan laki-laki 58 orang. Menurut tipe pasien, kepesertaan Umum sebanyak 85 orang, BPJS Kesehatan sebanyak 55 orang, dan KIS sebanyak 29 orang. Sedangkan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan hanya 3 orang saja.



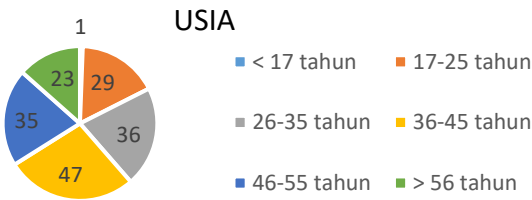
Gambar 4.3.22.2 Kelompok Usia

Jika dilihat dari kelompok usia, gambar 4.3.22.2 mendeskripsikan bahwa usia responden bervariasi mulai dari anak-anak sampai lansia. Sementara itu, pendidikan terakhir responden juga bervariasi mulai dari lulusan sekolah menengah, sekolah dasar, tidak tamat sekolah, Diploma, dan Sarjana/Magister. 53,49% dari total responden adalah lulusan SLTA/ sederajat. Disamping itu, jenis pekerjaan responden yang dominan adalah Karyawan Swasta (31,40%) dan Ibu Rumah Tangga (44,77%).

Hasil penilaian IKM Pelayanan di UPT Puskesmas Pesanggrahan secara garis besar menunjukkan nilai B (baik). Satu unsur pelayanan yang mendapat nilai C (kurang baik) hanya sarana prasarana. Menurut responden, tempat ibadah kurang memadai dan kamar mandi seharusnya terpisah antara laki-laki dan perempuan. Selain itu ruang tunggu pelayanan pengab karena tidak ada pendingin udara. Bisa disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Pesanggrahan baik dan sesuai harapan. Responden berharap kinerja petugas yang sudah baik agar dipertahankan serta sarana prasarana laboratorium dilengkapi.

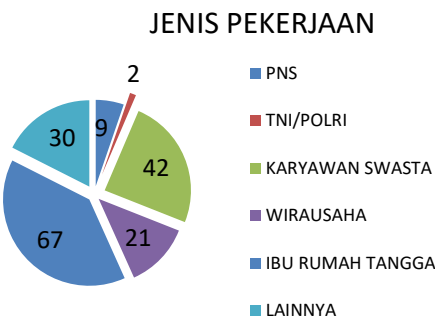
4.3.23 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Pacet

Responden Survei IKM UPT Puskesmas Pacet mengunjungi Loker/pendaftaran, Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA, Poli Lansia, UGD, Pengambilan obat, dan Laboratorium. Jumlah responden didominasi oleh perempuan sejumlah 113 orang dan laki-laki hanya 58 orang. Di bawah ini, gambar 4.3.23.1 menunjukkan bahwa dari segi kelompok usia responden bervariasi mulai dari <17 tahun hingga >56 tahun.



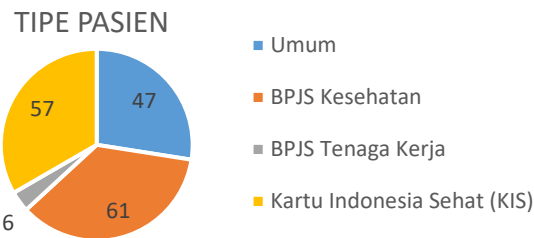
Gambar 4.3.23.1 Kelompok Usia

Sedangkan jika dilihat dari Tingkat Pendidikan 38,60% dari total responden adalah lulusan SLTA/ sederajat (66 orang) dan paling sedikit adalah responden yang tidak sekolah/ tidak tamat SD (4 orang). Dari total responden, mayoritas mempunyai pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga (39,18%) dan Karyawan Swasta (24,56%).



Gambar 4.3.23.2 Jenis Pekerjaan

Menurut gambar 4.3.23.3, tipe pasien responden dikelompokkan ke dalam pasien peserta Umum, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, dan KIS. Jumlah peserta BPJS Kesehatan mendominasi sebanyak 35,67% diikuti oleh umum sebanyak 27,49% dan KIS sebanyak 33,33%. Sedangkan peserta BPJS Ketenagakerjaan hanya 3,51%.



