



Dinas Kesehatan
Kabupaten Mojokerto

LAPORAN
AKHIR

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KESEHATAN KABUPATEN MOJOKERTO

2021





DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Dasar Hukum.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
1.4 Sasaran.....	5
1.5 Ruang Lingkup	5
1.6 Keluaran Yang Diharapkan	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSAKA	9
2.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	9
2.2 Survei Kepuasan Masyarakat.....	9
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat	13
2.4 Analisis Gap/Kesenjangan	13
BAB III GAMBARAN UMUM KABUPATEN MOJOKERTO	18
3.1 Kondisi Geografis Kabupaten Mojokerto	18
3.2 Kondisi Demografis Kabupaten Mojokerto	22
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	27
4.1 Pelaksanaan Survei	27
4.2 Metode Pengambilan Sampel.....	28
4.3 Langkah Penelitian.....	29
4.4 Metode Analisis Data.....	32
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
5.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.....	34
5.2 Analisis <i>GAP</i> Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto	35
5.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto	37
5.3.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Dlanggu Kabupaten Mojokerto.....	49
5.3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto.....	51
5.3.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kupang Kabupaten Mojokerto.....	53
5.3.4 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Gedeg Kabupaten Mojokerto	55



5.3.5	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Sooko Kabupaten Mojokerto	57
5.3.6	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Gayaman Kabupaten Mojokerto.....	59
5.3.7	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Puri Kabupaten Mojokerto	62
5.3.8	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto.....	64
5.3.9	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kutorejo Kabupaten Mojokerto.....	66
5.3.10	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Gondang Kabupaten Mojokerto	68
5.3.11	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Pesanggrahan Kabupaten Mojokerto	70
5.3.12	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Manduro Kabupaten Mojokerto	72
5.3.13	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Ngoro Kabupaten Mojokerto	75
5.3.14	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto	77
5.3.15	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Pungging Kabupaten Mojokerto.....	79
5.3.16	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Dawarblandong Kabupaten Mojokerto	81
5.3.17	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kemlagi Kabupaten Mojokerto	83
5.3.18	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kedungsari Kabupaten Mojokerto	85
5.3.19	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Lespadangan Kabupaten Mojokerto.....	87
5.3.20	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Mojokerto	89
5.3.21	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Trowulan Kabupaten Mojokerto.....	91
5.3.22	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Trawas Kabupaten Mojokerto	93
5.3.23	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Jetis Kabupaten Mojokerto.....	95



5.3.24 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Bangsal Kabupaten Mojokerto.....	97
5.3.25 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Modopuro Kabupaten Mojokerto	99
5.3.26 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Mojosari Kabupaten Mojokerto.....	101
5.3.27 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Pandan Kabupaten Mojokerto	103
5.4 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto	105
5.5 Analisis <i>GAP</i> Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.....	113
5.6 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto.....	115
5.7 Analisis <i>GAP</i> Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto.. ..	123
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	127
6.1 Kesimpulan	127
6.2 Rekomendasi.....	134
DAFTAR PUSTAKA	144
DOKUMENTASI.....	145



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Desa, Kelurahan, Dusun, Rukun Warga dan Rukun Tetangga Tahun 2020	20
Tabel 4.1 Jumlah Sampel.....	28
Tabel 4.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	31
Tabel 5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.....	34
Tabel 5.2 Analisis GAP Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto	35
Tabel 5.3 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto.....	38
Tabel 5.4 Analisis <i>GAP</i> Puskesmas Kabupaten Mojokerto.....	46
Tabel 5.5 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Dlanggu Kabupaten Mojokerto.....	49
Tabel 5.6 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto.....	51
Tabel 5.7 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kupang Kabupaten Mojokerto	53
Tabel 5.8 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Gedeg Kabupaten Mojokerto	55
Tabel 5.9 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Sooko Kabupaten Mojokerto	57
Tabel 5.10 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Gayaman Kabupaten Mojokerto.....	59
Tabel 5.11 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Puri Kabupaten Mojokerto.....	62
Tabel 5.12 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto.....	64
Tabel 5.13 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kutorejo Kabupaten Mojokerto.....	66
Tabel 5.14 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Gondang Kabupaten Mojokerto.....	68
Tabel 5.15 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Pesangrahan Kabupaten Mojokerto	70
Tabel 5.16 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Manduro Kabupaten Mojokerto	73
Tabel 5.17 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Ngoro Kabupaten Mojokerto	75
Tabel 5.18 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kenongo Kabupaten Mojokerto.....	77



Tabel 5.19 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Pungging Kabupaten Mojokerto.....	79
Tabel 5.20 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Dawarblandong Kabupaten Mojokerto	81
Tabel 5.21 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kemlagi Kabupaten Mojokerto	83
Tabel 5.22 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kedungsari Kabupaten Mojokerto	85
Tabel 5.23 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Lespadangan Kabupaten Mojokerto.....	87
Tabel 5.24 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Mojokerto	89
Tabel 5.25 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Trowulan Kabupaten Mojokerto.....	91
Tabel 5.26 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Trawas Kabupaten Mojokerto	93
Tabel 5.27 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Jetis Kabupaten Mojokerto.....	95
Tabel 5.28 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Bangsal Kabupaten Mojokerto.....	97
Tabel 5.29 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Modopuro Kabupaten Mojokerto	99
Tabel 5.30 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Mojosari Kabupaten Mojokerto.....	101
Tabel 5.31 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Pandan Kabupaten Mojokerto	103
Tabel 5.32 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto	106
Tabel 5.33 Analisis <i>GAP</i> Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto	113
Tabel 5.34 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto.....	116
Tabel 5.35 Analisis <i>GAP</i> Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto.....	123



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius	15
Gambar 3.1 Peta Administratif Kabupaten Mojokerto	18
Gambar 3.2 Luas Wilayah Kabupaten Mojokerto berdasarkan Kecamatan	19
Gambar 3.3 Tinggi Rata-rata Wilayah Menurut Kecamatan	21
Gambar 3.4 Jumlah Penduduk Kabupaten Mojokerto Tahun 2016-2020	23
Gambar 3.5 Laju Pertumbuhan Penduduk Kabupaten Mojokerto Tahun 2018-2020	24
Gambar 3.6 Kepadatan Penduduk Kabupaten Mojokerto Tahun 2020	24
Gambar 3.7 Komposisi Penduduk Kabupaten Mojokerto Tahun 2020	25
Gambar 5.1 Analisis Diagram Kartesius Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto	36
Gambar 5.2 Unsur Persyaratan pada Pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto	39
Gambar 5.3 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto	39
Gambar 5.4 Unsur Waktu pada Pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto	40
Gambar 5.5 Unsur Tarif/Biaya pada Pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto	41
Gambar 5.6 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Puskesmas Kabupaten Mojokerto	42
Gambar 5.7 Unsur Kompetensi Pelaksana pada Pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto	43
Gambar 5.8 Unsur Perilaku Pelaksana pada Pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto	44
Gambar 5.9 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada Pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto	45
Gambar 5.10 Unsur Sarana dan Prasarana pada Pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto	46
Gambar 5.11 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Kabupaten Mojokerto	48
Gambar 5.12 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Dlanggu Kabupaten Mojokerto	50
Gambar 5.13 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto	52
Gambar 5.14 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Kupang Kabupaten Mojokerto	54
Gambar 5.15 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Gedeg Kabupaten Mojokerto	56



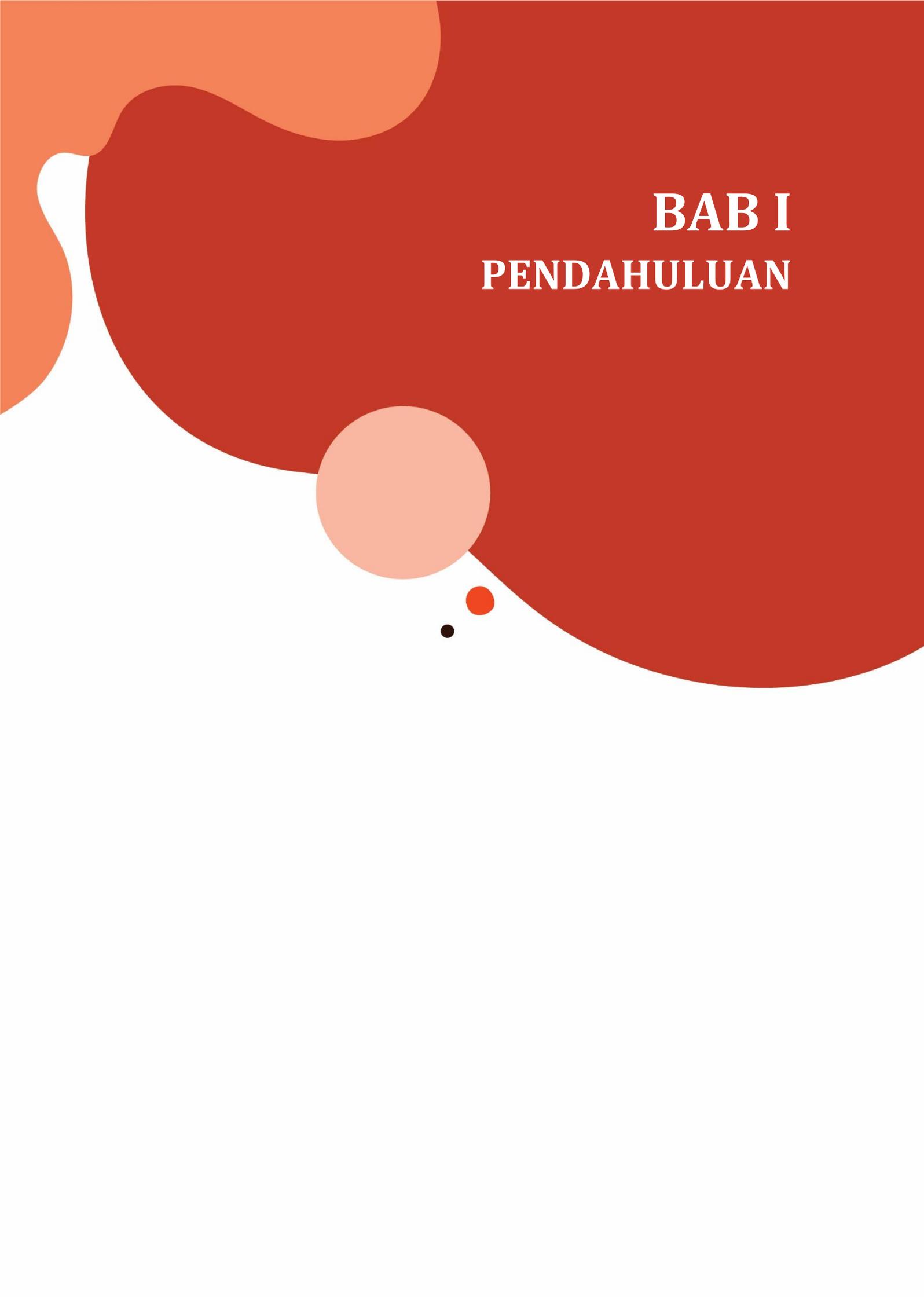
Gambar 5.16 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Sooko Kabupaten Mojokerto.....	58
Gambar 5.17 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Gayaman Kabupaten Mojokerto.....	61
Gambar 5.18 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Puri Kabupaten Mojokerto.....	63
Gambar 5.19 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto.....	65
Gambar 5.20 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Kutorejo Kabupaten Mojokerto.....	67
Gambar 5.21 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Gondang Kabupaten Mojokerto.....	69
Gambar 5.22 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Pesanggrahan Kabupaten Mojokerto.....	71
Gambar 5.23 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Manduro Kabupaten Mojokerto.....	74
Gambar 5.24 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Ngoro Kabupaten Mojokerto.....	76
Gambar 5.25 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto.....	78
Gambar 5.26 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Pungging Kabupaten Mojokerto.....	80
Gambar 5.27 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Dawarblandong Kabupaten Mojokerto.....	82
Gambar 5.28 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Kemlagi Kabupaten Mojokerto.....	84
Gambar 5.29 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Kedungsari Kabupaten Mojokerto.....	86
Gambar 5.30 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Lespadangan Kabupaten Mojokerto.....	88
Gambar 5.31 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Mojokerto.....	90
Gambar 5.32 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Trowulan Kabupaten Mojokerto.....	92
Gambar 5.33 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Trawas Kabupaten Mojokerto.....	94
Gambar 5.34 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Jetis Kabupaten Mojokerto.....	96
Gambar 5.35 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Bangsal Kabupaten Mojokerto.....	98



Gambar 5.36 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Modopuro Kabupaten Mojokerto.....	100
Gambar 5.37 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Mojosari Kabupaten Mojokerto.....	102
Gambar 5.38 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Pandan Kabupaten Mojokerto.....	104
Gambar 5.39 Unsur Persyaratan pada Pelayanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.....	107
Gambar 5.40 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Pelayanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.....	107
Gambar 5.41 Unsur Waktu pada Pelayanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.....	108
Gambar 5.42 Unsur Tarif/Biaya pada Pelayanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.....	109
Gambar 5.43 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto	109
Gambar 5.44 Unsur Kompetensi Pelaksana pada Pelayanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto	110
Gambar 5.45 Unsur Perilaku Pelaksana pada Pelayanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto	111
Gambar 5.46 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada Pelayanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto	111
Gambar 5.47 Unsur Sarana dan Prasarana pada Pelayanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto	112
Gambar 5.48 Analisis Diagram Kartesius Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.....	114
Gambar 5.49 Unsur Persyaratan pada Pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto.....	117
Gambar 5.50 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto	117
Gambar 5.51 Unsur Waktu pada Pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto.....	118
Gambar 5.52 Unsur Tarif/Biaya pada Pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto.....	119
Gambar 5.53 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto.....	120
Gambar 5.54 Unsur Kompetensi Pelaksana pada Pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto.....	120
Gambar 5.55 Unsur Perilaku Pelaksana pada Pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto.....	121



Gambar 5.56 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada Pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto	122
Gambar 5.57 Unsur Sarana dan Prasarana pada Pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto.....	123
Gambar 5.58 Analisis Diagram Kartesius Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto.....	124



BAB I
PENDAHULUAN



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat diperlukan metode survei kepuasan masyarakat yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh layanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.



Dalam rangka untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan Dinas Kesehatan. Oleh sebab itu dirasa perlu untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan puskesmas, labkesda serta loket Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto, untuk mengetahui sejauh mana fokus perhatian masyarakat terhadap pelayanan yang telah dilakukan. Dengan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam peningkatan mutu pelayanan Dinas Kesehatan pada umumnya, khususnya pelayanan di puskesmas, labkesda serta loket Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;



6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
10. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto adalah untuk mengetahui penilaian kinerja unit pelayanan kesehatan di Kabupaten Mojokerto serta untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan Kabupaten Mojokerto.

Tujuan dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto adalah sebagai berikut:



1. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada di unit pelayanan kesehatan di Kabupaten Mojokerto.
2. Menganalisis tingkat kepuasan (penilaian) masyarakat pada pelayanan Kesehatan di Kabupaten Mojokerto.
3. Mengidentifikasi indikator pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan pada pelayanan kesehatan di Kabupaten Mojokerto.

1.4 Sasaran

Sasaran dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto adalah tersedianya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik. Adapun sasaran responden dari kegiatan ini adalah masyarakat pengguna pelayanan kesehatan di puskesmas, labkesda, serta loket Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan survei dengan cara membuat kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Mengidentifikasi aspek dalam kuesioner



Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 9 aspek dalam penyusunan kuesioner yakni :

- 1) Persyaratan
 - 2) Sistem Mekanisme dan Prosedur
 - 3) Waktu penyelesaian
 - 4) Biaya/tarif
 - 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan
 - 6) Kompetensi pelaksana
 - 7) Perilaku pelaksana
 - 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 - 9) Sarana dan Prasarana
3. Menganalisis hasil survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah.

1.6 Keluaran Yang Diharapkan

Berdasarkan tujuan diatas maka keluaran yang diharapkan dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto adalah Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.



1.7 Sistematika Penulisan

Laporan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, meliputi latar belakang, dasar hukum, maksud dan tujuan, sasaran, ruang lingkup, keluaran yang diharapkan dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka, meliputi kualitas pelayanan publik, survei kepuasan masyarakat, indeks kepuasan masyarakat, analisis gap/kesenjangan serta Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.

Bab III Gambaran Umum Kabupaten Mojokerto, meliputi kondisi geografis, luas wilayah, dan penduduk.

Bab IV Metodologi Penelitian, meliputi pelaksanaan survei, metode pengambilan sampel, langkah penelitian, dan metode analisis data.

Bab V Hasil dan Pembahasan, meliputi hasil survei kepuasan masyarakat dan analisis *GAP*.

Bab VI Kesimpulan dan Rekomendasi, meliputi kesimpulan dan rekomendasi.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA



BAB II

TINJAUAN PUSAKA

2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diperoleh dengan pelayanan yang 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. Pelayanan atau penyampaian terbaik yaitu pelayanan yang dapat diakses masyarakat setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung kemampuan penyedia jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan (Nurdin, 2019).

2.2 Survei Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, menerangkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan



pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peraturan ini bertujuan 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, dilakukan dengan memperhatikan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu: 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).



2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. 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 pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2.4 Analisis Gap/Kesenjangan

Analisis Gap/Kesenjangan merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. Gap Analysis itu sendiri merupakan bagian dari metode **IPA (*Importance-Performance Analysis*)**.

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. *Importance*

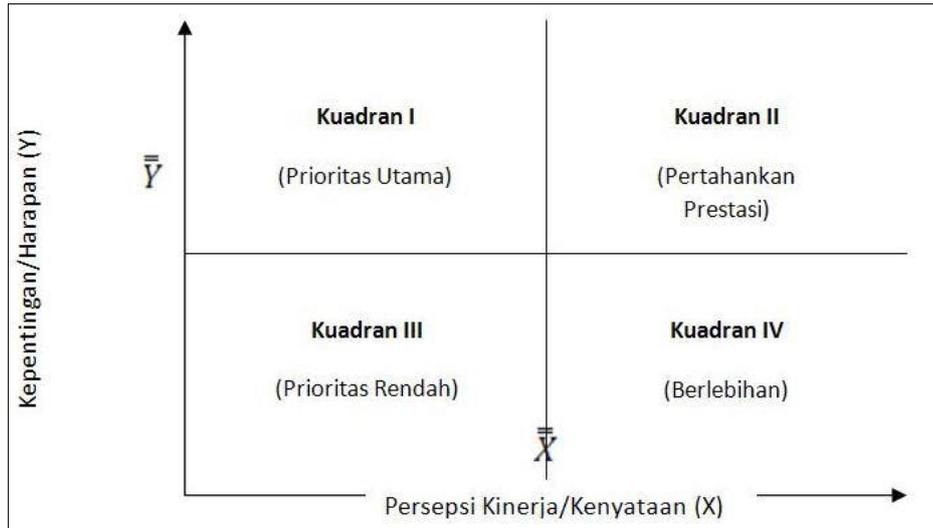


Performance Analysis digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut.

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan.

Gap (+) positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh gap (-) negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi, berarti gap semakin besar. Apabila total gap positif maka pelanggan dianggap sangat puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Sebaliknya bila tidak, gap adalah negatif, maka pelanggan kurang/tidak puas terhadap pelayanan. Semakin kecil gapnya semakin baik. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai gap yang semakin kecil (Wahyuni, 2014).

Diagram kartesius merupakan suatu bangun dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y) dimana X merupakan rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan atau harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Diagram kartesius terbagi menjadi empat kuadran.



Gambar 2.1 Diagram Kartesius

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini memuat atribut-atribut/ Pernyataan yang dianggap penting oleh pengunjung tetapi pada kenyataannya atribut-atribut/ pernyataan tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan. Tingkat kinerja dari atribut/ pernyataan tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan pelanggan terhadap atribut/ pernyataan tersebut. Atribut-atribut/ pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pelanggan.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut/ pernyataan ini memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/ pernyataan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Dan wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting/ diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan.



c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut/pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa/biasa saja. Maksudnya atribut-atribut/pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan/harapan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh pelanggan. Perbaikan terhadap atribut/pernyataan yang masuk dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali dengan melihat atribut/pernyataan yang mempunyai pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan itu besar atau kecil dan juga untuk mencegah atribut/pernyataan tersebut bergeser ke kuadran I.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini atribut-atribut/pernyataan ini memiliki tingkat harapan rendah menurut pelanggan akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/pernyataan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini dikarenakan pelanggan menganggap tidak terlalu penting/kurang diharapkan terhadap adanya atribut/pernyataan tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali.