Gambar 4.3.23.3 Tipe Pasien

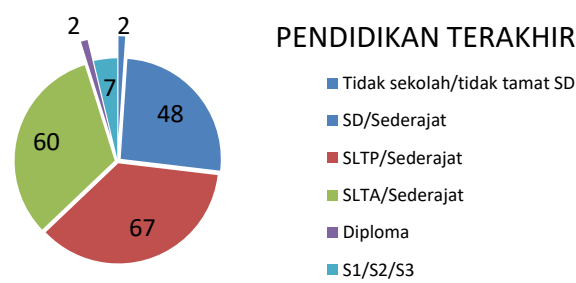
Dari semua unsur pelayanan yang dinilai dalam Survei IKM, terdapat unsur pelayanan di UPT Puskesmas Pacet yang mendapatkan nilai C (kurang baik) antara lain kemudahan persyaratan administrasi, waktu tunggu pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, kedisiplinan petugas selama jam pelayanan, perincian tagihan biaya pasien umum, perilaku petugas pelayanan, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana.

Menurut responden, selain waktu pelayanan yang lama petugas juga tidak ada di tempat pada saat jam pelayanan. Disamping itu, petugas di loket obat dinilai kurang ramah dan kurang jelas dalam memberikan arahan. Responden berharap ada alat pengeras suara di bagian pendaftaran agar pasien yang dipanggil nomor urutnya bisa segera mendapatkan pelayanan.

4.3.24 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Pandan

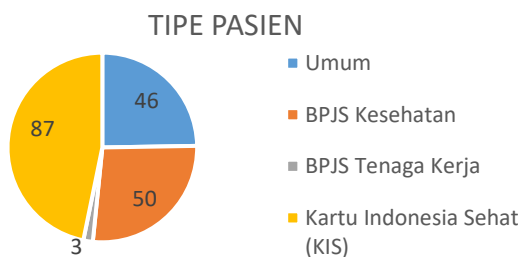
Jumlah responden Survei IKM di UPT Puskesmas Pandan menurut jenis kelamin adalah 157 orang perempuan dan 29 orang laki-laki. Kelompok usia yang mendominasi sebesar 27,42% adalah usia 46-55 tahun. Sedangkan kelompok usia yang paling sedikit adalah usia <17 tahun.

Pada gambar 4.3.24.1 berikut menunjukkan pendidikan terakhir responden mulai dari tidak sekolah/tidak tamat SD sampai lulusan Sarjana.



Gambar 4.3.24.1 Pendidikan Terakhir

Sedangkan menurut jenis pekerjaan responden, Ibu Rumah Tangga mendominasi dengan jumlah 136 orang. Diikuti Karyawan Swasta 23 orang, Wirausaha 16 orang, PNS 2 orang, dan pekerjaan lainnya 9 orang. Dilihat dari tipe pasien, pasien kepesertaan BPJS Kesehatan hampir sama banyak dengan kepesertaan Umum. Berikut gambaran responden menurut tipe pasien:



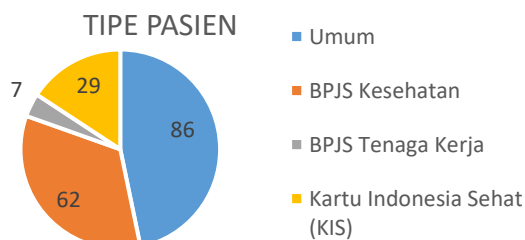
Gambar 4.3.24.2 Tipe Pasien

Semua unsur pelayanan di UPT Puskesmas Pandan mendapatkan nilai nilai B (baik). Skor tertinggi diperoleh unsur kompetensi petugas pelayanan mulai dari petugas administrasi, dokter/dokter gigi, perawat, petugas laboratorium, petugas gizi, petugas farmasi, dan petugas sanitasi. Demikian juga dengan waktu tunggu pelayanan. Responden berharap pelayanan yang sudah baik agar dipertahankan dan ditingkatkan menjadi lebih baik lagi kedepannya.

4.3.25 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Trawas

Responden Survei IKM di UPT Puskesmas Trawas berjumlah 184 orang. Responden merupakan pengunjung Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA, Loker/pendaftaran, Laboratorium, UGD, dan Pengambilan obat.