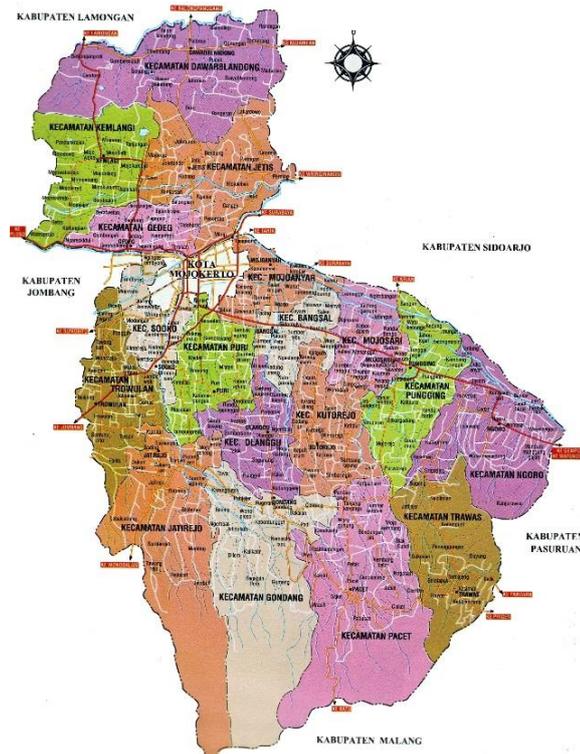
BAB III
GAMBARAN UMUM
KABUPATEN MOJOKERTO

BAB III

GAMBARAN UMUM KABUPATEN MOJOKERTO

3.1 Kondisi Geografis Kabupaten Mojokerto

3.1.1 Luas dan Batas Wilayah Administrasi



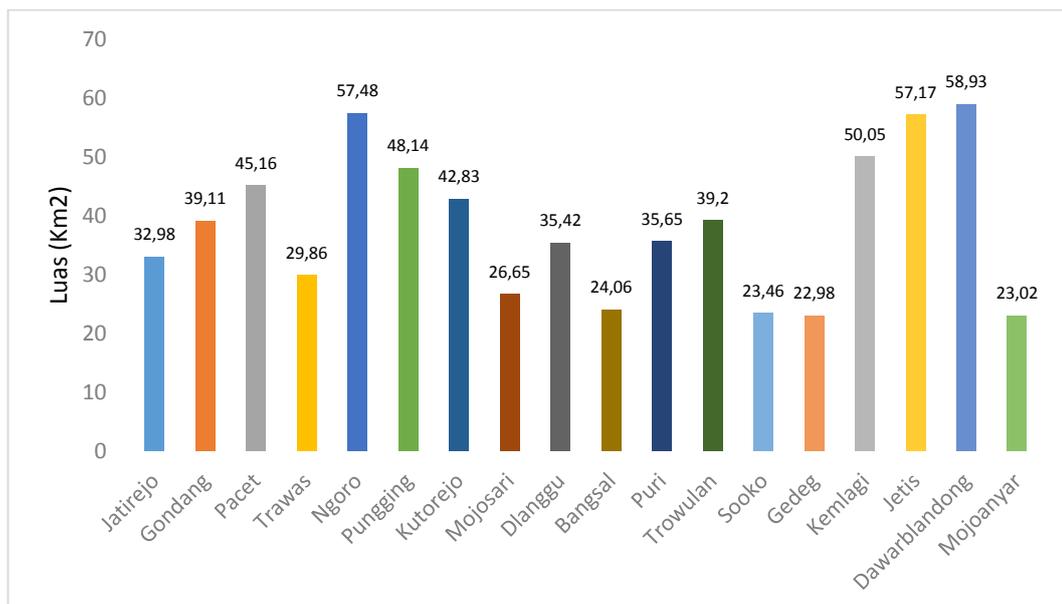
Gambar 3.1 Peta Administratif Kabupaten Mojokerto

Sumber: <https://mojokertokab.go.id/petakabupaten>

Kabupaten Mojokerto merupakan bagian dari wilayah Provinsi Jawa Timur yang secara geografis terletak di antara $111^{\circ}20'13''$ sampai $111^{\circ}40'47''$ bujur timur dan antara $7^{\circ}18'35''$ sampai dengan $7^{\circ}47'30''$ lintang selatan. Kabupaten Mojokerto berada dibagian tengah wilayah Jawa Timur dan merupakan pintu gerbang menuju pusat ibukota Provinsi Jawa Timur. Secara geografis Kabupaten Mojokerto berbatasan dengan wilayah Kabupaten lainnya.

- Sebelah Utara : Kabupaten Lamongan dan Kabupaten Gresik
- Sebelah Timur : Kabupaten Sidoarjo dan Kabupaten Pasuruan
- Sebelah Selatan : Kabupaten Malang dan Kota Batu
- Sebelah Barat : Kabupaten Jombang

Luas wilayah Kabupaten Mojokerto 692,15 km² atau sekitar 2,09 persen dari luas Provinsi Jawa Timur, yang seluruhnya berupa dataran. Kabupaten Mojokerto sama sekali tidak memiliki wilayah berupa perairan atau laut. Secara administratif Kabupaten Mojokerto terdiri dari 18 Kecamatan, 299 Desa dan 5 Kelurahan. Luas wilayah kecamatan di Kabupaten Mojokerto dapat dilihat pada gambar sebagai berikut.



Gambar 3.2 Luas Wilayah Kabupaten Mojokerto berdasarkan Kecamatan

Sumber: BPS Kab. Mojokerto (Kabupaten Mojokerto Dalam Angka 2021)

Adapun Kecamatan yang memiliki luas terluas adalah Kecamatan Daworblandong yakni seluas 58,93 km² dan Kecamatan Ngoro yang memiliki luas wilayah 57,48 km². Kecamatan di Kabupaten Mojokerto yang memiliki luas wilayah paling sempit adalah Kecamatan Gedeg yakni seluas 22,98 km².



3.1.2 Letak dan Kondisi Geografis

Kabupaten Mojokerto merupakan bagian dari Gerbangkertosusila. Posisi ini menjadikan Kabupaten Mojokerto sebagai salah satu wilayah prioritas dalam percepatan pembangunan ekonomi guna menunjang perekonomian nasional. Disamping itu, dalam lingkup Kabupaten Mojokerto termasuk dalam Wilayah Pusat Pertumbuhan Industri (WPPI) yang berpotensi pengembangan industri besar.

Tujuan dengan dibentuknya kawasan Gerbang Kertosusila sebagai upaya membuat regionalisasi dengan menekan kemandirian terhadap wilayah kabupaten/kota. Kawasan tersebut merupakan salah satu kawasan aglomerasi di Provinsi Jawa Timur. Peran wilayah Gerbang Kertosusila yang semakin meningkat sebagai penggerak dan sekaligus kontribusi pembangunan ekonomi di Jawa Timur, tidak dapat dilepaskan dari kinerja pembangunan ekonomi Kabupaten Mojokerto. Kabupaten Mojokerto terdiri atas 18 kecamatan, 299 desa, 5 kelurahan, 1.173 dusun, 2.086 rukun warga, dan 7.104 rukun tetangga dengan perincian sebagai berikut.

Tabel 3.1 Jumlah Desa, Kelurahan, Dusun, Rukun Warga dan Rukun Tetangga Tahun 2020

Kecamatan	Desa	Kelurahan	Dusun	Rukun Warga	Rukun Tetangga
Jatirejo	19	0	58	108	341
Gondang	18	0	71	82	278
Pacet	20	0	80	132	435
Trawas	13	0	29	80	251
Ngoro	19	0	68	104	552
Pungging	19	0	87	174	602
Kutorejo	17	0	108	138	349
Mojosari	19	5	53	148	569
Bangsalsari	17	0	49	74	296
Mojoanyar	12	0	44	69	262
Dlanggu	16	0	80	94	310
Puri	16	0	68	141	453
Trowulan	16	0	60	110	408
Soko	15	0	42	109	408
Gedeg	14	0	46	107	384

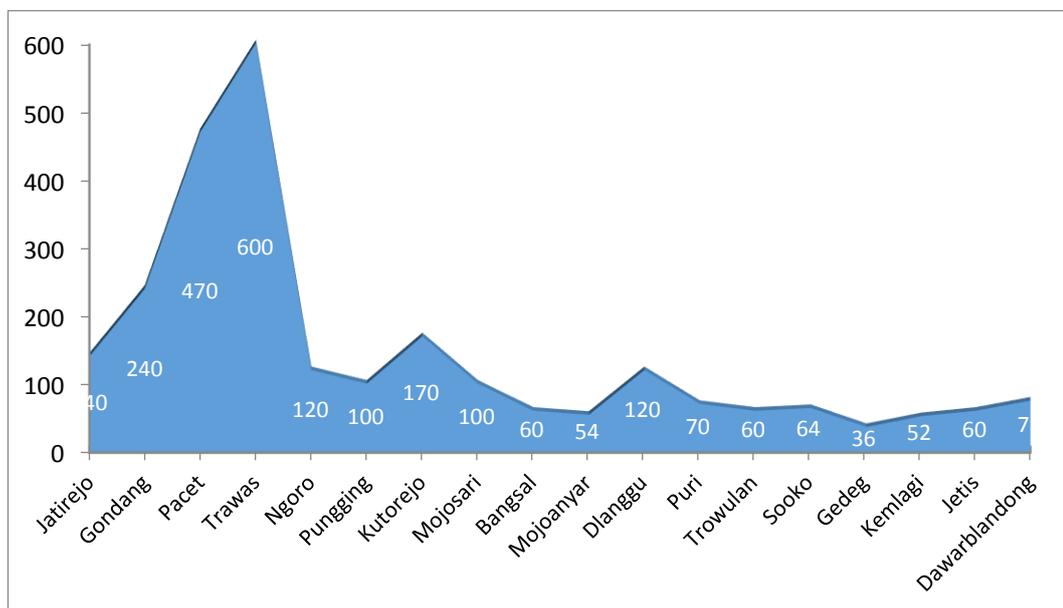


Kecamatan	Desa	Kelurahan	Dusun	Rukun Warga	Rukun Tetangga
Kemlagi	20	0	76	136	372
Jetis	16	0	79	120	484
Dawar Blandong	18	0	75	160	350
Jumlah	299	5	1173	2086	7104

Sumber: BPS Kab. Mojokerto (Kabupaten Mojokerto Dalam Angka 2021)

3.1.3 Topografi

Topografi (bentuk permukaan bumi) wilayah Kabupaten Mojokerto terdiri dari dataran rendah dan pegunungan yang dilalui aliran sungai Brantas yang membelah dari selatan ke utara. Suhu udara berkisar antara 23° C sampai dengan 31° C, dengan ketinggian rata-rata 107 meter di atas permukaan laut. Secara topografi, wilayah Kabupaten Mojokerto berupa cekungan di tengah serta tinggi di selatan utara seperti gambar sebagai berikut.



Gambar 3.3 Tinggi Rata-rata Wilayah Menurut Kecamatan

Sumber: BPS Kab. Mojokerto (Kabupaten Mojokerto Dalam Angka 2021)

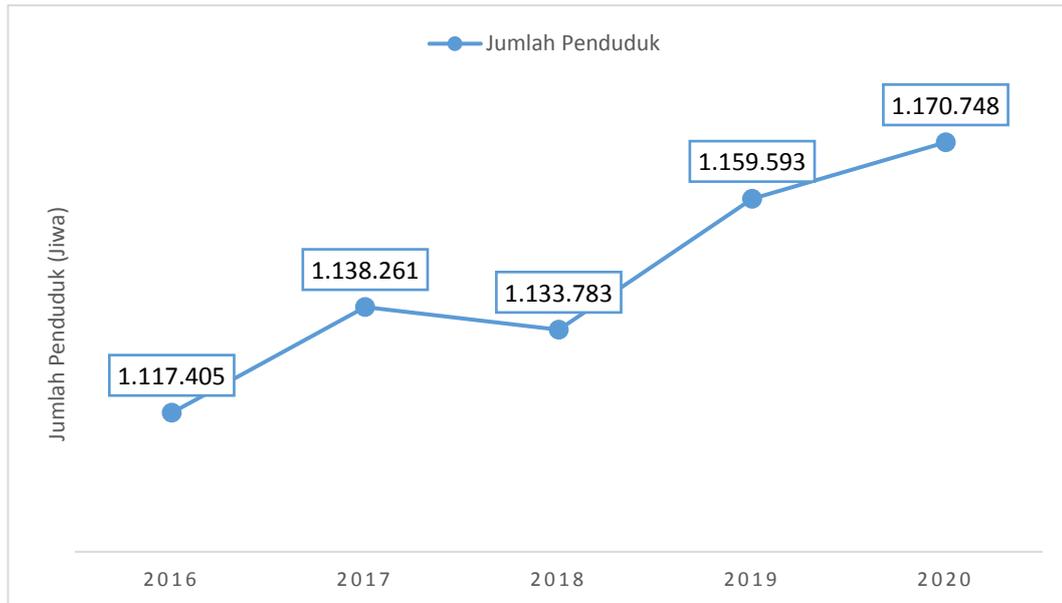
Ditinjau dari kemiringan tanahnya, Kabupaten Mojokerto dapat dibagi menjadi 4 (empat) klasifikasi, yaitu:



1. Kemiringan I seluas 47.591,30 Hektar atau 48,70 persen, merupakan tanah berupa lereng dengan kemiringan 0-2 derajat yang banyak dijumpai di Kecamatan Jetis, Kemlagi, Trowulan, dan Dawar Blandong.
2. Kemiringan II seluas 22.072 hektar atau 22,26 persen, merupakan tanah berupa lereng dengan kemiringan 2 - 15 derajat yang banyak terdapat di Kecamatan Dawar Blandong, Kutorejo, dan Pacet.
3. Kemiringan III seluas 8.474 hektar atau 8,6 persen merupakan tanah lereng dengan kemiringan 15 - 40 derajat. Tanah tersebut banyak dijumpai di Kecamatan Pacet dan Trawas.
4. Kemiringan IV seluas 19.409 Hektar atau 19,8 persen, merupakan tanah lereng dengan kemiringan lebih dari 40 derajat dan banyak dijumpai di Kecamatan Gondang, Pacet, dan Trawas (BPS, Kabupaten Mojokerto Dalam Angka 2021, 2021).

3.2 Kondisi Demografis Kabupaten Mojokerto

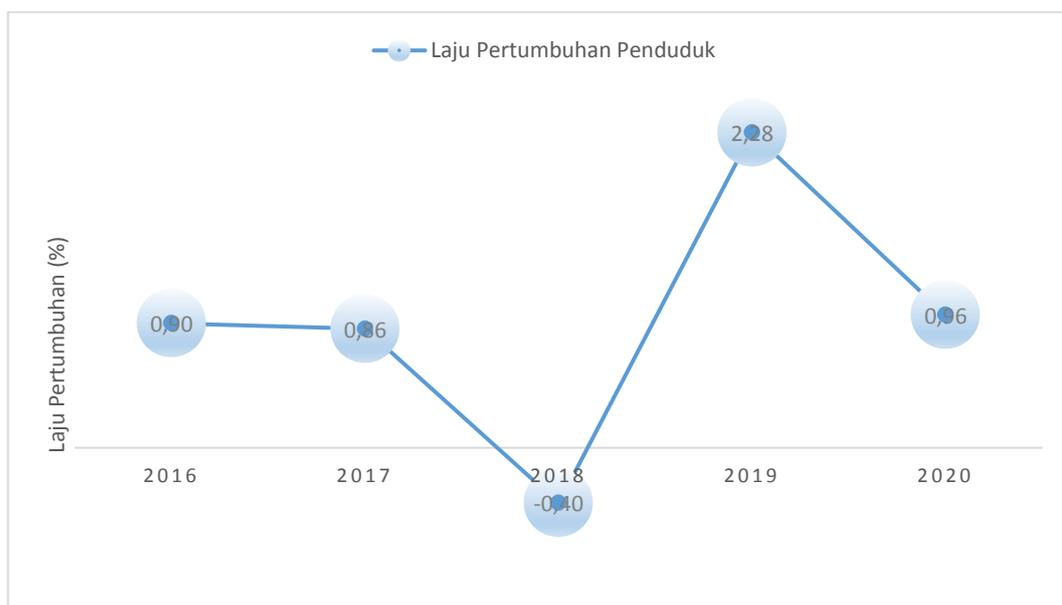
Sebaran jumlah penduduk di Kabupaten Mojokerto dari tahun 2016 hingga tahun 2020 cenderung mengalami peningkatan. Hanya pada tahun 2018 mengalami penurunan jumlah penduduk sekitar 4.479 jiwa. Kembali meningkat hingga tercatat sebanyak 1.170.748 jiwa di tahun 2020.



Gambar 3.4 Jumlah Penduduk Kabupaten Mojokerto Tahun 2016-2020

Sumber: Kabupaten Mojokerto dalam Angka 2021

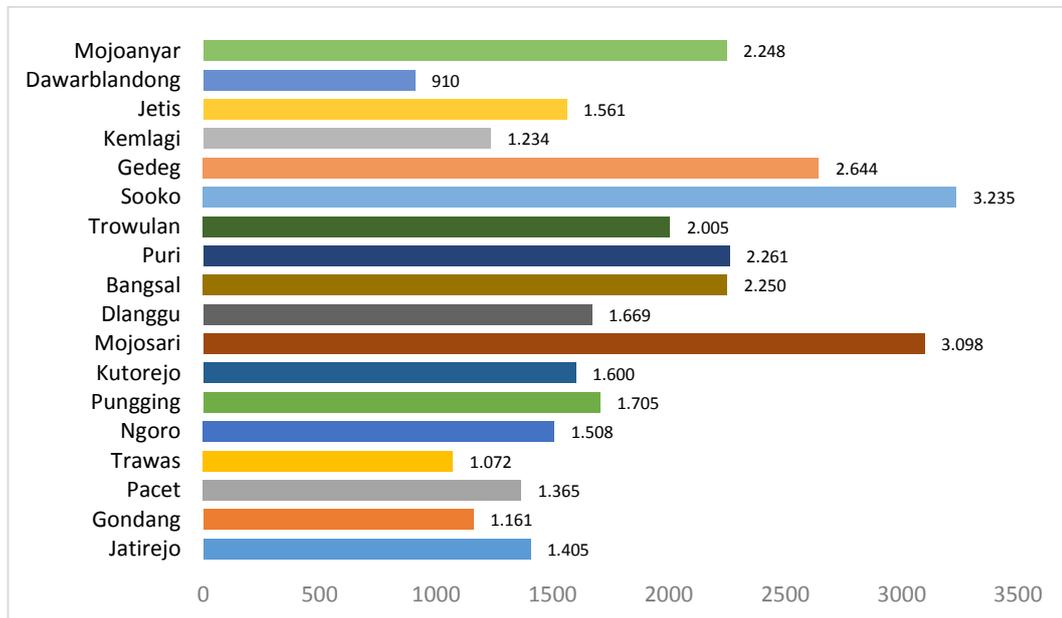
Adapun laju pertumbuhan penduduk di Kabupaten Mojokerto tahun 2016 sebesar 0,90 persen, tahun 2017 mengalami penurunan menjadi 0,86 persen, tahun 2018 juga terjadi penurunan cukup signifikan menjadi -0,40 persen. Kemudian pada tahun 2019 terjadi kenaikan menjadi 2,28 persen dan pada tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 0,96 persen.





Gambar 3.5 Laju Pertumbuhan Penduduk Kabupaten Mojokerto Tahun 2018-2020

Sumber: Kabupaten Mojokerto dalam Angka 2021

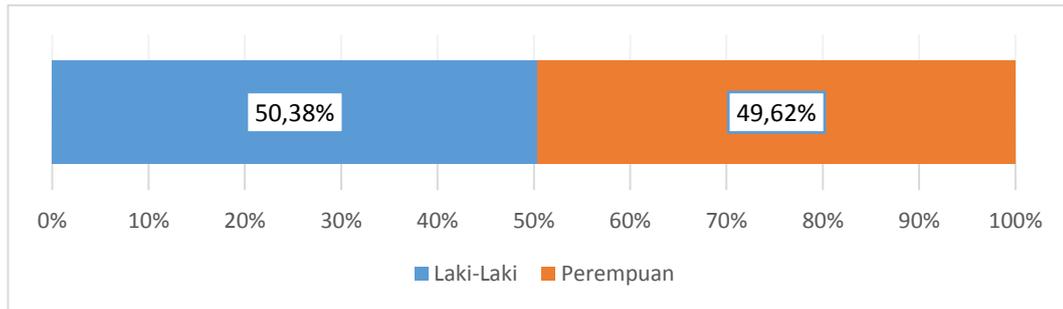


Gambar 3.6 Kepadatan Penduduk Kabupaten Mojokerto Tahun 2020

Sumber: Kabupaten Mojokerto dalam Angka 2021

Sementara kepadatan penduduk di Kabupaten Mojokerto pada tahun 2020 paling tinggi berada di Kecamatan Sooko sebesar 3.235 jiwa/km² artinya setiap 1 km² dihuni oleh penduduk sebanyak 3.235 jiwa. Sementara kepadatan penduduk paling rendah berada di Kecamatan Dawarblandong sebanyak 910 jiwa/km².

Sementara itu, di Kabupaten Mojokerto paling banyak didominasi oleh penduduk yang berjenis kelamin laki-laki yakni sebesar 50,38 persen (589.783 jiwa) sedangkan penduduk yang berjenis kelamin perempuan ada sebanyak 49,62 persen (580.965 jiwa).



Gambar 3.7 Komposisi Penduduk Kabupaten Mojokerto Tahun 2020

Sumber: Kabupaten Mojokerto dalam Angka 2021



BAB IV
METODOLOGI
PENELITIAN



BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei terdiri dari beberapa hal penting diantaranya Sumber Data, Penetapan Responden dan Lokasi Survei, serta Pelaksanaan Survei sebagai berikut:

1. Sumber Data
 - a. Data Primer, Sumber data yang digunakan dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto adalah data primer dan data sekunder. Dimana data primer diperoleh langsung dengan cara survei menggunakan kuisisioner, data ini menyangkut pengalaman dan harapan responden terhadap layanan puskesmas, labkesda, dan loket Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.
 - b. Data Sekunder, 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.
2. Penetapan Responden dan Lokasi Survei

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan kesehatan puskesmas, labkesda, serta loket Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.



3. Pelaksanaan Survei

Dalam pelaksanaannya, Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto dilakukan dengan metode *offline*. Metode *offline* yaitu dengan pengisian kuesioner survei yang telah disediakan dengan memberi tanda pada salah satu pilihan jawaban yang telah disediakan sesuai dengan persepsi dan harapan responden.

4.2 Metode Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan kesehatan puskesmas, labkesda, serta loket Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto. Pengambilan sampel data dilakukan dengan tabel Morgan and Krejcie dengan rincian sampel per puskesmas, labkesda dan loket Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto. Dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4.1 Jumlah Sampel

No	Layanan	Jumlah Sampel
1	Puskesmas Trawas	185
2	Puskesmas Pacet	185
3	Puskesmas Pandan	185
4	Puskesmas Gondang	185
5	Puskesmas Kutorejo	185
6	Puskesmas Dlanggu	185
7	Puskesmas Pesanggrahan	185
8	Puskesmas Tawangsari	185
9	Puskesmas Trowulan	185
10	Puskesmas Sooko	185
11	Puskesmas Jatirejo	185
12	Puskesmas Gayaman	185
13	Puskesmas Puri	185
14	Puskesmas Bangsal	185
15	Puskesmas Dawar Blandong	185
16	Puskesmas Kemlagi	185
17	Puskesmas Kedungsari	185
18	Puskesmas Kupang	185
19	Puskesmas Jetis	185
20	Pukesmas Gedeg	185
21	Puskesmas Lespadangan	185
22	Puskesmas Manduro	185



No	Layanan	Jumlah Sampel
23	Puskesmas Ngoro	185
24	Puskesmas Pungging	185
25	Puskesmas Watukenongo	185
26	Puskesmas Mojosari	185
27	Puskesmas Modopuro	185
28	Labkesda	170
29	Loket Dinas Kesehatan	50
	TOTAL	5.215

4.3 Langkah Penelitian

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) **Membuat instrumen berbentuk kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.**

Sebelum survei dilakukan, instrumen penelitian harus ditentukan. Dalam survei kepuasan masyarakat ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang mengacu pada peraturan yang berlaku.

- 2) **Mengidentifikasi 9 (sembilan) unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik**

Sembilan unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik merupakan sembilan unsur yang tercantum pada peraturan yang berlaku.

- 3) **Menentukan populasi dan sampel penelitian**

Populasi pada penelitian ini merupakan masyarakat pengguna layanan kesehatan di puskesmas dan labkesda, serta internal Dinas Kesehatan



sedangkan pengambilan sampel pada penelitian ini akan dilakukan dengan tabel *Morgan and Krejcie* sesuai aturan yang berlaku.

4) Melakukan survei terhadap pengguna layanan unit kesehatan di Kabupaten Mojokerto

Survei dilakukan berdasarkan waktu dan jumlah sampel yang telah ditentukan.

5) Melakukan entry data hasil survei

Hasil survei yang telah didapatkan dientry pada format yang telah dibuat dengan *Microsoft Excel*.

6) Memeriksa hasil survei dan melakukan perbaikan

Data yang diperoleh perlu diperiksa untuk mengetahui apakah dapat digunakan pada analisis selanjutnya dengan menggunakan *Microsoft Excel*.

7) Mengolah hasil survei dengan statistika deskriptif dan melakukan perhitungan indeks kepuasan masyarakat

Hasil survei dianalisis dengan statistika deskriptif dan dihitung untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan *Microsoft Excel*. Pengolahan data masing-masing metode SKM dilakukan sebagai berikut:

- a) 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:



$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \left(\frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} \right) = \left(\frac{1}{x} \right) = N$$

Sumber : Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017

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

$$SKM = \left(\frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \right) \times \text{nilai penimbang}$$

Sumber : Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017

- c) 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:

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

Sumber : Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 4.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja

Unit Pelayanan

Nilai 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

Sumber : Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017

8) Menyajikan data dan menyusun laporan



Data hasil analisis kemudian diinterpretasi dan disajikan dalam bentuk laporan.

4.4 Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan untuk menjawab maksud dan tujuan survei ini dilaksanakan antara lain:

a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul berdasarkan karakteristik dalam tampilan tabel, grafik, dan diagram sehingga lebih menarik dan mudah dipahami.

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 (2). Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto, maka nilai yang diperoleh dikelompokkan berdasarkan Tabel 4.2.

c. Analisis Gap/Kesenjangan

Analisis Gap/Kesenjangan merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).



BAB V
HASIL DAN
PEMBAHASAN



BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Mojokerto dinilai dengan 9 unsur yaitu:

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
- 3) Waktu
- 4) Tarif/biaya
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan
- 6) Kompetensi pelaksana
- 7) Perilaku pelaksana
- 8) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- 9) Sarana dan prasarana

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

Tabel 5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,41	85,37	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,39	84,79	B	Baik
U3	Waktu	3,37	84,32	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,50	87,49	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40	85,09	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,36	83,91	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,42	85,46	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,31	82,65	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,28	82,07	B	Baik
Nilai IKM		3,38	84,57	B	Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021



Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto sebesar 84,57 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh sembilan unsur yang memiliki predikat Baik.

5.2 Analisis *GAP* Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. Berikut merupakan analisis *GAP* yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan harapan dari pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.

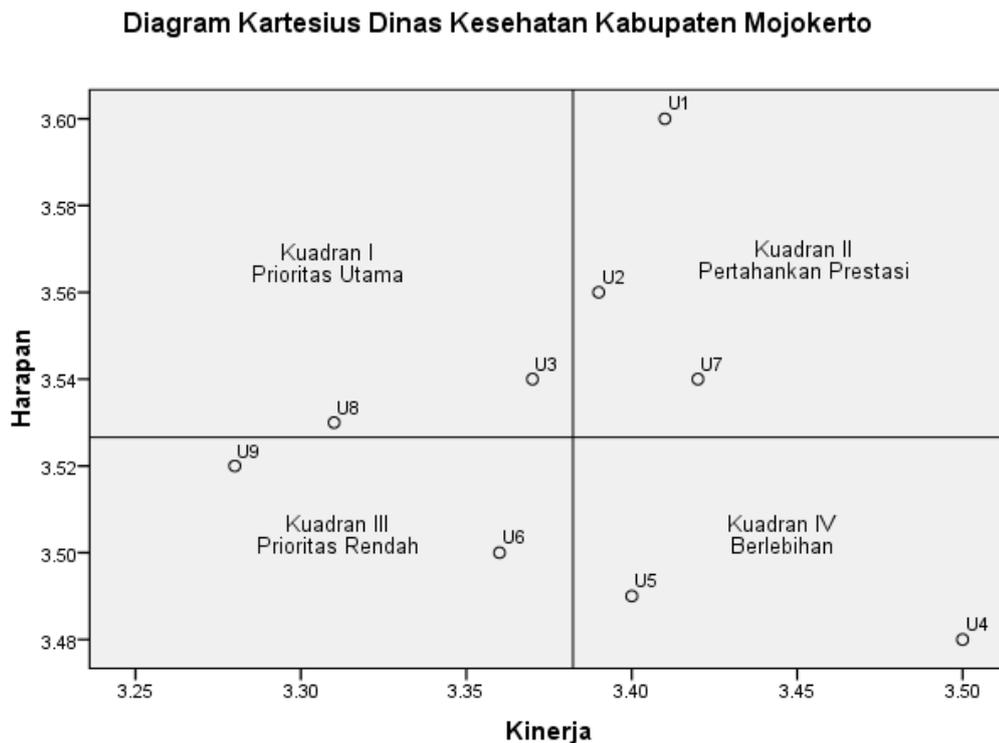
Tabel 5.2 Analisis *GAP* Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto

NO.	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur		<i>GAP</i>
		Penilaian	Harapan	
U1	Persyaratan	3,41	3,60	-0,19
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,39	3,56	-0,16
U3	Waktu	3,37	3,54	-0,17
U4	Tarif/biaya	3,50	3,48	0,02
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40	3,49	-0,09
U6	Kompetensi Pelaksana	3,36	3,50	-0,14
U7	Perilaku Pelaksana	3,42	3,54	-0,12
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,31	3,53	-0,22
U9	Sarana dan Prasarana	3,28	3,52	-0,24
NRR		3,38	3,53	-0,15
Nilai Indeks		84,57	88,22	-3,65

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis *GAP* diatas dapat diketahui bahwa *GAP* antara kinerja/kepuasan terhadap pelayanan dan harapan akan pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto bernilai negatif sebesar -3,65 artinya kualitas layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

Selain itu dapat digunakan diagram kartesius untuk mengetahui prioritas pelayanan kinerja/kepuasan yang perlu diperhatikan/disoroti untuk perbaikan lebih lanjut.



Gambar 5.1 Analisis Diagram Kartesius Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur waktu pelayanan (U3) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang kurang baik sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto pada unsur tersebut.

Kemudian unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (2) serta perilaku



pelaksana (U7), hal ini menunjukkan bahwa ketiga unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur kompetensi pelaksana (U6) serta sarana dan prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.

Dan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur tarif/biaya (U4) serta produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

Secara rinci, pembahasan tentang hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto antara lain pelayanan Puskesmas, Loker Dinas Kesehatan serta Laboratorium Kesehatan Daerah sebagai berikut.

5.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto dinilai dengan 9 unsur yaitu:

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
- 3) Waktu
- 4) Tarif/biaya
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan



- 6) Kompetensi pelaksana
- 7) Perilaku pelaksana
- 8) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- 9) Sarana dan prasarana

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

Tabel 5.3 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto

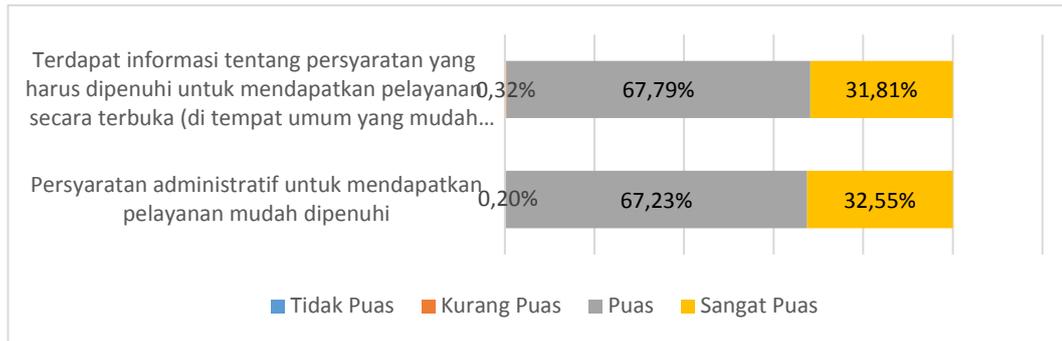
NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,33	83,21	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,35	83,81	B	Baik
U3	Waktu	3,31	82,73	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,40	84,90	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,38	84,44	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,34	83,56	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,41	85,18	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,33	83,21	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,33	83,21	B	Baik
Nilai IKM		3,35	83,81	B	Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto sebesar 83,81 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh sembilan unsur yang memiliki predikat Baik. Secara rinci, pembahasan tentang hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto adalah sebagai berikut.

1) Persyaratan

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



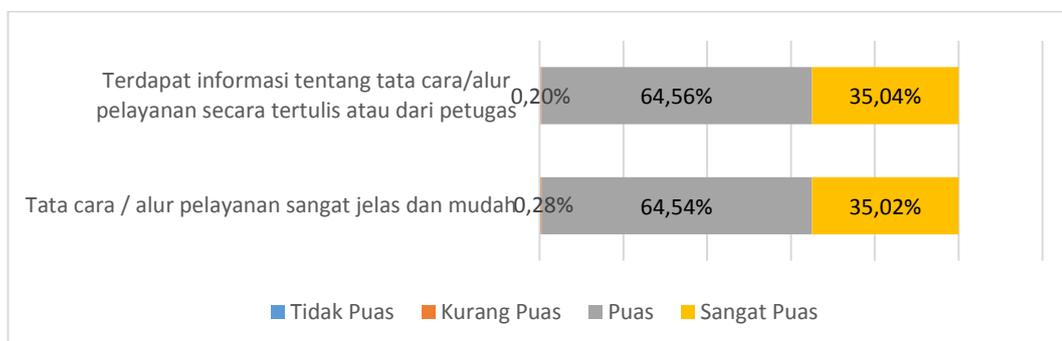
Gambar 5.2 Unsur Persyaratan pada Pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan Gambar 5.2 dapat diketahui bahwa mayoritas responden menjawab puas bahkan sangat puas akan unsur persyaratan pelayanan di Puskesmas Kabupaten Mojokerto. Akan tetapi masih terdapat responden yang tidak puas dan kurang puas terhadap persyaratan pelayanan di Puskesmas Kabupaten Mojokerto kurang dari 0,5 persen. Karena mayoritas responden menjawab puas dan sangat puas, sehingga informasi tentang persyaratan dan administrasi pelayanan di Puskesmas Kabupaten Mojokerto mudah untuk didapatkan dan dipenuhi.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.



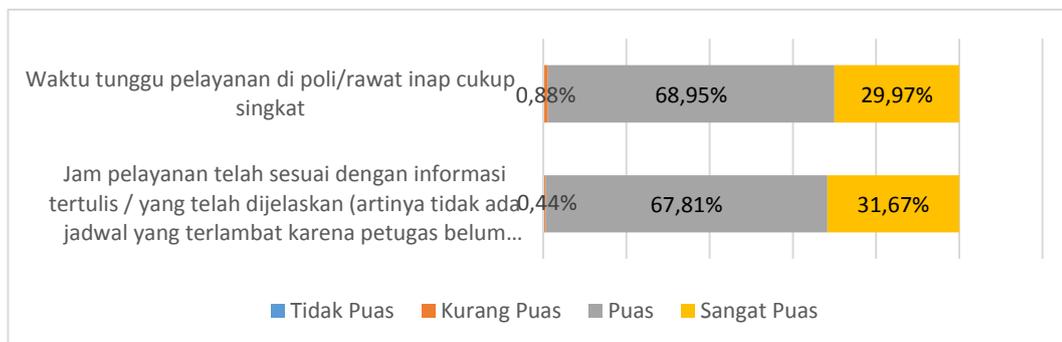
Gambar 5.3 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Mayoritas pengguna layanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto hampir 99,5 persen responden menjawab puas dan sangat puas pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur. Hal ini menandakan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur yang terdapat pada pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto dapat dipahami dengan jelas dan mudah untuk dijalankan.

3) Waktu

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



Gambar 5.4 Unsur Waktu pada Pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto

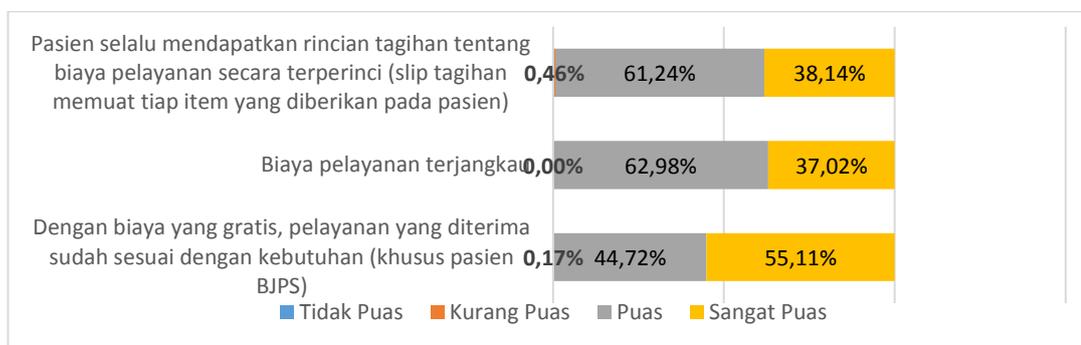
Sumber: Data Survei diolah, 2021

Gambar 5.4 menunjukkan bahwa mayoritas responden sekitar 99 persen memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap unsur waktu pelayanan. Akan tetapi masih ada proporsi jawaban kurang puas kurang dari 1 persen karena waktu pelayanan yang cukup lama menunggu petugas datang. Karena mayoritas responden menjawab puas dan sangat puas akan waktu pelayanan di Puskesmas Kabupaten Mojokerto, sehingga dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan di Puskesmas Kabupaten Mojokerto sudah sesuai dengan harapan responden dan sesuai dengan jam yang tertulis.



4) Tarif/Biaya

Tarif atau Biaya pelayanan merupakan salah satu yang termasuk dalam standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi terhadap pengguna layanan. Biaya pelayanan juga perlu dipublikasikan atau diinformasikan dengan jelas sehingga tidak menimbulkan kecemasan pihak pengguna pelayanan.



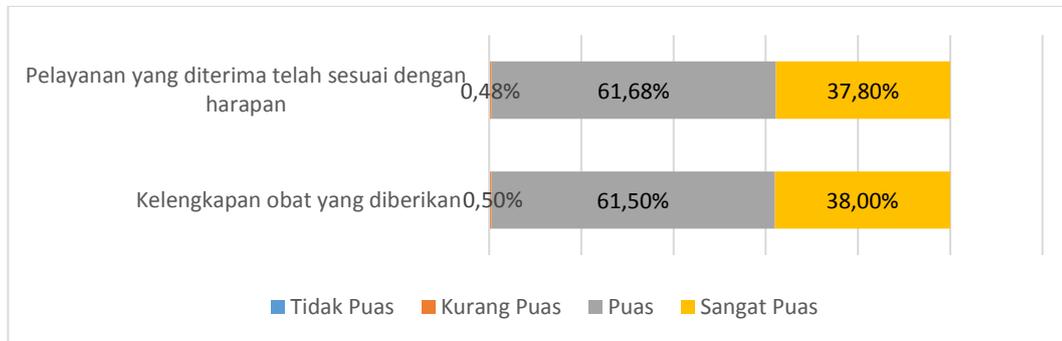
Gambar 5.5 Unsur Tarif/Biaya pada Pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap unsur biaya/tarif yang berlaku di Puskesmas Kabupaten Mojokerto. Namun masih terdapat responden yang kurang puas dan tidak puas sekitar 0,5 persen. Karena mayoritas responden menjawab puas dan sangat puas akan tarif/biaya pelayanan di Puskesmas Kabupaten Mojokerto, sehingga dapat disimpulkan bahwa tarif/biaya di Puskesmas Kabupaten Mojokerto terjangkau, pasien juga mendapatkan rincian tagihan tentang biaya pelayanan secara terperinci, kemudian untuk pasien BPJS, dengan biaya yang gratis, pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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



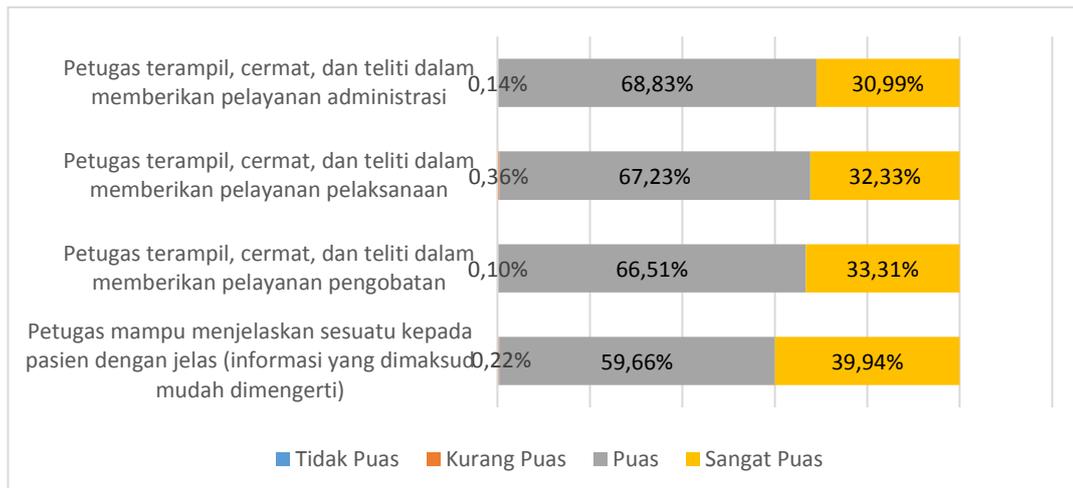
Gambar 5.6 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Puskesmas Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan Gambar 5.6 diketahui bahwa mayoritas responden menjawab puas dan sangat puas. Hal ini menandakan bahwa produk yang dihasilkan Puskesmas Kabupaten Mojokerto memiliki kualitas baik dan sesuai harapan. Akan tetapi terdapat responden yang kurang puas dan tidak puas sekitar 0,5 persen karena pemeriksaan yang terlalu singkat dan terdapat obat yang sudah kedaluwarsa. Karena mayoritas responden menjawab puas dan sangat puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa produk yang dihasilkan Puskesmas Kabupaten Mojokerto memiliki kualitas baik dan sudah memenuhi harapan masyarakat.

6) Kompetensi Pelaksana

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



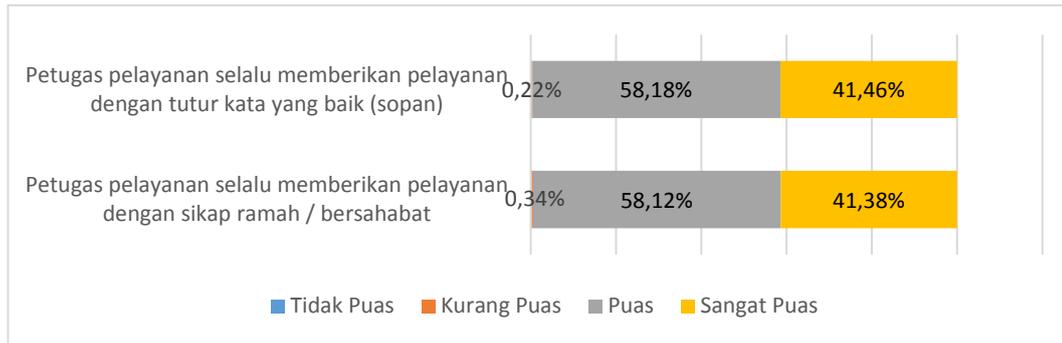
Gambar 5.7 Unsur Kompetensi Pelaksana pada Pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Pada unsur kompetensi pelaksana diketahui bahwa mayoritas responden menjawab puas bahkan sangat puas. Akan tetapi masih terdapat responden yang kurang puas dan tidak puas akan kompetensi pelaksana petugas kurang dari 0,5 persen, dengan alasan karena dalam menjelaskan petugas puskesmas terlalu berburu-buru dan membuat pasien kurang paham dan bingung, selain itu petugas administrasi kurang jelas. Karena mayoritas responden menjawab puas dan sangat puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi pelaksana memiliki kualitas baik.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan.



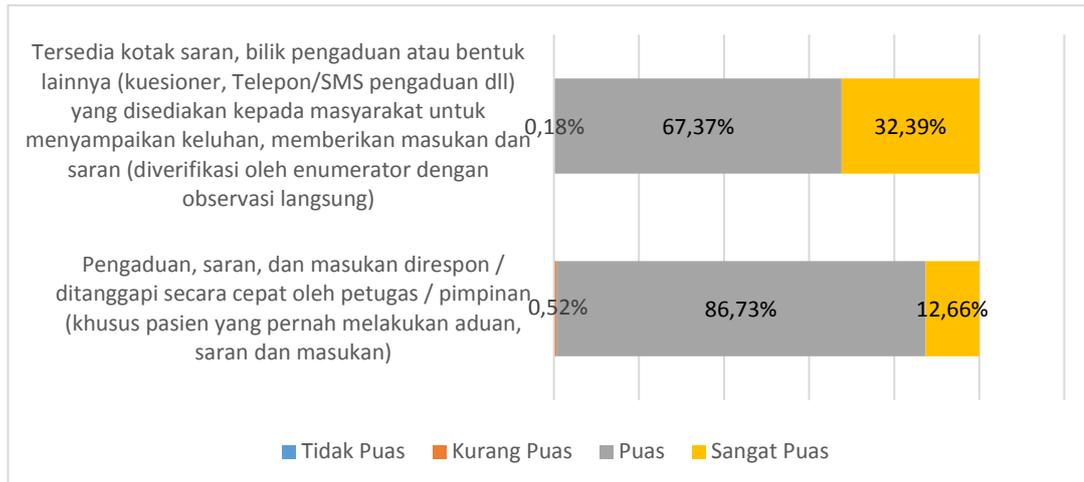
Gambar 5.8 Unsur Perilaku Pelaksana pada Pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Gambar 5.8 menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban puas dan sangat puas untuk pernyataan yang berkaitan dengan perilaku pelaksana yaitu sikap petugas yang ramah dan sopan. Akan tetapi masih terdapat petugas yang tidak ramah, sombong, bicara dengan nada tinggi dan kasar, serta kurang bersahabat dengan responden yang gaptek. Meskipun masih terdapat petugas yang tidak ramah dan sopan, akan tetapi mayoritas responden merasa puas dan sangat puas sehingga dapat disimpulkan bahwa perilaku pelaksana pada pelayanan di Puskesmas Kabupaten Mojokerto memiliki sikap ramah dan sopan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran responden untuk perbaikan pelayanan sehingga pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan.