Menurut jenis tipe pasien, responden didominasi oleh pasien kepesertaan Umum yaitu 86 orang. Dan yang paling sedikit adalah pasien kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan yaitu 7 orang. Responden menurut tipe pasien dideskripsikan pada gambar 4.3.25.1 berikut:

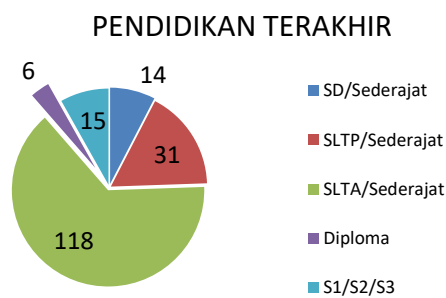


Gambar 4.3.25.1 Tipe Pasien

Menurut jenis kelamin, responden laki-laki berjumlah 60 orang dan perempuan berjumlah 124 orang. Banyaknya responden perempuan tentu mempengaruhi jenis pekerjaan responden. Sehingga

sebanyak 78 orang responden berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga. Profesi responden lainnya adalah Karyawan Swasta, PNS, Wirausaha, Pelajar, Mahasiswa, Petani, Tenaga Honorer, Arsitek, dan Pensiunan PNS.

Dari gambar 4.3.25.2 berikut, menunjukkan bahwa Pendidikan Terakhir responden terbanyak adalah lulusan SLTA/ sederajat dan yang paling sedikit adalah lulusan Diploma.



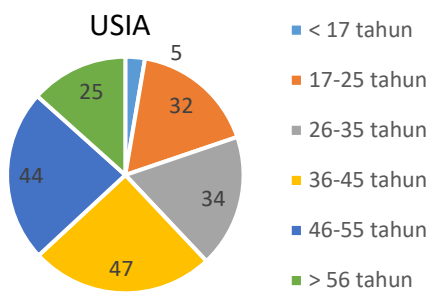
Gambar 4.3.25.2 Pendidikan Terakhir

Menurut kelompok usia, responden berusia <17 tahun sebanyak 11 orang, 17-25 tahun sebanyak 50 orang, 26-35 tahun sebanyak 56 tahun, 36-45 tahun sebanyak 40 orang, 46-55 tahun sebanyak 19 orang, dan >56 tahun sebanyak 8 orang.

Hasil penilaian Survei IKM terhadap semua unsur pelayanan di UPT Puskesmas Trawas mendapatkan nilai B (baik). Skor tertinggi diberikan responden pada unsur prosedur pelayanan. Petugas dinilai mampu menyampaikan informasi terkait tata cara/alur pelayanan dengan jelas. Petugas juga selalu ada di tempat sesuai jam pelayanan. Meskipun semua unsur pelayanan dinilai baik, responden berharap petugas pelayanan agar di bagian UGD dipasang alat pengeras suara agar pasien bisa mendengar panggilan nomor antrian dengan jelas. Responden juga berharap agar ada petugas jaga/security yang standby selama 24 jam di Puskesmas.

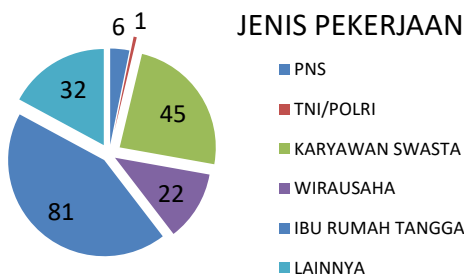
4.3.26 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Gondang

Responden Survei IKM di UPT Puskesmas Gondang didominasi jenis kelamin perempuan (65,78%) dan laki-laki (34,22%). Berdasarkan gambar 4.3.26.1 berikut menunjukkan kelompok usia paling banyak adalah 36-45 tahun (25,13%) dan paling sedikit <17 tahun (2,67%).



Gambar 4.3.26.1 Kelompok Usia

Menurut pendidikan terakhir, paling banyak adalah lulusan SLTA/Sederajat (53,48%) dan paling sedikit adalah responden tidak sekolah/tidak tamat SD (2,67%). Sedangkan menurut jenis pekerjaan, responden paling banyak berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga (43,32%), dan hanya 1 orang yang TNI/Polri (0,53%). Pada pekerjaan lainnya didominasi oleh Karyawan swasta (24,06%).



Gambar 4.3.26.2 Jenis Pekerjaan

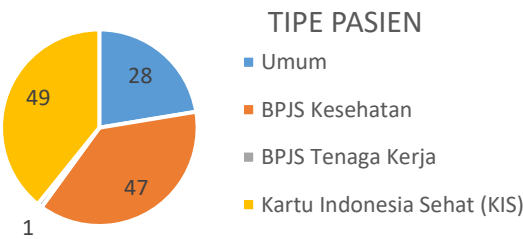
Responden Survei IKM paling banyak adalah pengunjung Poli Umum (63,1%), selanjutnya Poli KIA (17,65%), Poli Gigi (8,56%), Poli Lansia (8,56%), UGD (1,07%), Pendaftaran (0,53%), dan Laboratorium (0,53%). Sedangkan tipe pasien kepesertaan paling banyak adalah BPJS Kesehatan (41,18%) dan paling sedikit adalah BPJS Ketenagakerjaan (1,07%). Sedikitnya pasien BPJS Ketenagakerjaan yang berkunjung ke UPT Puskesmas Gondang dikarenakan sudah menunjuk sendiri faskes tingkat pertama oleh perusahaan atau pihak swasta.