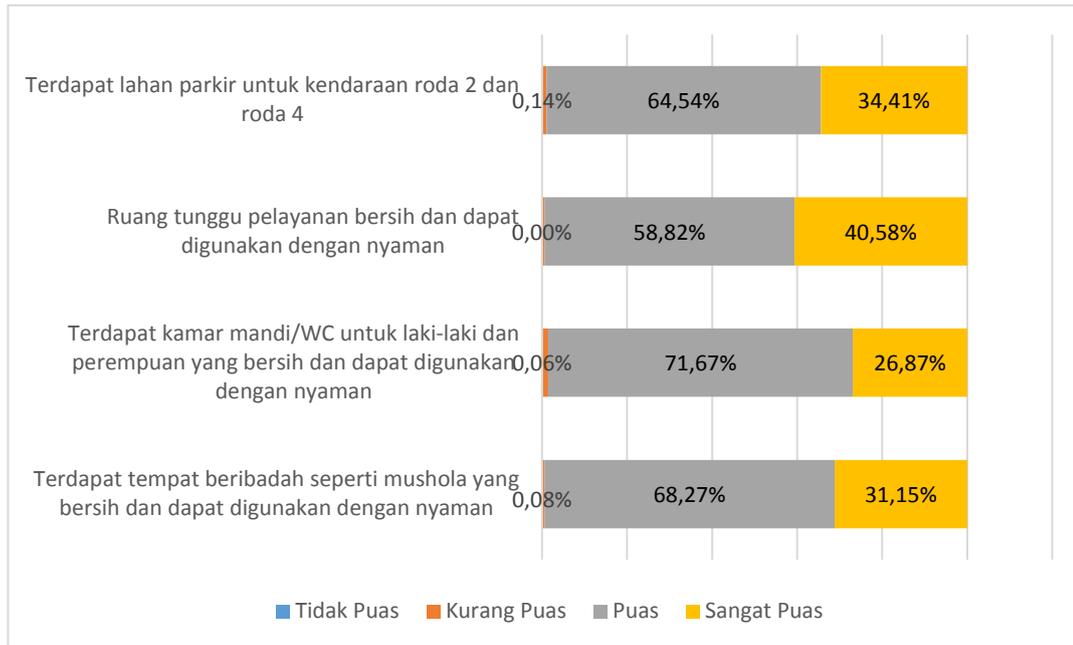
Gambar 5.9 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada Pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Sebagian besar responden menjawab puas dan sangat puas pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan.. Akan tetapi masih terdapat responden yang kurang puas dan tidak puas sekitar 0,05 persen. Karena mayoritas responden menjawab puas dan sangat puas, dapat disimpulkan bahwa puskesmas di Kabupaten Mojokerto telah menyediakan kotak saran, bilik pengaduan atau bentuk lainnya serta pengaduan, saran dan masukan ditanggapi secara cepat oleh pimpinan.

9) Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan 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 seperti komputer dan mesin, sementara prasarana meliputi benda yang tidak bergerak seperti gedung.



Gambar 5.10 Unsur Sarana dan Prasarana pada Pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Mayoritas pengguna layanan memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap unsur sarana dan prasarana. Akan tetapi masih terdapat jawaban tidak puas dan kurang puas dengan alasan ketidakpuasan tersebut antara lain kebanyakan lahan parkir kurang luas dan tidak ada atap atas, kamar mandi kotor, dan belum ada mushola. Karena mayoritas responden menjawab puas dan sangat puas, dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana puskesmas di Kabupaten Mojokerto telah memenuhi harapan responden.

Berikut merupakan analisis *GAP* yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan harapan dari pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto.

Tabel 5.4 Analisis *GAP* Puskesmas Kabupaten Mojokerto

NO.	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur		GAP
		Penilaian	Harapan	
U1	Persyaratan	3,33	3,56	-0,23



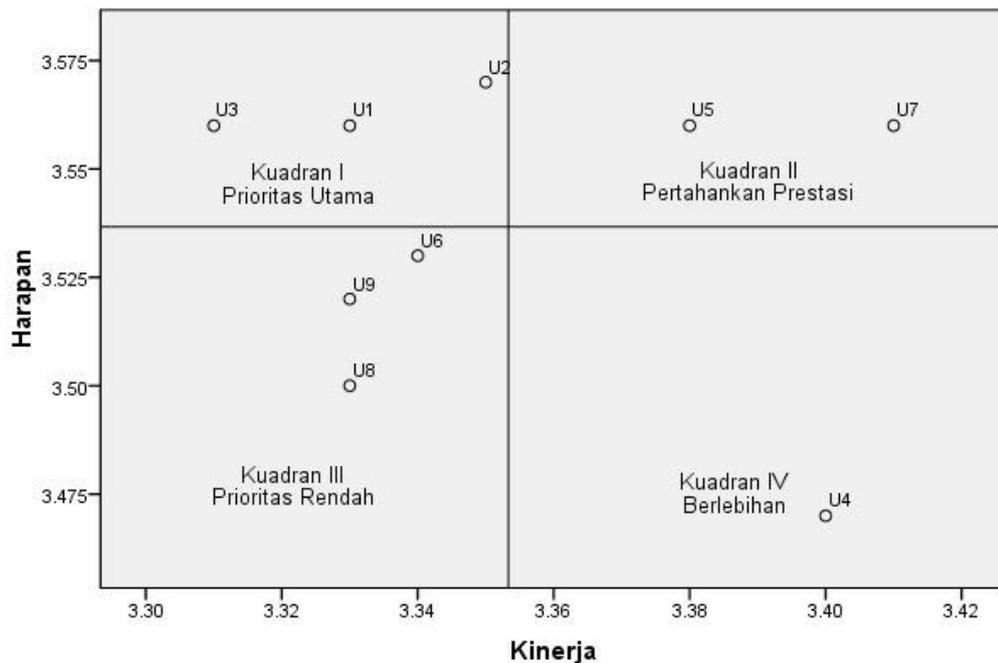
NO.	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur		GAP
		Penilaian	Harapan	
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,35	3,57	-0,22
U3	Waktu	3,31	3,56	-0,25
U4	Tarif/biaya	3,40	3,47	-0,07
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,38	3,56	-0,18
U6	Kompetensi Pelaksana	3,34	3,53	-0,19
U7	Perilaku Pelaksana	3,41	3,56	-0,15
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,33	3,50	-0,17
U9	Sarana dan Prasarana	3,33	3,52	-0,20
NRR		3,35	3,54	-0,18
Nilai Indeks		83,81	88,42	-4,62

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.4 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja/kepuasan terhadap pelayanan dan harapan akan pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto bernilai negatif sebesar -4,62 artinya kualitas layanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

Selain itu dapat digunakan diagram kartesius untuk mengetahui prioritas pelayanan kinerja/kepuasan yang perlu diperhatikan/disoroti untuk perbaikan lebih lanjut.

Diagram Kartesius Puskesmas Kabupaten Mojokerto



Gambar 5.11 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.10 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) dan waktu (U3), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang kurang baik sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto pada unsur tersebut.

Kemudian unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) serta perilaku pelaksana (U7), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.



Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur kompetensi pelaksana (U6); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan Locket Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.

Dan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur tarif/biaya (U4) serta, memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

Secara rinci hasil IKM per puskesmas dijelaskan sebagai berikut.

5.3.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Dlanggu Kabupaten Mojokerto

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Dlanggu Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

Tabel 5.5 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Dlanggu Kabupaten Mojokerto

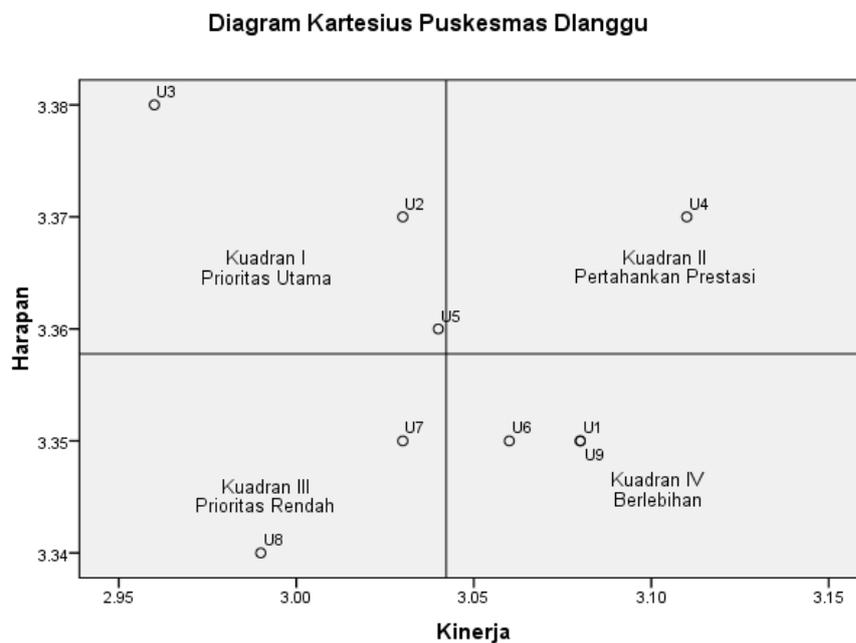
NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,08	77,03	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,03	75,68	C	Kurang Baik
U3	Waktu	2,96	73,99	C	Kurang Baik
U4	Tarif/Biaya	3,11	77,84	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,04	75,95	C	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,06	76,59	C	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,03	75,68	C	Kurang Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	2,99	74,73	C	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,08	77,04	B	Baik
Nilai IKM		3,04	76,06	C	Kurang Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Dlanggu sebesar 76,06 dengan mutu pelayanan C atau Kurang Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh tiga unsur yang memiliki predikat Baik dan enam unsur memiliki predikat Kurang Baik. Nilai IKM tersebut mendapatkan kontribusi terbanyak dari unsur tarif/biaya yaitu sebesar 3,11 dengan mutu pelayanan



B atau Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa tarif/biaya pelayanan di Puskesmas Dlanggu terjangkau, pasien juga mendapatkan rincian tagihan tentang biaya pelayanan secara terperinci, kemudian untuk pasien BPJS, dengan biaya yang gratis, pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan.



Gambar 5.12 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Dlanggu Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Dlanggu Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.12 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu (U3) serta produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang kurang baik sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.



Kemudian unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur tarif/biaya (U4), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur perilaku pelaksana (U7) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan.

Dan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur persyaratan (U1); kompetensi pelaksana (U6) serta sarana dan prasarana (U9), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

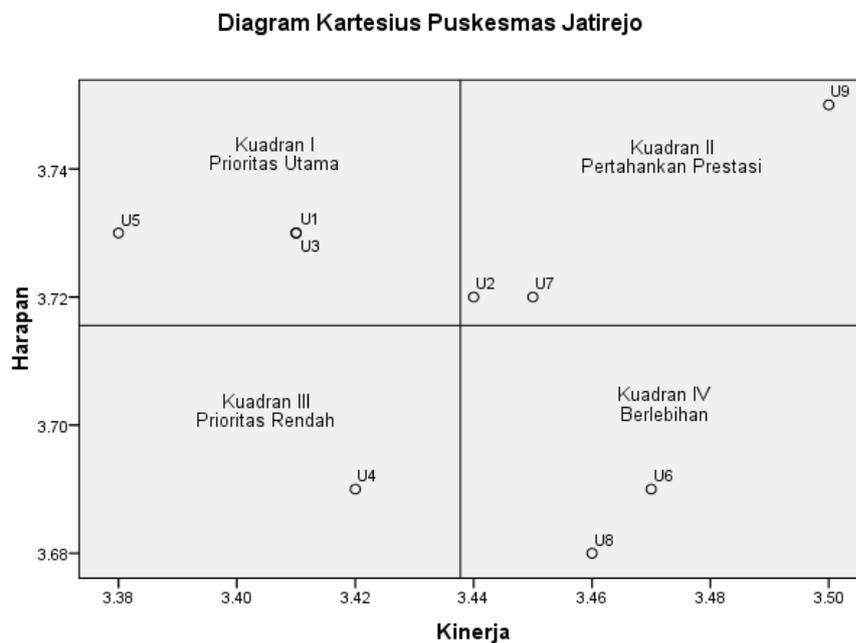
Tabel 5.6 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,41	85,27	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,44	85,88	B	Baik
U3	Waktu	3,41	85,27	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,42	85,41	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,38	84,53	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,47	86,69	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,45	86,35	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,46	86,42	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,50	87,50	B	Baik
Nilai IKM		3,44	85,92	B	Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Jatirejo sebesar 85,92 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga

ditunjukkan oleh sembilan unsur yang memiliki predikat Baik. Nilai IKM tersebut mendapatkan kontribusi terbanyak dari unsur Sarana Prasarana yaitu sebesar 3,50 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa sarana prasarana di Puskesmas Jatirejo sudah memadai.



Gambar 5.13 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.13 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); waktu (U3); serta produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang kurang baik sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.



Kemudian unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); perilaku pelaksana (U7) serta sarana dan prasarana (U9), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur tarif/biaya (U4), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan.

Dan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur kompetensi pelaksana (U6) serta penanganan pengaduan, sarana dan masukan (U8), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.3.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kupang Kabupaten Mojokerto

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kupang ditunjukkan oleh Tabel berikut.

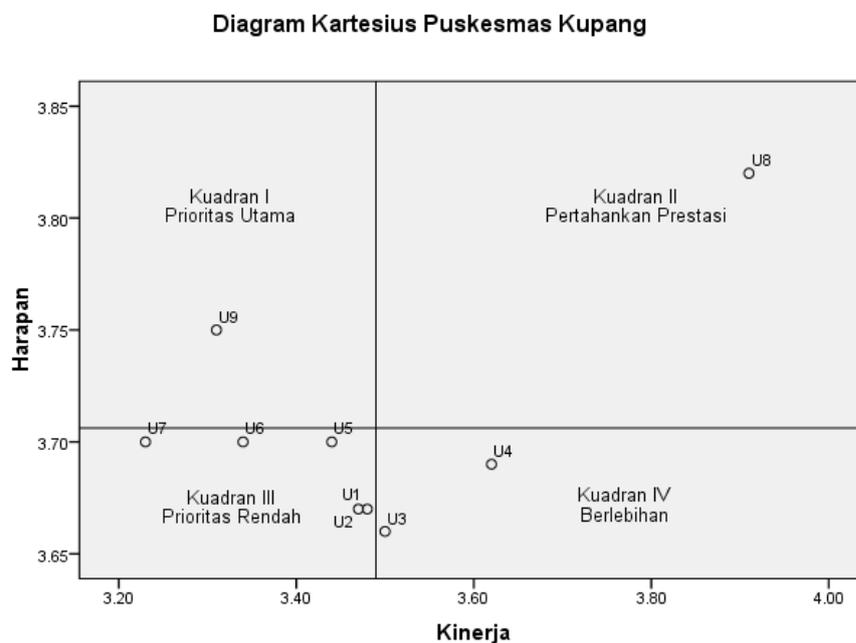
Tabel 5.7 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kupang Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,48	86,96	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,47	86,69	B	Baik
U3	Waktu	3,50	87,50	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,62	90,41	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,44	86,08	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,34	83,48	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,23	80,68	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,91	97,70	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,31	82,69	B	Baik
Nilai IKM		3,48	86,91	B	Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kupang sebesar 86,91 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga

ditunjukkan oleh tujuh unsur yang memiliki predikat Baik dan dua unsur memiliki predikat Sangat Baik. Nilai IKM tersebut mendapatkan kontribusi terbanyak dari unsur Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan yaitu sebesar 3,91 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan di Puskesmas Kupang telah dikelola dengan baik, cepat, dan ditindaklanjuti.



Gambar 5.14 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Kupang Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Kupang Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.14 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur sarana dan prasarana (U9), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang kurang baik sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.



Kemudian unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6) serta perilaku pelaksana (U7), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan.

Dan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur waktu (U3) dan tarif/biaya (U4), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.3.4 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Gedeg Kabupaten Mojokerto

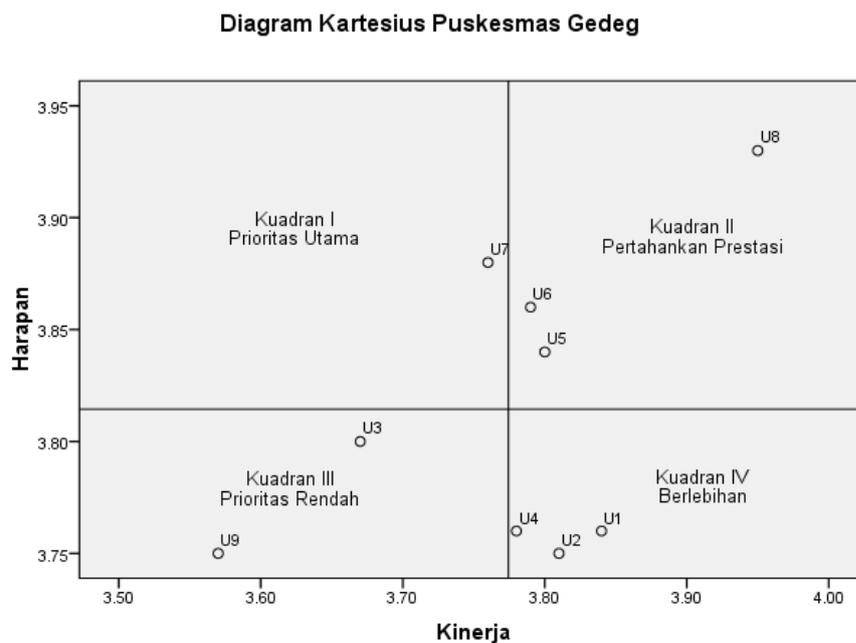
Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gedeg Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

Tabel 5.8 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Gedeg Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,84	96,08	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,81	95,14	A	Sangat Baik
U3	Waktu	3,67	91,76	A	Sangat Baik
U4	Tarif/Biaya	3,78	94,57	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,80	95,00	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,79	94,83	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,76	94,12	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,95	98,78	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,57	89,34	A	Sangat Baik
Nilai IKM		3,78	94,40	A	Sangat Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gedeg sebesar 94,40 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh sembilan unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Nilai IKM tersebut mendapatkan kontribusi terbanyak dari unsur Penanganan Pengaduan Saran Masukan yaitu sebesar 3,95 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan di Puskesmas Gedeg telah dikelola dengan baik, cepat, dan ditindaklanjuti.



Gambar 5.15 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Gedeg Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Gedeg Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.15 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur perilaku pelaksana (U7), hal ini menunjukkan bahwa



unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang kurang baik sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur waktu (U3) serta sarana dan prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan.

Dan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) serta tarif/biaya (U4), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.3.5 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Sooko Kabupaten Mojokerto

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Sooko Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

Tabel 5.9 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Sooko Kabupaten Mojokerto

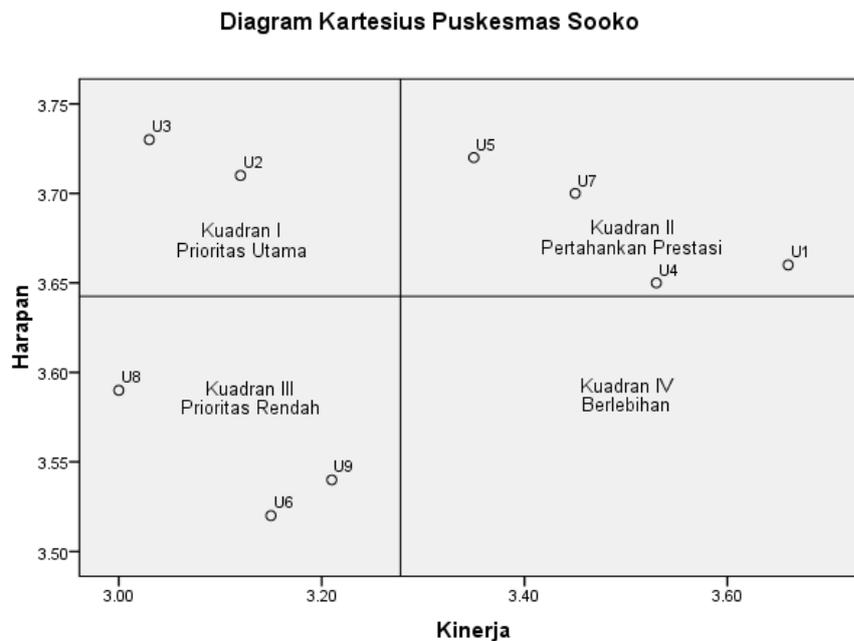
NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,66	91,42	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,12	77,97	B	Baik
U3	Waktu	3,03	75,81	C	Kurang Baik
U4	Tarif/Biaya	3,53	88,20	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	83,85	B	Baik



NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U6	Kompetensi Pelaksana	3,15	78,85	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,45	86,35	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,21	80,17	B	Baik
Nilai IKM		3,28	81,96	B	Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Sooko sebesar 81,96 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh satu unsur yang memiliki predikat Sangat Baik, enam unsur yang memiliki predikat Baik, dan dua unsur memiliki predikat Kurang Baik. Nilai IKM tersebut mendapatkan kontribusi terbanyak dari unsur Persyaratan yaitu sebesar 3,53 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan di Puskesmas Sooko, dan pasien dapat dengan mudah mendapatkan informasi terkait persyaratan pelayanan di Puskesmas Sooko.



Gambar 5.16 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Sooko Kabupaten Mojokerto



Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Sooko Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.16 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) dan waktu (U3), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang kurang baik sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur persyaratan (U1); tarif/biaya (U4); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) serta perilaku pelaksana (U7), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur kompetensi pelaksana (U6); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan.

5.3.6 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Gayaman Kabupaten Mojokerto

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gayaman Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

Tabel 5.10 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Gayaman Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,07	76,76	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,11	77,70	B	Baik

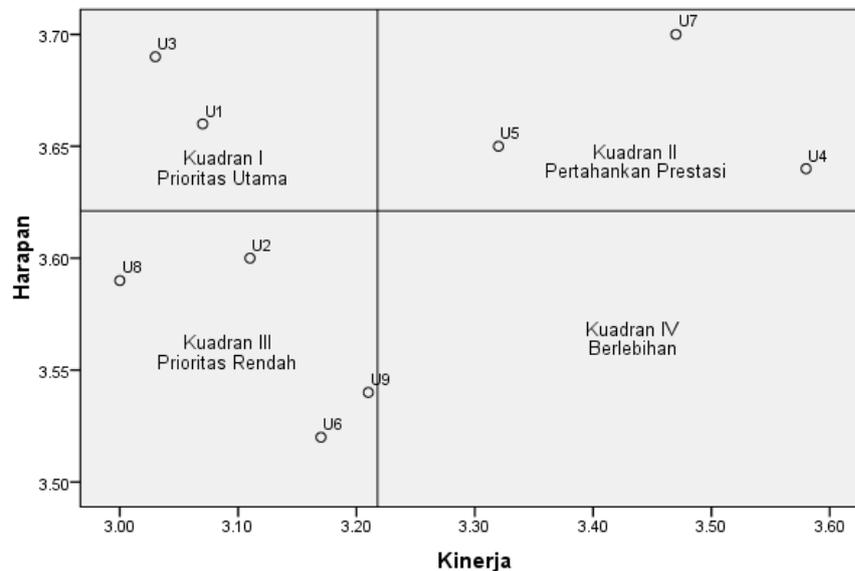


NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U3	Waktu	3,03	75,81	C	Kurang Baik
U4	Tarif/Biaya	3,58	89,41	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,32	82,91	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,17	79,26	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,47	86,76	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,21	80,14	B	Baik
Nilai IKM		3,22	80,42	B	Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gayaman sebesar 80,42 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh enam unsur yang memiliki predikat Baik, satu unsur yang memiliki predikat Sangat Baik, dan dua unsur memiliki predikat Kurang Baik. Nilai IKM tersebut mendapatkan kontribusi terbanyak dari unsur tarif/biaya yaitu sebesar 3,58 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa tarif/biaya pelayanan di Puskesmas Gayaman terjangkau, pasien juga mendapatkan rincian tagihan tentang biaya pelayanan secara terperinci, kemudian untuk pasien BPJS, dengan biaya yang gratis, pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan.

Diagram Kartesius Puskesmas Gayaman



Gambar 5.17 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Gayaman Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Gayaman Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.17 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1) dan waktu (U3), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang kurang baik sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur tarif/biaya (U4); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) serta perilaku pelaksana (U7), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); kompetensi pelaksana (U6);



penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan.

5.3.7 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Puri Kabupaten Mojokerto

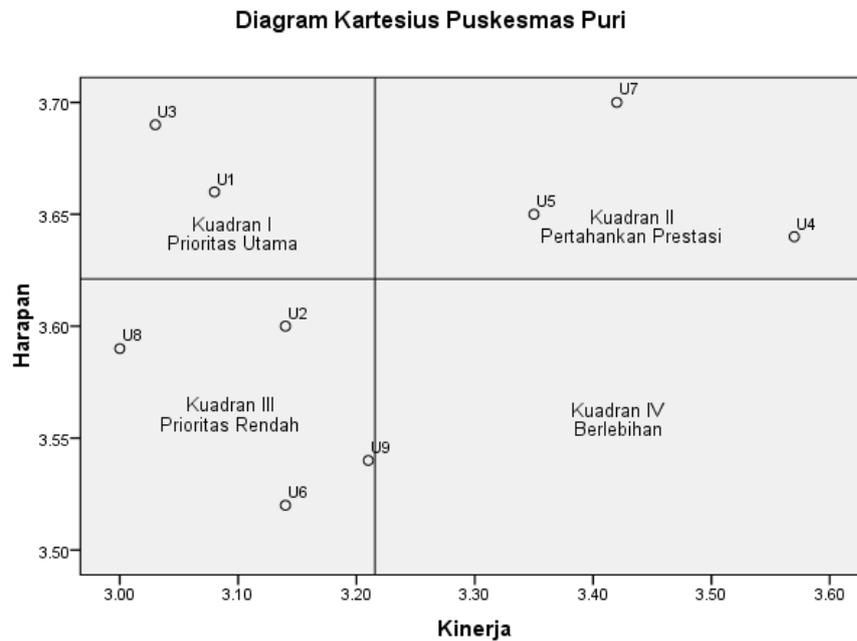
Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Puri Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

Tabel 5.11 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Puri Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,08	77,03	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,14	78,51	B	Baik
U3	Waktu	3,03	75,68	C	Kurang Baik
U4	Tarif/Biaya	3,57	89,28	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	83,72	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,14	78,41	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,42	85,41	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,21	80,27	B	Baik
Nilai IKM		3,21	80,37	B	Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Puri sebesar 80,37 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh enam unsur yang memiliki predikat Baik, dua unsur yang memiliki predikat Kurang Baik, dan satu unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Nilai IKM tersebut mendapatkan kontribusi terbanyak dari unsur tarif/biaya yaitu sebesar 3,57 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa tarif/biaya pelayanan di Puskesmas Puri terjangkau, pasien juga mendapatkan rincian tagihan tentang biaya pelayanan secara terperinci, kemudian untuk pasien BPJS, dengan biaya yang gratis, pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan.



Gambar 5.18 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Puri Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Puri Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.18 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1) dan waktu (U3), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang kurang baik sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur tarif/biaya (U4); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) serta perilaku pelaksana (U7), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); kompetensi pelaksana (U6); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana



(U9), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan.

5.3.8 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

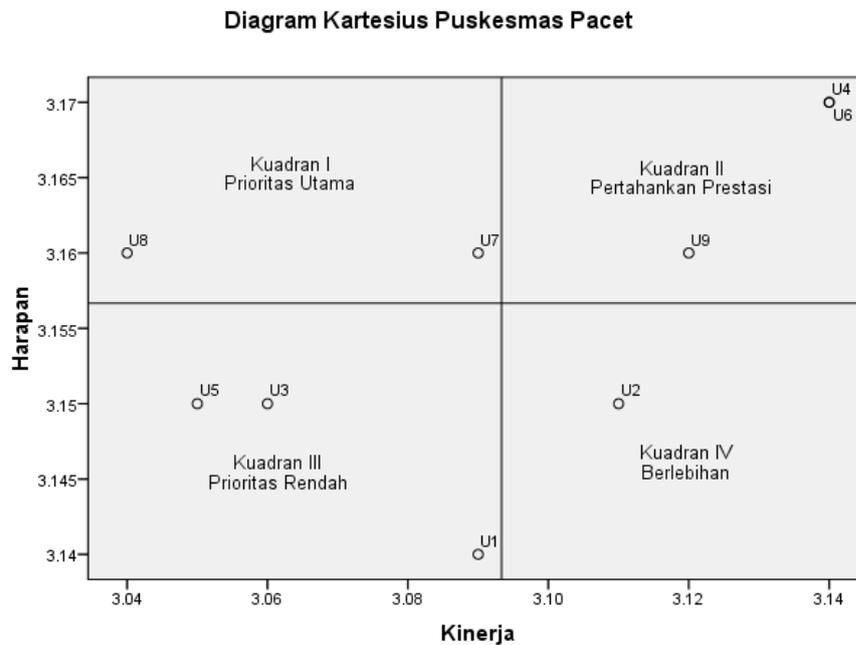
Tabel 5.12 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,09	77,36	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,11	77,64	B	Baik
U3	Waktu	3,06	76,42	C	Kurang Baik
U4	Tarif/Biaya	3,14	78,58	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,05	76,28	C	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,14	78,51	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,09	77,30	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,04	76,08	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,12	78,11	B	Baik
Nilai IKM		3,09	77,36	B	Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto sebesar 77,36 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh tujuh unsur yang memiliki predikat Baik dan dua unsur yang memiliki predikat Kurang Baik. Nilai IKM tersebut mendapatkan kontribusi terbanyak dari unsur tarif/biaya serta kompetensi pelaksana yaitu sebesar 3,14 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa tarif/biaya pelayanan di Puskesmas Pacet terjangkau, pasien juga mendapatkan rincian tagihan tentang biaya pelayanan secara terperinci, kemudian untuk pasien BPJS, dengan biaya yang gratis, pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan. Responden juga memberikan penilaian bahwa petugas terampil, cermat, dan teliti dalam

memberikan pelayanan serta mampu menjelaskan sesuatu kepada pasien dengan jelas.



Gambar 5.19 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.19 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur perilaku pelaksana (U7) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang kurang baik sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur tarif/biaya (U4); kompetensi pelaksana (U6) serta sarana dan prasarana (U9), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.



Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan (U1); waktu (U3) serta produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan.

Dan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.3.9 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kutorejo Kabupaten Mojokerto

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kutorejo Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

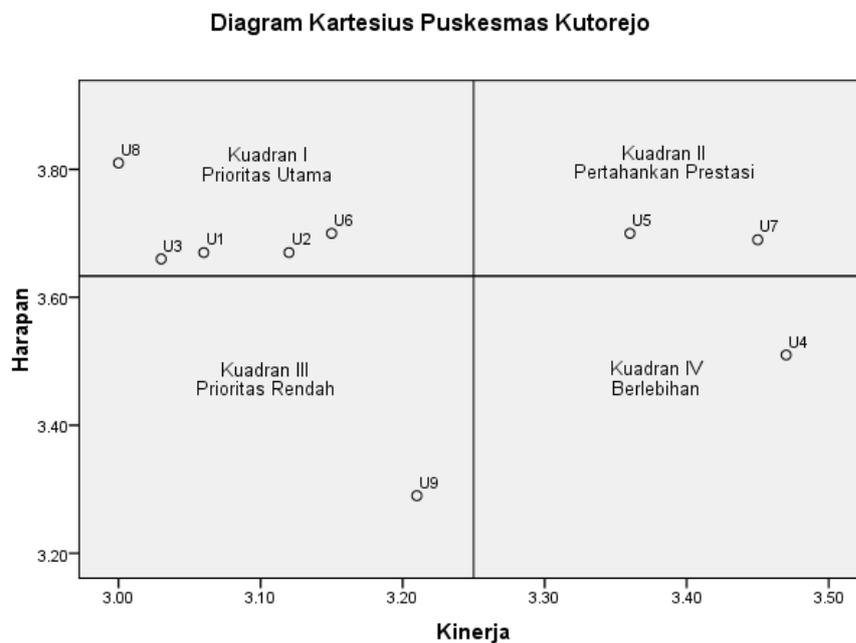
Tabel 5.13 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kutorejo Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,06	76,62	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,12	77,97	B	Baik
U3	Waktu	3,03	75,81	C	Kurang Baik
U4	Tarif/Biaya	3,47	86,67	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36	83,92	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,15	78,85	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,45	86,35	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,21	80,17	B	Baik
Nilai IKM		3,21	80,15	B	Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kutorejo Kabupaten Mojokerto sebesar 80,15 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh tujuh unsur yang memiliki predikat Baik dan dua unsur yang memiliki predikat Kurang Baik. Nilai IKM tersebut mendapatkan kontribusi terbanyak dari unsur tarif/biaya serta kompetensi

pelaksana yaitu sebesar 3,47 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa tarif/biaya pelayanan di Puskesmas Kutorejo terjangkau, pasien juga mendapatkan rincian tagihan tentang biaya pelayanan secara terperinci, kemudian untuk pasien BPJS, dengan biaya yang gratis, pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan.



Gambar 5.20 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Kutorejo Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Kutorejo Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.20 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu (U3); kompetensi pelaksana (U6) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang kurang baik sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.



Kemudian unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dan perilaku pelaksana (U7), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur sarana dan prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan.

Dan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur tarif/biaya (U4), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.3.10 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Gondang Kabupaten Mojokerto

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gondang Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

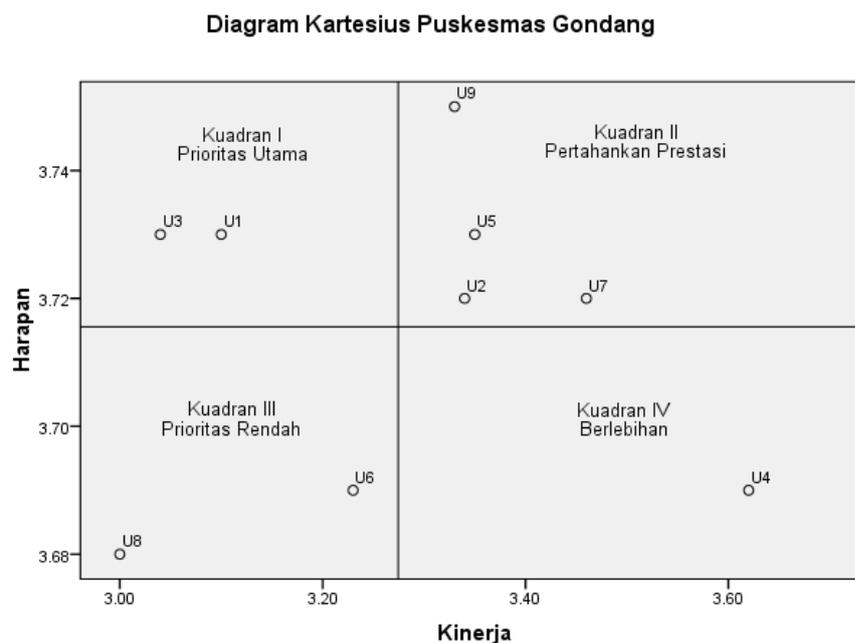
Tabel 5.14 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Gondang Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,10	77,43	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,34	83,45	B	Baik
U3	Waktu	3,04	75,95	C	Kurang Baik
U4	Tarif/Biaya	3,62	90,38	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	83,85	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,23	80,71	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,46	86,55	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,33	83,31	B	Baik
Nilai IKM		3,27	81,85	B	Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gondang Kabupaten Mojokerto sebesar 81,85 dengan mutu pelayanan B atau

Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh satu unsur yang memiliki predikat Sangat Baik, enam unsur yang memiliki predikat Baik dan dua unsur yang memiliki predikat Kurang Baik. Nilai IKM tersebut mendapatkan kontribusi terbanyak dari unsur tarif/biaya yaitu sebesar 3,62 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa tarif/biaya pelayanan di Puskesmas Gondang terjangkau, pasien juga mendapatkan rincian tagihan tentang biaya pelayanan secara terperinci, kemudian untuk pasien BPJS, dengan biaya yang gratis, pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan.



Gambar 5.21 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Gondang Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Gondang Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.21 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1) dan waktu (U3), hal ini



menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang kurang baik sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); perilaku pelaksana (U7) serta sarana dan prasarana (U9), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur kompetensi pelaksana (U6) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan.

Dan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur tarif/biaya (U4), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.3.11 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Pesanggrahan Kabupaten Mojokerto

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pesanggrahan Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

Tabel 5.15 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Pesanggrahan Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,11	77,70	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,40	84,93	B	Baik
U3	Waktu	3,25	81,28	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,42	85,59	B	Baik

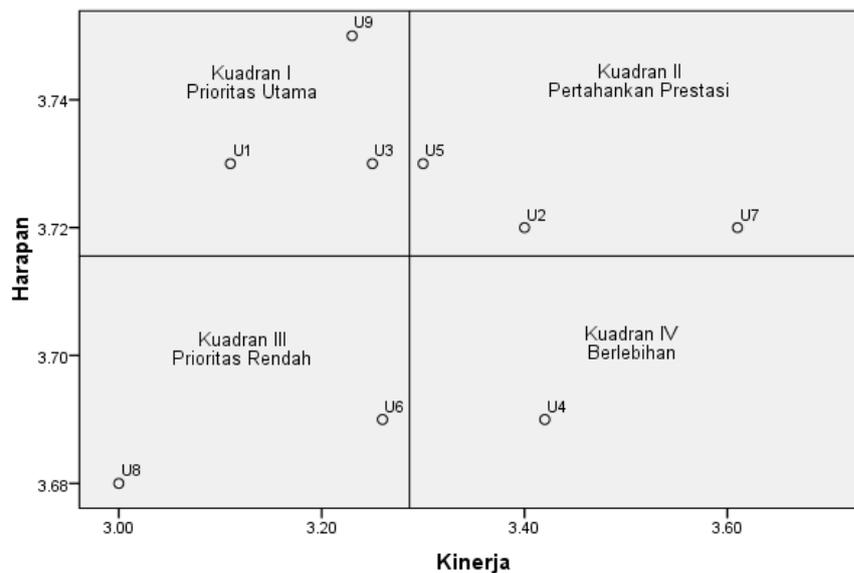


NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,30	82,50	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,26	81,62	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,61	90,34	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,23	80,84	B	Baik
Nilai IKM		3,29	82,20	B	Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pesanggrahan Kabupaten Mojokerto sebesar 82,20 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh satu unsur yang memiliki predikat Sangat Baik, tujuh unsur yang memiliki predikat Baik dan satu unsur memiliki predikat Kurang Baik. Nilai IKM tersebut mendapatkan kontribusi terbanyak dari unsur Perilaku Pelaksana yaitu sebesar 3,61 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa perilaku pelaksana di Puskesmas Pesanggrahan sudah ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.

Diagram Kartesius Puskesmas Pesanggrahan



Gambar 5.22 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Pesanggrahan Kabupaten Mojokerto



Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Pesanggrahan Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.22 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); waktu (U3); serta sarana dan prasarana (U9), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang kurang baik sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) serta perilaku pelaksana (U7), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur kompetensi pelaksana (U6) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan.

Dan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur tarif/biaya (U4), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.3.12 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Manduro Kabupaten Mojokerto

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Manduro Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.



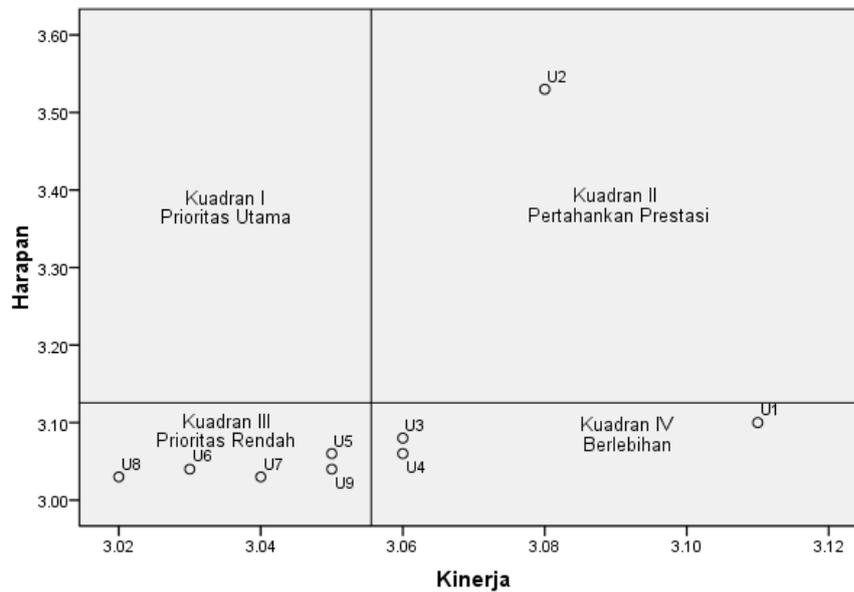
Tabel 5.16 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Manduro Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,11	77,84	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,08	76,96	B	Baik
U3	Waktu	3,06	76,62	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,06	76,49	C	Kurang Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,05	76,28	C	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,03	75,78	C	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,04	76,01	C	Kurang Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,02	75,61	C	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,05	76,28	C	Kurang Baik
Nilai IKM		76,43	76,43	C	Kurang Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Manduro Kabupaten Mojokerto sebesar 76,43 dengan mutu pelayanan C atau Kurang Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh tiga unsur yang memiliki predikat Baik dan enam unsur yang memiliki predikat Kurang Baik. Nilai IKM tersebut mendapatkan kontribusi terbanyak dari unsur Persyaratan yaitu sebesar 3,11 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa persyaratan di Puskesmas Manduro mudah terpenuhi.

Diagram Kartesius Puskesmas Manduro



Gambar 5.23 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Manduro Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Manduro Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.23 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6); perilaku pelaksana (U7); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan.

Dan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur persyaratan (U1); waktu (U3) serta tarif/biaya (U4), memiliki tingkat



harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.3.13 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Ngoro Kabupaten Mojokerto

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Ngoro Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

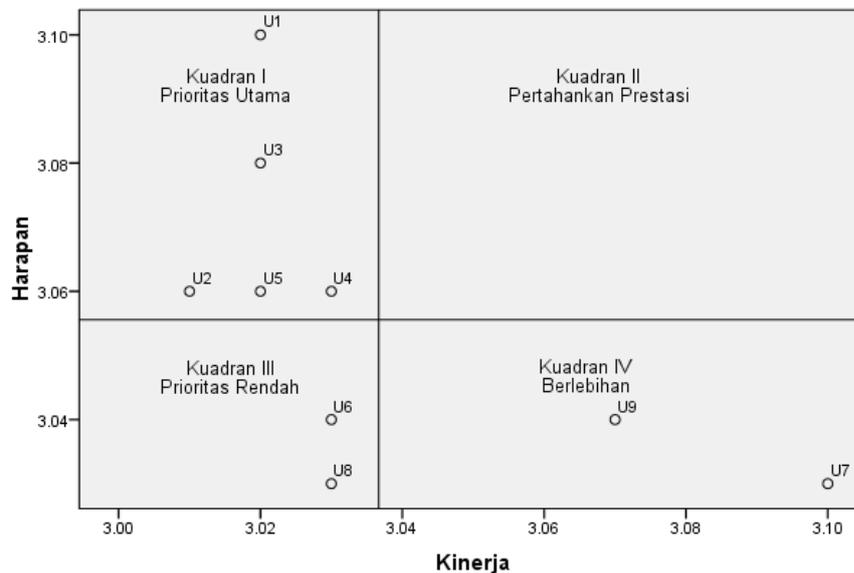
Tabel 5.17 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Ngoro Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,02	75,41	C	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,01	75,14	C	Kurang Baik
U3	Waktu	3,02	75,47	C	Kurang Baik
U4	Tarif/Biaya	3,03	75,68	C	Kurang Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,02	75,54	C	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,03	75,74	C	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,10	77,43	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,03	75,68	C	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,07	76,66	B	Baik
Nilai IKM		3,03	75,86	C	Kurang Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Ngoro Kabupaten Mojokerto sebesar 75,86 dengan mutu pelayanan C atau Kurang Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh dua unsur yang memiliki predikat Baik dan tujuh unsur yang memiliki predikat Kurang Baik. Nilai IKM tersebut mendapatkan kontribusi terbanyak dari unsur Perilaku Pelaksana yaitu sebesar 3,10 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa perilaku pelaksana di Puskesmas Ngoro sudah ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.