Hasil penilaian IKM terhadap unsur pelayanan di UPT Puskesmas Gondang hampir semuanya mendapatkan nilai B (baik). Yang mendapatkan nilai C (kurang baik) adalah unsur sarana dan prasarana yaitu kebersihan kamar mandi dan tempat beribadah yang kurang terjaga. Responden menilai petugas pelayanan sudah menjalankan tugasnya dengan baik. Meskipun demikian, responden berharap agar di ruang tunggu pendaftaran disediakan mesin antrian untuk mempermudah pasien mengambil nomor antrian.

4.3.27 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Jatirejo

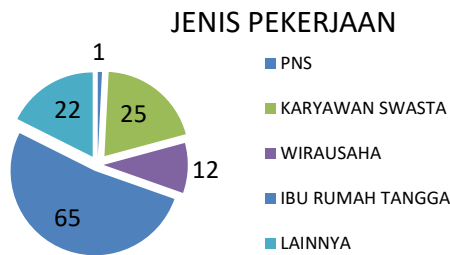
Responden Puskesmas Jatirejo sebanyak 125 orang. Total responden terdiri dari laki-laki sebanyak 51 orang dan perempuan 74 orang. Responden merupakan pengunjung di Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA, Poli Lansia, dan UGD.

Berdasarkan kelompok usia, responden paling banyak berusia 26-35 tahun (31,20%) dan paling sedikit berusia 46-55 tahun (11,20%). Sedangkan berdasarkan tipe pasien, pasien dengan kepesertaan KIS dan BPJS Kesehatan hampir sama banyak seperti ditunjukkan gambar 4.3.27.1 di bawah ini:



Gambar 4.3.27.1 Tipe Pasien

Responden juga digolongkan menurut jenis pekerjaan. Gambar 4.3.27.2 berikut mendeskripsikan jenis pekerjaan responden.



Gambar 4.3.27.2 Jenis Pekerjaan

Hampir semua unsur pelayanan di UPT Puskesmas Jatirejo mendapat nilai B (baik). Sebagian unsur pelayanan yang mendapatkan nilai C (kurang baik) antara lain waktu pelayanan dan sarana prasarana. Menurut responden, kebersihan ruang tunggu pelayanan, kamar mandi, dan tempat ibadah perlu diperhatikan. Jumlah tempat sampah di ruang pelayanan juga perlu ditambah lagi. Selain itu, waktu pelayanan dinilai lama. Meskipun unsur perilaku petugas pelayanan dinilai baik, namun responden berpendapat sikap petugas pada pasien selama pelayanan kurang ramah. Responden berharap petugas lebih ramah dan murah senyum.

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 **78,47** atau termasuk dalam kategori Baik.
2. Puskesmas dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi adalah Puskesmas Manduro yaitu sebesar **89,72** dengan kategori Sangat Baik.
3. Sebanyak 17 Puskesmas dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kategori Baik dan 9 Puskesmas lainnya dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kategori Kurang Baik. Hal ini bisa dipengaruhi dengan kondisi pada tahun 2020 yang mana pada tahun 2020 sedang ada pandemi Covid-19. Jumlah kunjungan di puskesmas menurun, jumlah kegiatan tatap muka, penyuluhan dan kunjungan rumah juga mengalami penurunan.
4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 terhadap pelayanan kesehatan Kabupaten Mojokerto secara umum menjelaskan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan, namun ada beberapa saran dari responden seperti peningkatan kebersihan sarana dan prasarana, perilaku petugas pelayanan agar lebih ramah terhadap pengunjung, dan pelayanan yang sudah baik terus dipertahankan.

5.2 Rekomendasi

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

1. Tetap meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan memperhatikan 9 indikator Standar Pelayanan Publik.

2. Tetap meningkatkan komunikasi, edukasi ke masyarakat menggunakan layanan tentang fasilitas layanan apa saja yang ada di Puskesmas yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat pengguna layanan di Puskesmas
3. Menyediakan informasi tentang tata cara pengaduan saran dan masukan serta bentuk tindak lanjut dari pihak Puskesmas melalui website atau papan pengumuman.