Diagram Kartesius Puskesmas Ngoro



Gambar 5.24 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Ngoro Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Ngoro Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.24 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu (U3); tarif/biaya (U4) serta produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang kurang baik sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur kompetensi pelaksana (U6) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan.



Dan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur perilaku pelaksana (U7) serta sarana dan prasarana (U9), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.3.14 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

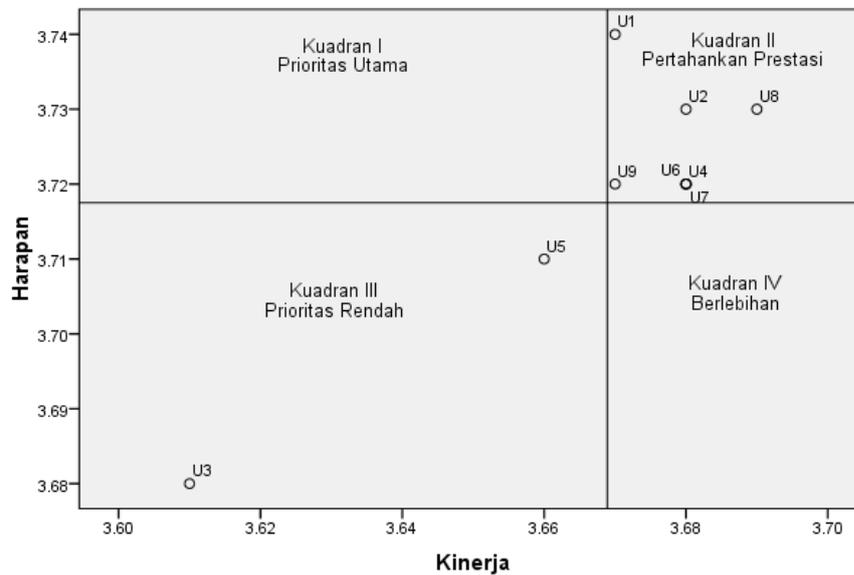
Tabel 5.18 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kenongo Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,67	91,76	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,68	92,03	A	Sangat Baik
U3	Waktu	3,61	90,14	A	Sangat Baik
U4	Tarif/Biaya	3,68	91,96	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,66	91,49	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,68	91,96	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,68	92,09	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,69	92,30	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,67	91,69	A	Sangat Baik
Nilai IKM		3,67	91,71	A	Sangat Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto sebesar 91,71 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh sembilan unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Nilai IKM tersebut mendapatkan kontribusi terbanyak dari unsur Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan yaitu sebesar 3,69 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan di Puskesmas Watukenongo telah dikelola dengan baik, cepat, dan ditindaklanjuti.

Diagram Kartesius Puskesmas Watukenongo



Gambar 5.25 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.25 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); tarif/biaya (U4); kompetensi pelaksana (U6); perilaku pelaksana (U7); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur waktu (U3) serta produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan.



5.3.15 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Pungging Kabupaten Mojokerto

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pungging Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

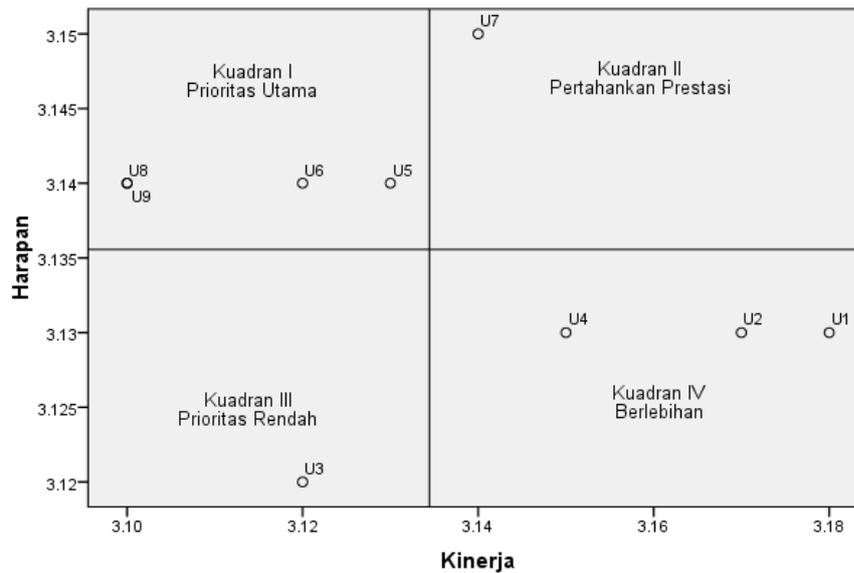
Tabel 5.19 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Pungging Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,18	79,39	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,17	79,32	B	Baik
U3	Waktu	3,12	77,91	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,15	78,83	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,13	78,24	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,12	77,97	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,14	78,58	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,10	77,57	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,10	77,53	B	Baik
Nilai IKM		3,13	78,37	B	Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pungging Kabupaten Mojokerto sebesar 78,37 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh sembilan unsur yang memiliki predikat Baik. Nilai IKM tersebut mendapatkan kontribusi terbanyak dari unsur Persyaratan yaitu sebesar 3,18 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa persyaratan di Puskesmas Pungging mudah terpenuhi.

Diagram Kartesius Puskesmas Pungging



Gambar 5.26 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Pungging Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Pungging Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.25 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang kurang baik sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur perilaku pelaksana (U7), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.



Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur waktu (U3), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan.

Dan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) serta tarif/biaya (U4), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.3.16 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Dawarblandong Kabupaten Mojokerto

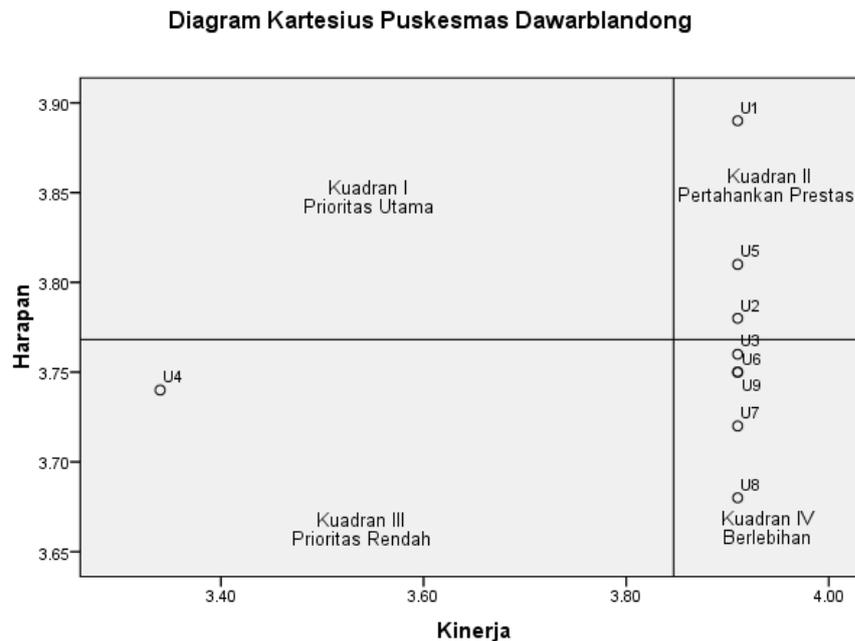
Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Dawarblandong Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

Tabel 5.20 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Dawarblandong Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,91	97,84	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,91	97,84	A	Sangat Baik
U3	Waktu	3,91	97,84	A	Sangat Baik
U4	Tarif/Biaya	3,34	83,54	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,91	97,84	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,91	97,84	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,91	97,84	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,91	97,84	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,91	97,77	A	Sangat Baik
Nilai IKM		3,85	96,24	A	Sangat Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Dawarblandong Kabupaten Mojokerto sebesar 96,24 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh sembilan unsur yang memiliki predikat Sangat Baik.



Gambar 5.27 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Dawarblandong Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Dawarblandong Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.27 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) serta produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur tarif/biaya (U4), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan.

Dan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur waktu (U3); kompetensi pelaksana (U6); perilaku pelaksana (U7); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9),



memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.3.17 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kemlagi Kabupaten Mojokerto

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kemlagi Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

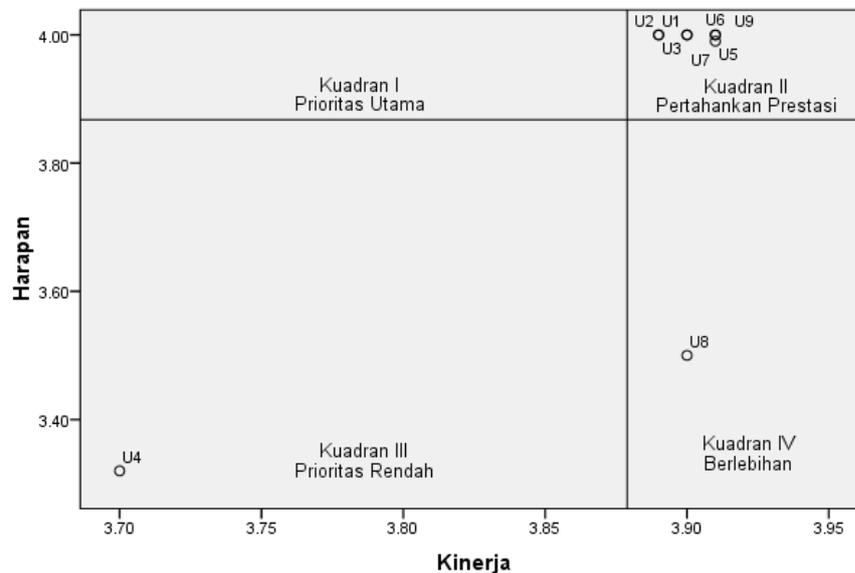
Tabel 5.21 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kemlagi Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,89	97,23	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,89	97,30	A	Sangat Baik
U3	Waktu	3,90	97,43	A	Sangat Baik
U4	Tarif/Biaya	3,70	92,55	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,91	97,64	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,91	97,64	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,90	97,57	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,90	97,57	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,91	97,70	A	Sangat Baik
	Nilai IKM	3,88	96,96	A	Sangat Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kemlagi Kabupaten Mojokerto sebesar 96,96 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh sembilan unsur yang memiliki predikat Sangat Baik.

Diagram Kartesius Puskesmas Kemlagi



Gambar 5.28 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Kemlagi Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Kemlagi Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.28 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu (U3); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6); perilaku pelaksana (U7); serta sarana dan prasarana (U9), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur tarif/biaya (U4), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan.



Dan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.3.18 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kedungsari Kabupaten Mojokerto

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kedungsari Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

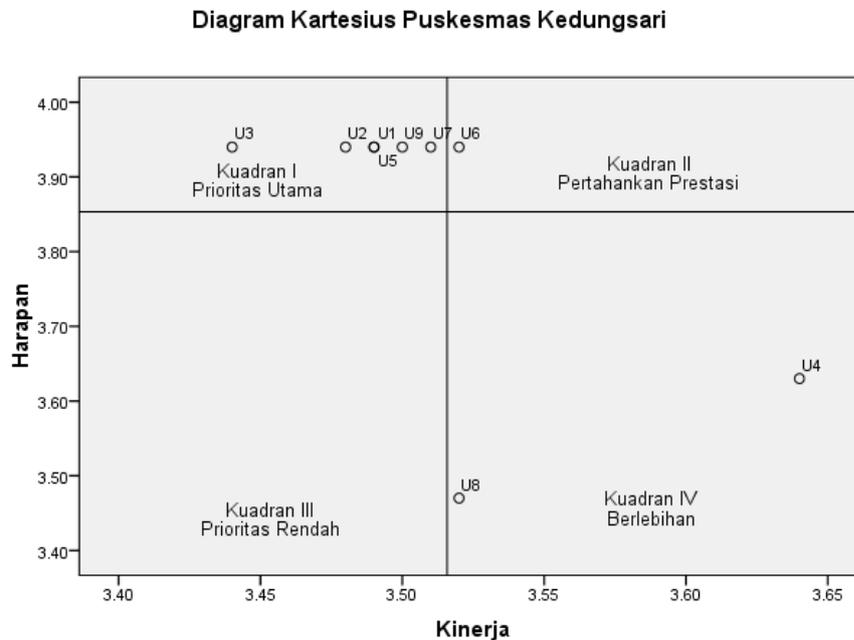
Tabel 5.22 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kedungsari Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,49	87,16	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,48	87,09	B	Baik
U3	Waktu	3,44	86,08	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,64	91,04	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,49	87,30	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,52	87,94	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,51	87,84	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,52	87,97	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,50	87,40	B	Baik
Nilai IKM		3,51	87,76	B	Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kedungsari Kabupaten Mojokerto sebesar 87,76 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh satu unsur yang memiliki predikat Sangat Baik dan delapan unsur yang memiliki predikat Baik. Nilai IKM tersebut mendapatkan kontribusi terbanyak dari unsur tarif/biaya yaitu sebesar 3,64 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa tarif/biaya pelayanan di Puskesmas Kedungsari terjangkau, pasien juga mendapatkan rincian tagihan tentang biaya

pelayanan secara terperinci, kemudian untuk pasien BPJS, dengan biaya yang gratis, pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan.



Gambar 5.29 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Kedungsari Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Kedungsari Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.29 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu (U3); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); perilaku pelaksana (U7) serta sarana dan prasarana (U9), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang kurang baik sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur kompetensi pelaksana (U6), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut



dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Dan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur tarif/biaya (U4) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.3.19 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Lespadangan Kabupaten Mojokerto

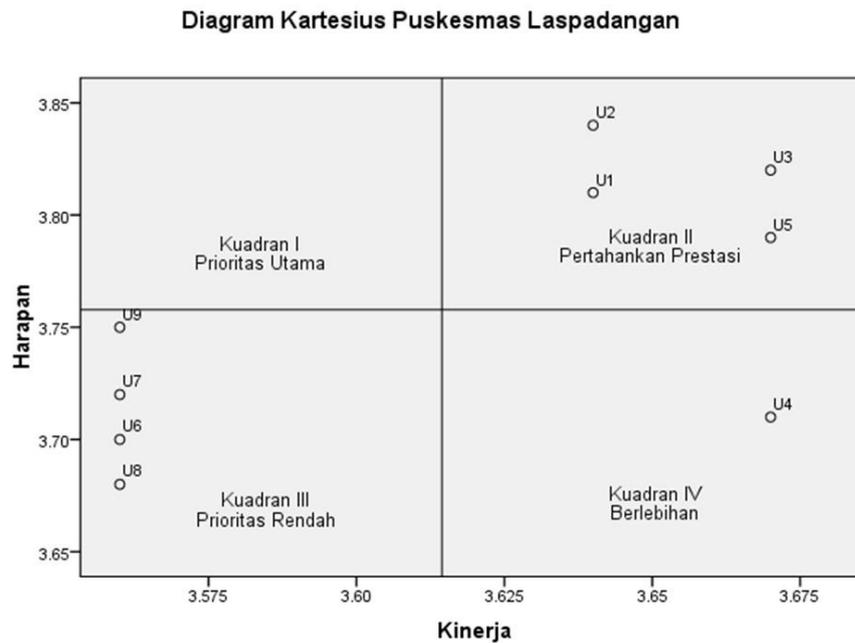
Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lespadangan Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

Tabel 5.23 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Lespadangan Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,64	91,08	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,64	91,08	A	Sangat Baik
U3	Waktu	3,67	91,76	A	Sangat Baik
U4	Tarif/Biaya	3,67	91,76	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,67	91,76	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,56	89,05	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,56	88,92	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,56	88,92	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,56	88,92	A	Sangat Baik
Nilai IKM		3,61	90,36	A	Sangat Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lespadangan Kabupaten Mojokerto sebesar 90,36 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh sembilan unsur yang memiliki predikat Sangat Baik.



Gambar 5.30 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Laspadangan Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Laspadangan Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.30 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu (U3) serta produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur kompetensi pelaksana (U6); perilaku pelaksana (U7); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan.



Dan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur tarif/biaya (U4), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.3.20 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Mojokerto

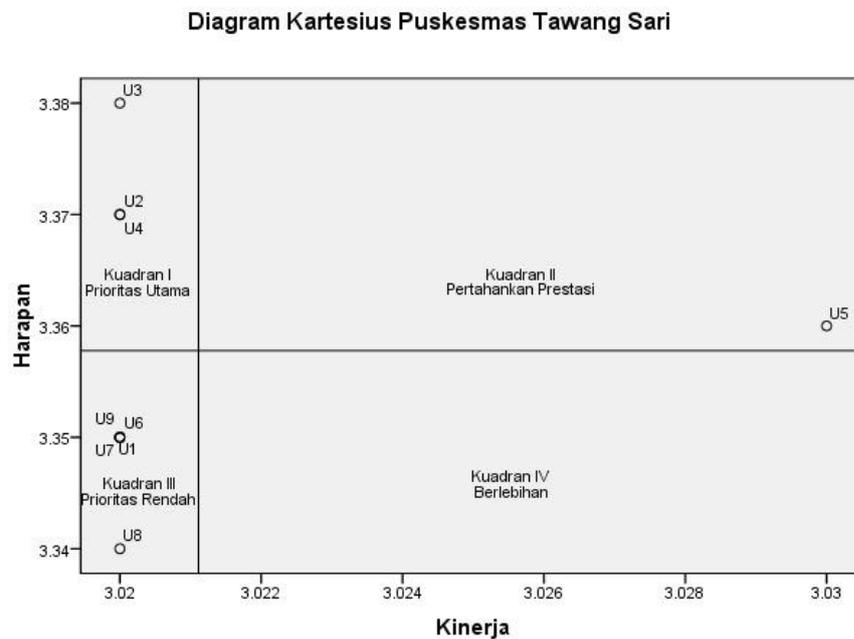
Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

Tabel 5.24 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,02	75,54	C	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,02	75,54	C	Kurang Baik
U3	Waktu	3,02	75,54	C	Kurang Baik
U4	Tarif/Biaya	3,02	75,61	C	Kurang Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,03	75,68	C	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,02	75,54	C	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,02	75,54	C	Kurang Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,02	75,54	C	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,02	75,54	C	Kurang Baik
Nilai IKM		3,02	75,56	C	Kurang Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Mojokerto sebesar 75,56 dengan mutu pelayanan C atau Kurang Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh sembilan unsur yang memiliki predikat Kurang Baik. Nilai IKM tersebut mendapatkan kontribusi terbanyak dari unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu sebesar 3,03 dengan mutu pelayanan C atau Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan Puskesmas Tawang Sari sesuai dengan harapan masyarakat.



Gambar 5.31 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.31 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu (U3) serta tarif/biaya (U4), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang kurang baik sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Dan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur persyaratan (U1); kompetensi pelaksana (U6); perilaku pelaksana (U7);



penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.3.21 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Trowulan Kabupaten Mojokerto

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Trowulan Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

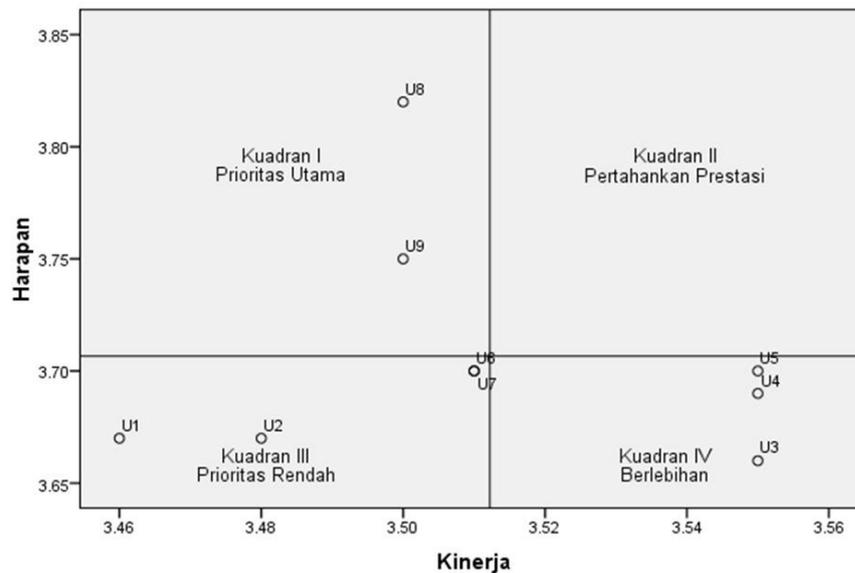
Tabel 5.25 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Trowulan Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,46	86,62	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,48	86,89	B	Baik
U3	Waktu	3,55	88,65	A	Sangat Baik
U4	Tarif/Biaya	3,55	88,65	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,55	88,65	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,51	87,70	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,51	87,84	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,50	87,57	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,50	87,57	B	Baik
Nilai IKM		3,51	87,79	B	Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Trowulan Kabupaten Mojokerto sebesar 87,79 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh enam unsur yang memiliki predikat Baik dan tiga unsur yang memiliki predikat Sangat Baik.

Diagram Kartesius Puskesmas Trowulan



Gambar 5.32 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Trowulan Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Trowulan Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.32 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang kurang baik sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); kompetensi pelaksana (U6) serta perilaku pelaksana (U7), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan.



Dan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur waktu (U3); tarif/biaya (U4) serta produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.3.22 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Trawas Kabupaten Mojokerto

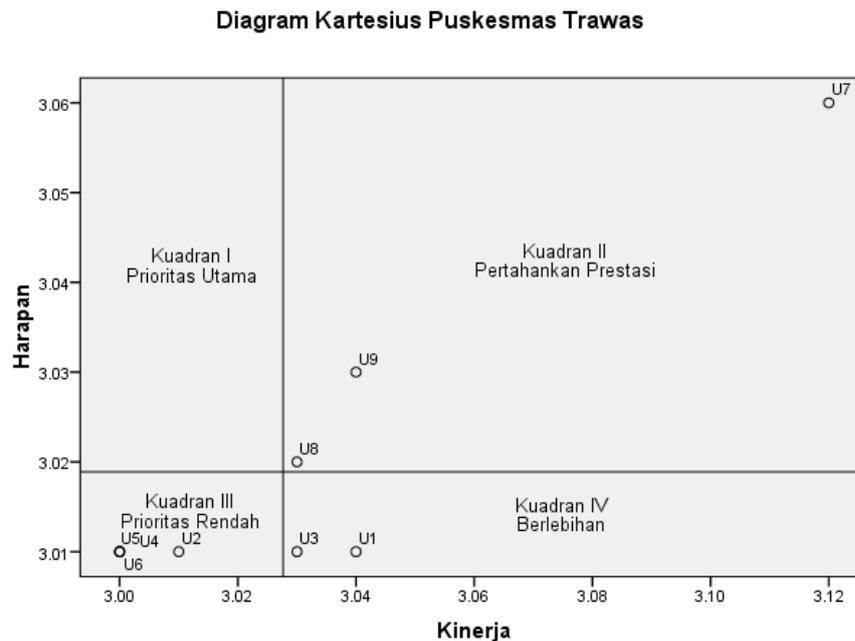
Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Trawas Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

Tabel 5.26 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Trawas Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,04	75,88	C	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,01	75,27	C	Kurang Baik
U3	Waktu	3,03	75,68	C	Kurang Baik
U4	Tarif/Biaya	3,00	75,00	C	Kurang Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,00	75,03	C	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,12	77,97	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,03	75,68	C	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,04	76,08	C	Kurang Baik
Nilai IKM		3,03	75,73	C	Kurang Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Trawas Kabupaten Mojokerto sebesar 75,73 dengan mutu pelayanan C atau Kurang Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh delapan unsur yang memiliki predikat Kurang Baik dan satu unsur yang memiliki predikat Baik. Nilai IKM tersebut mendapatkan kontribusi terbanyak dari unsur Perilaku Pelaksana yaitu sebesar 3,12 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa perilaku pelaksana di Puskesmas Trawas sudah ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.



Gambar 5.33 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Trawas Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Trawas Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.33 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur perilaku pelaksana (U7); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); tarif/biaya (U4); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) serta kompetensi pelaksana (U6) memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan.



Dan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur persyaratan (U1) dan waktu (U3), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.3.23 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Jetis Kabupaten Mojokerto

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Jetis Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

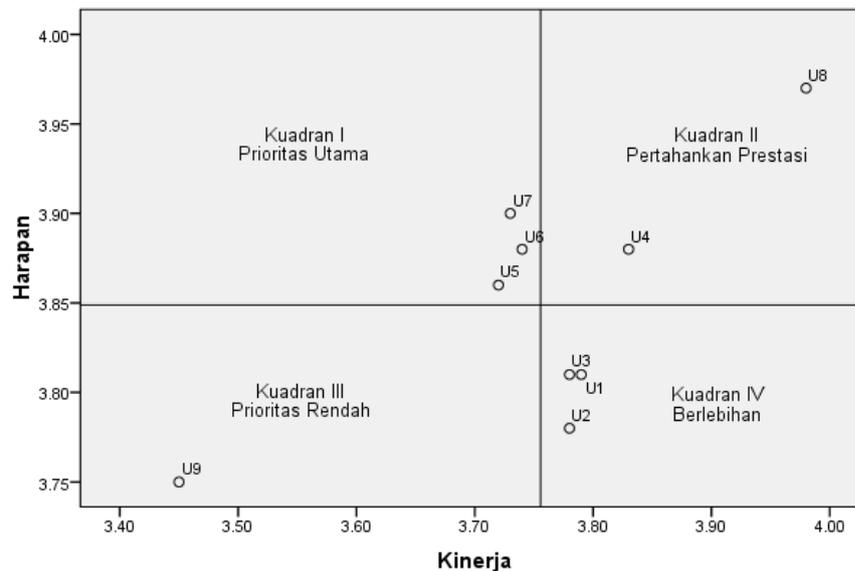
Tabel 5.27 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Jetis Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,79	94,86	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,78	94,53	A	Sangat Baik
U3	Waktu	3,78	94,53	A	Sangat Baik
U4	Tarif/Biaya	3,83	95,77	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,72	93,04	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,74	93,55	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,73	93,24	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,98	99,46	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,45	86,25	B	Baik
Nilai IKM		3,76	93,91	A	Sangat Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Jetis Kabupaten Mojokerto sebesar 93,91 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh delapan unsur yang memiliki predikat Sangat Baik dan satu unsur yang memiliki predikat Baik. Nilai IKM tersebut mendapatkan kontribusi terbanyak dari unsur Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan yaitu sebesar 3,98 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan di Puskesmas Jetis telah dikelola dengan baik, cepat, dan ditindaklanjuti.

Diagram Kartesius Puskesmas Jetis



Gambar 5.34 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Jetis Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Jetis Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.34 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) kompetensi pelaksana (U6) serta perilaku pelaksana (U7), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang kurang baik sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur tarif/biaya (U4) dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.



Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur sarana dan prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan.

Dan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) dan waktu (U3), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.3.24 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Bangsal Kabupaten Mojokerto

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Bangsal Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

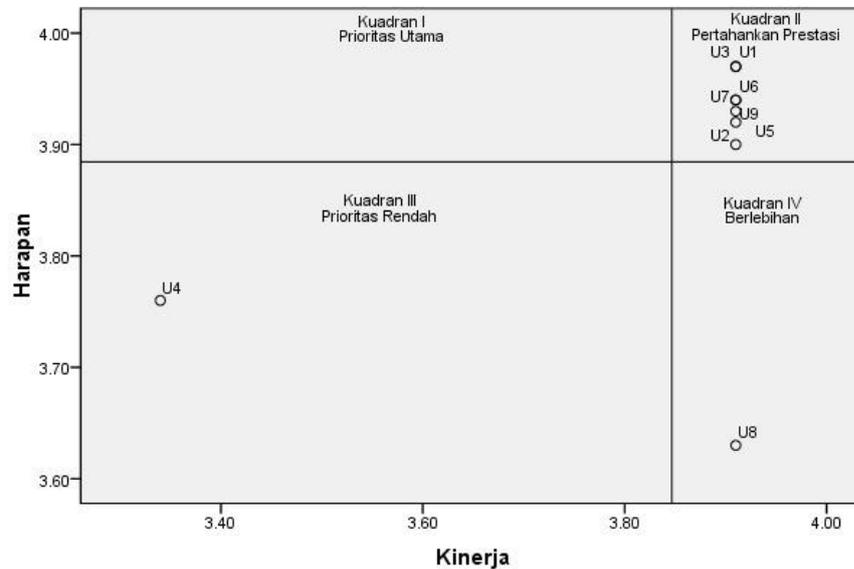
Tabel 5.28 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Bangsal Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,91	97,71	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,91	97,71	A	Sangat Baik
U3	Waktu	3,34	83,50	A	Sangat Baik
U4	Tarif/Biaya	3,91	97,71	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,91	97,71	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,91	97,71	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,91	97,71	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,91	97,71	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,91	97,64	A	Sangat Baik
Nilai IKM		3,85	96,13	A	Sangat Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Bangsal Kabupaten Mojokerto sebesar 96,13 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh sembilan unsur yang memiliki predikat Sangat Baik.

Diagram Kartesius Puskesmas Bangsal



Gambar 5.35 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Bangsal Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Bangsal Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.35 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur hal ini menunjukkan bahwa unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu (U3); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6); perilaku pelaksana (U7) serta sarana dan prasarana (U9) tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur tarif/biaya (U4), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan.



Dan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.3.25 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Modopuro Kabupaten Mojokerto

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Modopuro Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

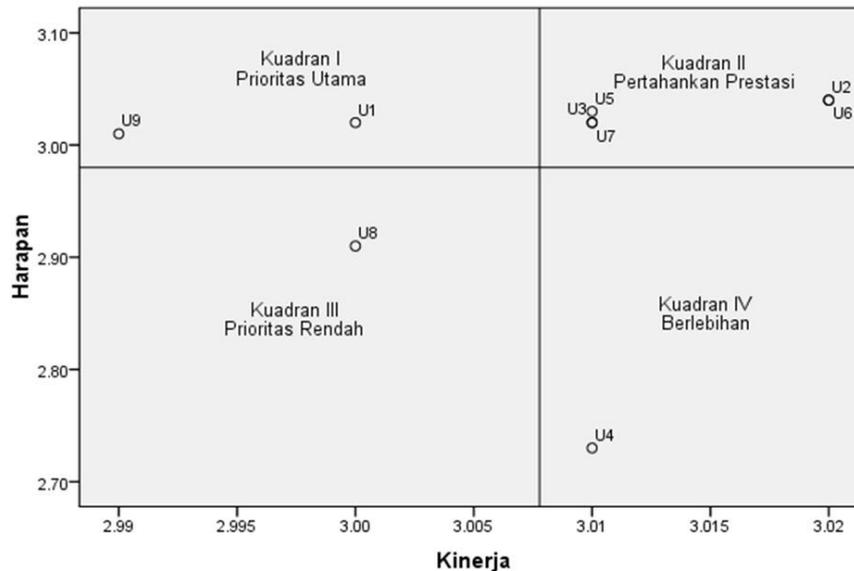
Tabel 5.29 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Modopuro Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,02	75,54	C	Kurang Baik
U3	Waktu	3,01	75,14	C	Kurang Baik
U4	Tarif/Biaya	3,01	75,25	C	Kurang Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,01	75,34	C	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,02	75,47	C	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,01	75,14	C	Kurang Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,00	75,07	C	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	2,99	74,76	C	Kurang Baik
	Nilai IKM	3,01	75,19	C	Kurang Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Modopuro Kabupaten Mojokerto sebesar 75,19 dengan mutu pelayanan C atau Kurang Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh sembilan unsur yang memiliki predikat Kurang Baik.

Diagram Kartesius Puskesmas Modopuro



Gambar 5.36 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Modopuro Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Modopuro Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.36 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1) serta sarana dan prasarana (U9), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang kurang baik sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu (U3); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6) serta perilaku pelaksana (U7), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.



Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan.

Dan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur tarif/biaya (U4), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.3.26 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Mojosari Kabupaten Mojokerto

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Mojosari Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

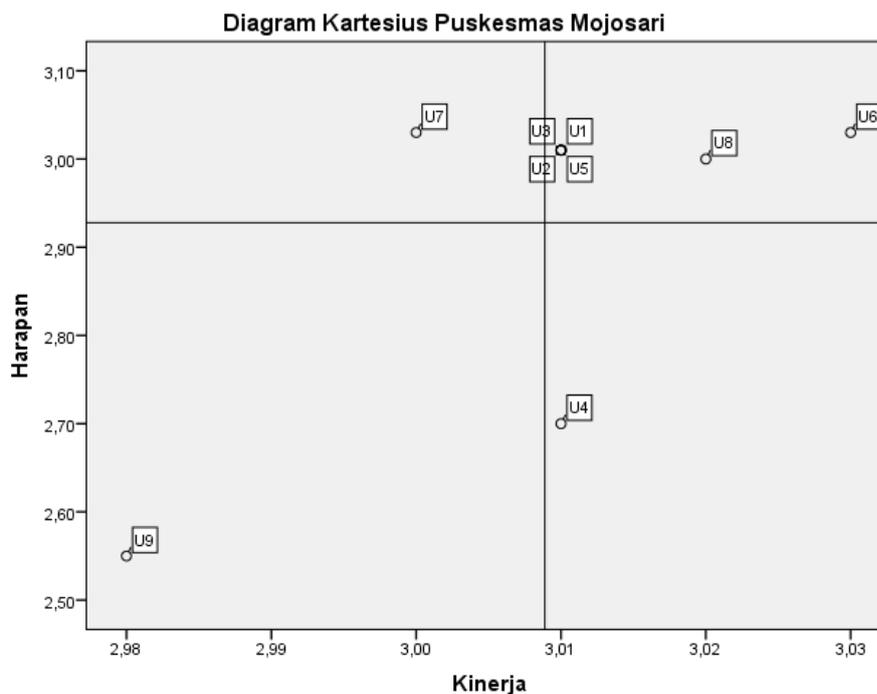
Tabel 5.30 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Mojosari Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,01	75,27	C	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,01	75,34	C	Kurang Baik
U3	Waktu	3,01	75,27	C	Kurang Baik
U4	Tarif/Biaya	3,01	75,23	C	Kurang Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,01	75,20	C	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,03	75,74	C	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,00	75,00	C	Kurang Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,02	75,61	C	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	2,98	74,43	C	Kurang Baik
Nilai IKM		3,01	75,23	C	Kurang Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Mojosari Kabupaten Mojokerto sebesar 75,23 dengan mutu pelayanan C atau Kurang Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh sembilan unsur yang memiliki predikat Kurang Baik. Nilai IKM tersebut mendapatkan kontribusi terbanyak dari unsur Kompetensi Pelaksana yaitu sebesar 3,03 dengan mutu

pelayanan C atau Kurang Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pelaksana di Puskesmas Mojosari lebih terampil, cermat, dan teliti lagi dalam memberikan pelayanan serta mampu menjelaskan sesuatu kepada pasien dengan jelas.



Gambar 5.37 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Mojosari Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Mojosari Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.37 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur perilaku pelaksana (U7), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang kurang baik sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu (U3); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6) serta



penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur sarana dan prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan.

Dan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur tarif/biaya (U4), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.3.27 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Pandan Kabupaten Mojokerto

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pandan Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

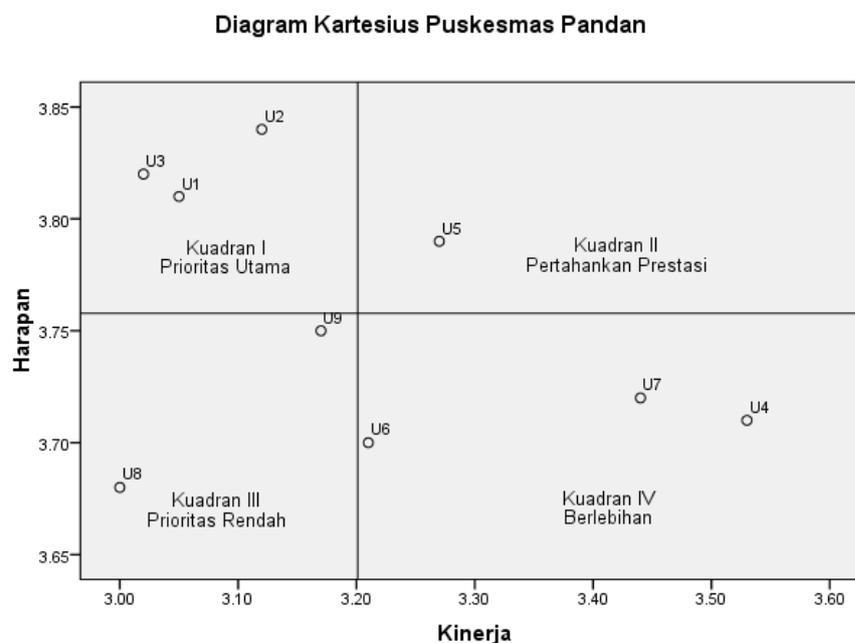
Tabel 5.31 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Pandan Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,05	76,22	C	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,12	78,11	B	Baik
U3	Waktu	3,02	75,54	C	Kurang Baik
U4	Tarif/Biaya	3,53	88,20	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,27	81,82	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,21	80,20	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,44	85,95	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,17	79,19	B	Baik
Nilai IKM		3,20	80,03	B	Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pandan Kabupaten Mojokerto sebesar 80,03 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh enam unsur yang memiliki predikat Baik dan

tiga unsur yang memiliki predikat Kurang Baik. Nilai IKM tersebut mendapatkan kontribusi terbanyak dari unsur Tarif/Biaya yaitu sebesar 3,53 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa tarif/biaya pelayanan di Puskesmas Pandan terjangkau, pasien juga mendapatkan rincian tagihan tentang biaya pelayanan secara terperinci, kemudian untuk pasien BPJS, dengan biaya yang gratis, pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan.



Gambar 5.38 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Pandan Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Pandan Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.38 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) serta waktu (U3), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap



penting dan memiliki kinerja yang kurang baik sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan.

Dan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur tarif/biaya (U4); kompetensi pelaksana (U6) serta perilaku pelaksana (U7), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.4 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto dinilai dengan 9 unsur yaitu:

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
- 3) Waktu
- 4) Tarif/biaya
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan



- 6) Kompetensi pelaksana
- 7) Perilaku pelaksana
- 8) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- 9) Sarana dan prasarana

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

Tabel 5.32 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto

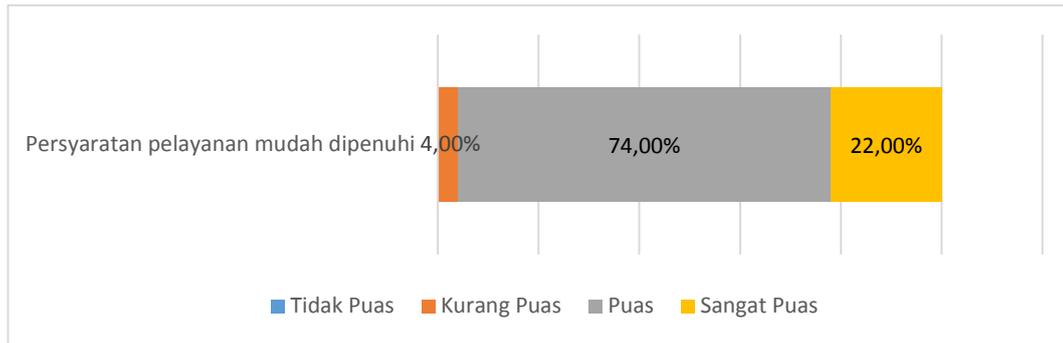
NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,18	79,50	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,24	81,00	B	Baik
U3	Waktu	3,28	82,00	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,52	88,00	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,28	82,00	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,18	79,50	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,36	84,00	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,16	79,00	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,02	75,50	C	Kurang Baik
Nilai IKM		3,25	81,17	B	Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto sebesar 81,17 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh delapan unsur yang memiliki predikat Baik dan satu unsur yang memiliki predikat Kurang Baik. Secara rinci, pembahasan tentang hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto adalah sebagai berikut.

1) Persyaratan

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



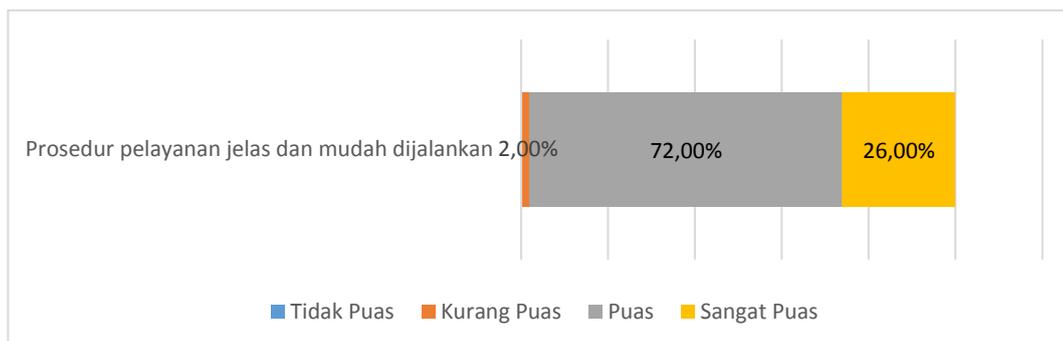
Gambar 5.39 Unsur Persyaratan pada Pelayanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan Gambar diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden sebesar 74,00 persen menjawab puas bahkan 22,00 persen lainnya menjawab sangat puas akan unsur persyaratan pelayanan di Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto, artinya persyaratan pelayanan di Loker Dinas Kesehatan mudah untuk dipenuhi.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.



Gambar 5.40 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Pelayanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto

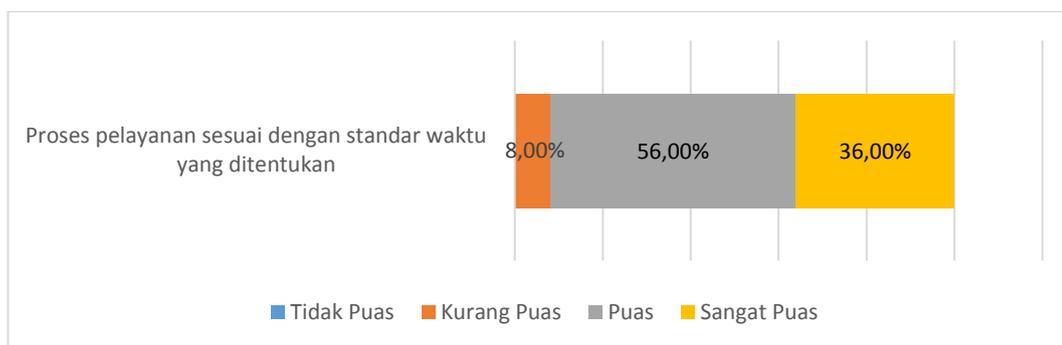
Sumber: Data Survei diolah, 2021

Mayoritas pengguna layanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto sebesar 98,00 persen menjawab puas dan sangat puas pada unsur

sistem, mekanisme dan prosedur. Hal ini menandakan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur yang terdapat pada pelayanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto dapat dipahami dengan jelas dan mudah untuk dijalankan.

3) Waktu

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



Gambar 5.41 Unsur Waktu pada Pelayanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto

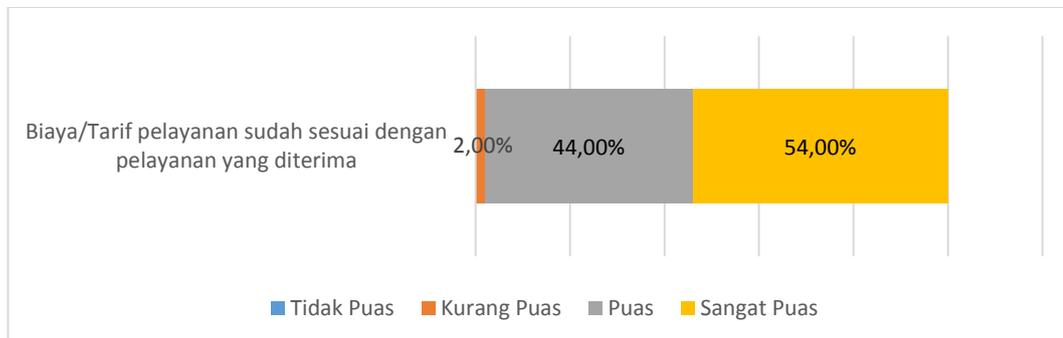
Sumber: Data Survei diolah, 2021

Gambar 5.41 menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap unsur waktu pelayanan sebesar 92,00 persen. Akan tetapi masih ada proporsi jawaban kurang puas sebesar 8,00 persen dengan alasan ketidakpuasan karena proses pelayanan memakan waktu cukup lama.

4) Tarif/Biaya

Tarif atau Biaya pelayanan merupakan salah satu yang termasuk dalam standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi terhadap pengguna layanan. Biaya pelayanan juga perlu dipublikasikan atau

diinformasikan dengan jelas sehingga tidak menimbulkan kecemasan pihak pengguna pelayanan.



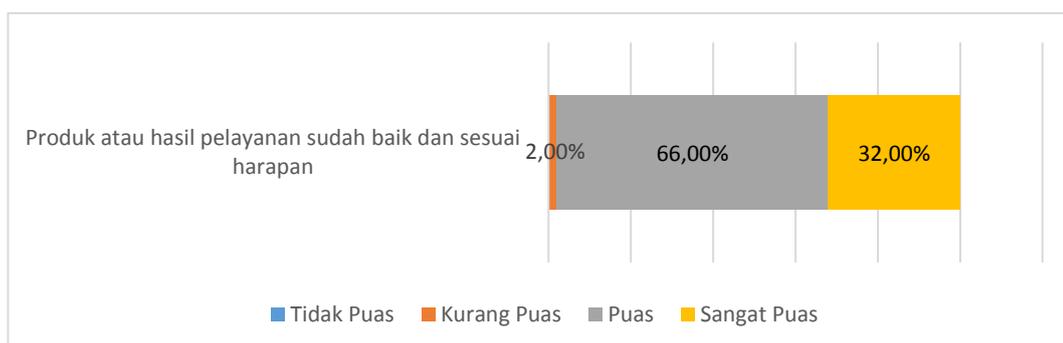
Gambar 5.42 Unsur Tarif/Biaya pada Pelayanan Loket Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Sebesar 44,00 persen responden memberikan jawaban puas bahkan 54,00 persen lainnya menjawab sangat puas akan tarif/biaya layanan di Loket Dinas Kesehatan pada unsur tarif/biaya. Ini menandakan bahwa tarif/biaya pelayanan sudah sesuai dengan pelayanan yang diterima.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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



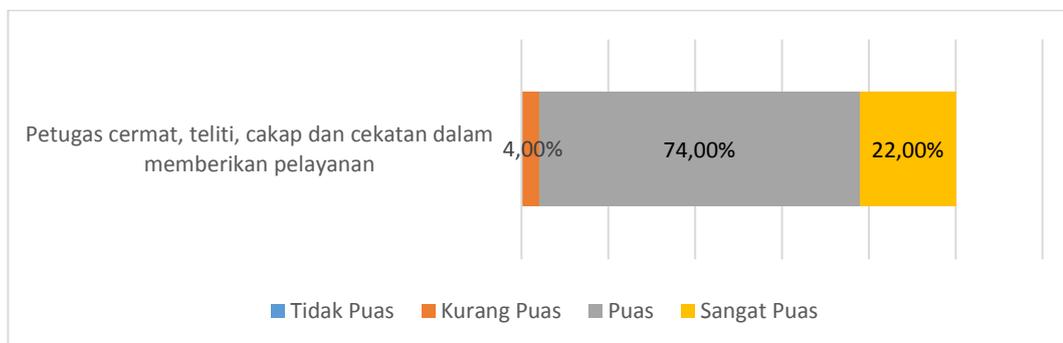
Gambar 5.43 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Loket Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan Gambar 5.43 diketahui bahwa mayoritas responden sebesar 66,00 persen menjawab puas dan 32,00 persen lainnya menjawab sangat puas. Hal ini menandakan bahwa produk yang dihasilkan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto memiliki kualitas baik dan sesuai harapan penerima layanan.

6) Kompetensi Pelaksana

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



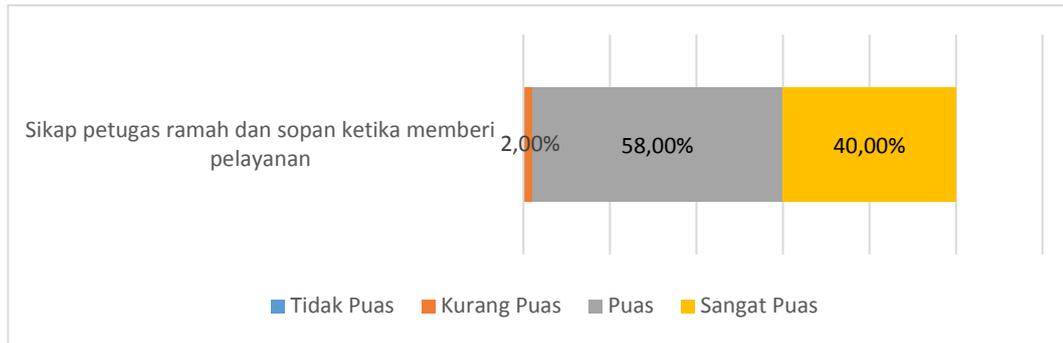
Gambar 5.44 Unsur Kompetensi Pelaksana pada Pelayanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Pada unsur kompetensi pelaksana diketahui bahwa sebesar 96,00 responden menjawab puas bahkan sangat puas. Dapat diartikan bahwa petugas memiliki kemampuan, terampil, cermat dan teliti dalam memberikan pelayanan di Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan.



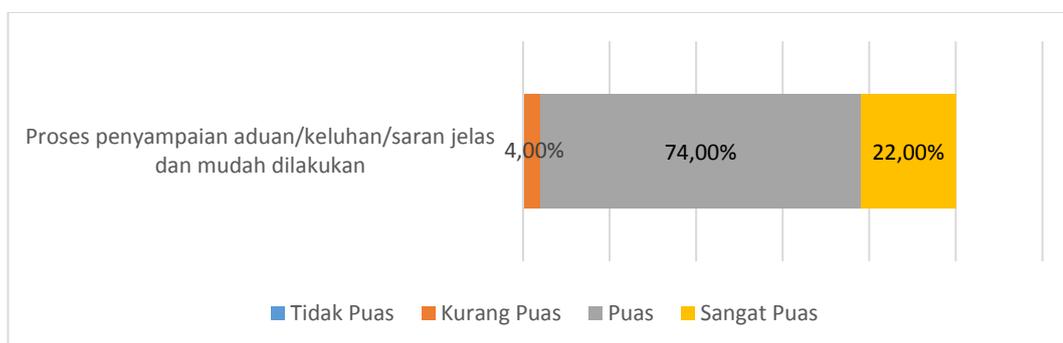
Gambar 5.45 Unsur Perilaku Pelaksana pada Pelayanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Gambar 5.45 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebesar 98,00 persen memberikan jawaban puas dan sangat puas untuk pernyataan yang berkaitan dengan perilaku pelaksana yaitu sikap petugas yang ramah dan sopan. Artinya bahwa petugas telah bersikap ramah dan sopan ketika memberikan pelayanan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran responden untuk perbaikan pelayanan sehingga pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan.



Gambar 5.46 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada Pelayanan Loker Dinas

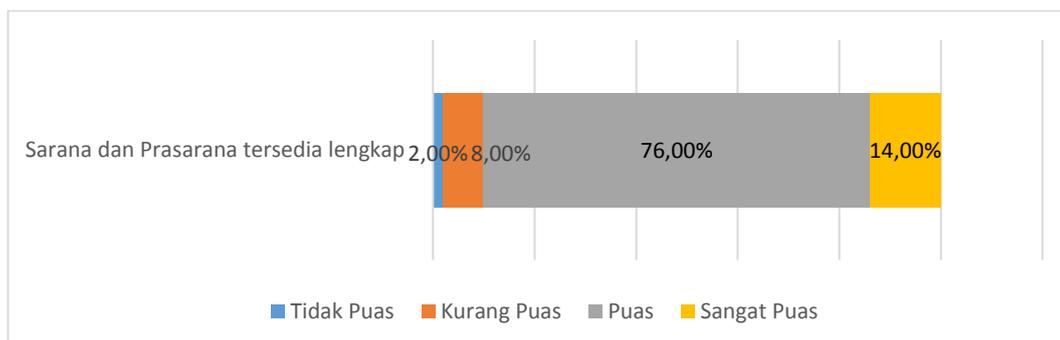
Kesehatan Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Sebesar 96,00 persen responden menjawab puas dan sangat puas pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan. Hal ini menandakan bahwa proses penyampaian aduan/keluhan/saran terhadap Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto jelas dan mudah dilakukan.

9) Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan 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 seperti komputer dan mesin, sementara prasarana meliputi benda yang tidak bergerak seperti gedung.



Gambar 5.47 Unsur Sarana dan Prasarana pada Pelayanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Mayoritas pengguna layanan sebesar 90,00 persen memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap unsur sarana dan prasarana. Akan tetapi masih terdapat jawaban tidak puas dan kurang puas sebesar 10 persen. Alasan ketidakpuasan tersebut antara lain meja dan kursi rusak, wastafel kamar mandi kotor, closet (flush) tidak bisa di pakai, lokasi loket



Dinas Kesehatan terlalu jauh dibelakang serta tidak ada sarana pendukung lainnya seperti kipas angin atau televisi.

5.5 Analisis *GAP* Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. Berikut merupakan analisis *GAP* yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan harapan dari pelayanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.

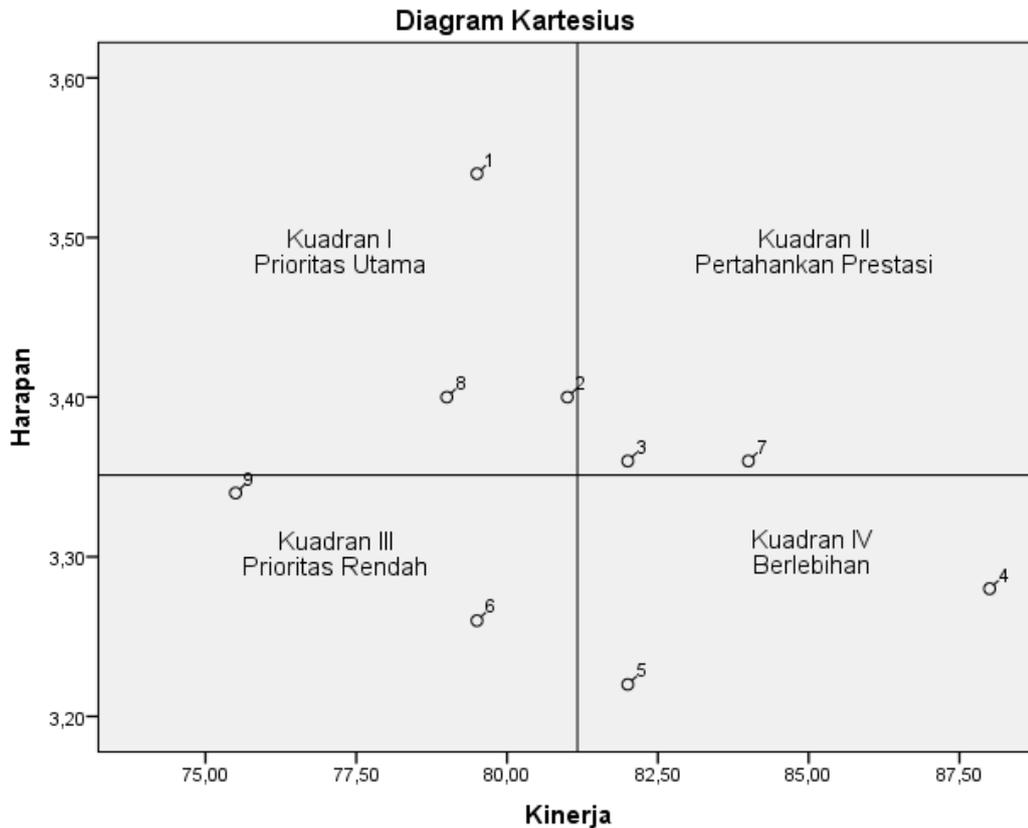
Tabel 5.33 Analisis *GAP* Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto

NO.	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur		<i>GAP</i>
		Penilaian	Harapan	
U1	Persyaratan	3,18	3,54	-0,36
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,24	3,40	-0,16
U3	Waktu	3,28	3,36	-0,08
U4	Tarif/biaya	3,52	3,28	0,24
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,28	3,22	0,06
U6	Kompetensi Pelaksana	3,18	3,26	-0,08
U7	Perilaku Pelaksana	3,36	3,36	0,00
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,16	3,40	-0,24
U9	Sarana dan Prasarana	3,02	3,34	-0,32
NRR		3,25	3,35	-0,10
Nilai Indeks		81,17	83,78	-2,61

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.33 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja/kepuasan terhadap pelayanan dan harapan akan pelayanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto bernilai negatif artinya kualitas layanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

Selain itu dapat digunakan diagram kartesius untuk mengetahui prioritas pelayanan kinerja/kepuasan yang perlu diperhatikan/disoroti untuk perbaikan lebih lanjut.



Gambar 5.48 Analisis Diagram Kartesius Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.48 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang kurang baik sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto pada unsur tersebut.



Kemudian unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur waktu (U3) serta perilaku pelaksana (U7), hal ini menunjukkan bahwa empat unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur kompetensi pelaksana (U6) serta sarana dan prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.

Dan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur tarif/biaya (U4) serta produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.6 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto dinilai dengan 9 unsur yaitu:

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
- 3) Waktu
- 4) Tarif/biaya
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan
- 6) Kompetensi pelaksana
- 7) Perilaku pelaksana



- 8) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- 9) Sarana dan prasarana

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto ditunjukkan oleh Tabel berikut.

Tabel 5.34 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto

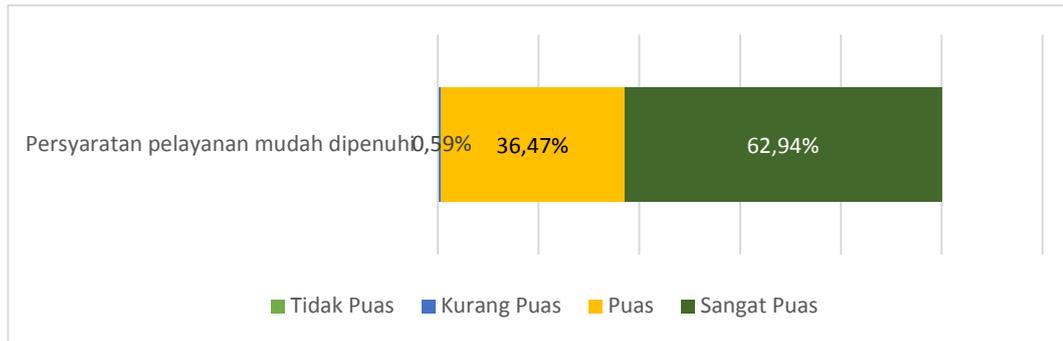
NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,74	93,38	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,58	89,56	A	Sangat Baik
U3	Waktu	3,53	88,24	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,58	89,56	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,55	88,82	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,55	88,68	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,49	87,21	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,43	85,74	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,50	87,50	B	Baik
Nilai IKM		3,55	88,74	A	Sangat Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto sebesar 88,74 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh empat unsur yang memiliki predikat Baik dan lima unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Secara rinci, pembahasan tentang hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto adalah sebagai berikut.

1) Persyaratan

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



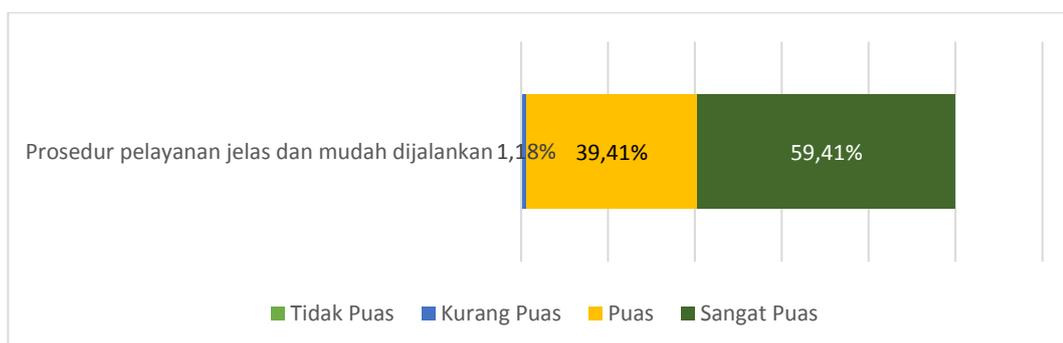
Gambar 5.49 Unsur Persyaratan pada Pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan Gambar 5.49 dapat diketahui bahwa mayoritas responden sebesar 36,47 persen menjawab puas bahkan 62,94 persen lainnya menjawab sangat puas akan unsur persyaratan pelayanan di Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto, artinya persyaratan pelayanan di Laboratorium Kesehatan Daerah mudah untuk dipenuhi.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.



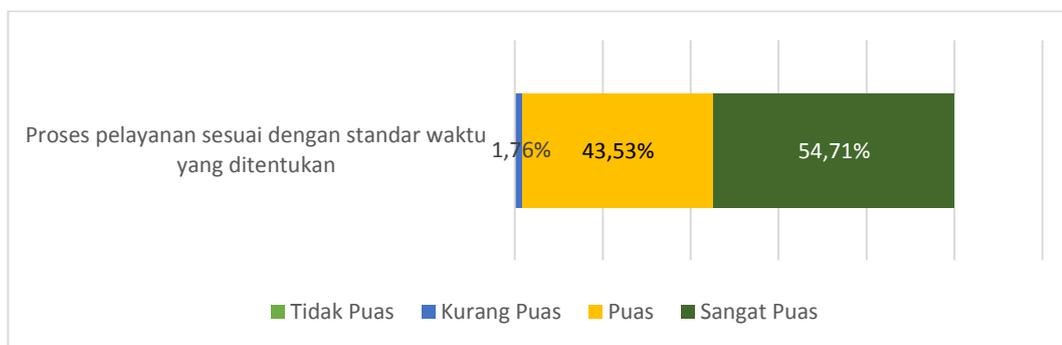
Gambar 5.50 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Mayoritas pengguna layanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto sebesar 98,82 persen menjawab puas dan sangat puas pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur. Hal ini menandakan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur yang terdapat pada pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto dapat dipahami dengan jelas dan mudah untuk dijalankan.

3) Waktu

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



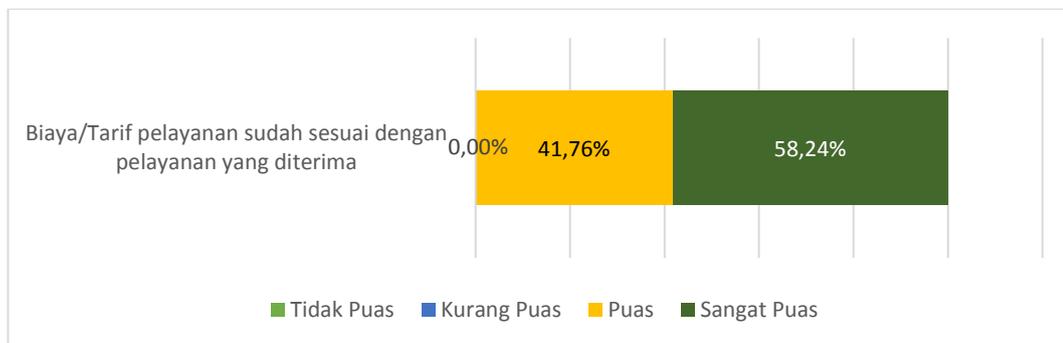
Gambar 5.51 Unsur Waktu pada Pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto
Sumber: Data Survei diolah, 2021

Gambar 5.51 menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap unsur waktu pelayanan sebesar 98,24 persen. Hal ini menandakan bahwa waktu pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto sesuai dengan standar waktu yang ditentukan.

4) Tarif/Biaya

Tarif atau Biaya pelayanan merupakan salah satu yang termasuk dalam standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus

ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi terhadap pengguna layanan. Biaya pelayanan juga perlu dipublikasikan atau diinformasikan dengan jelas sehingga tidak menimbulkan kecemasan pihak pengguna pelayanan.



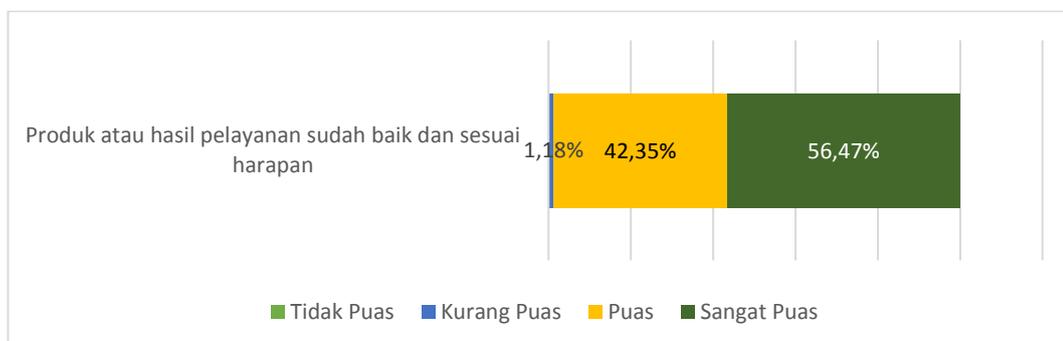
Gambar 5.52 Unsur Tarif/Biaya pada Pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Sebesar 41,76 persen responden memberikan jawaban puas bahkan 58,24 persen lainnya menjawab sangat puas akan tarif/biaya layanan di Laboratorium Kesehatan Daerah pada unsur tarif/biaya. Ini menandakan bahwa tarif/biaya pelayanan sudah sesuai dengan pelayanan yang diterima.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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



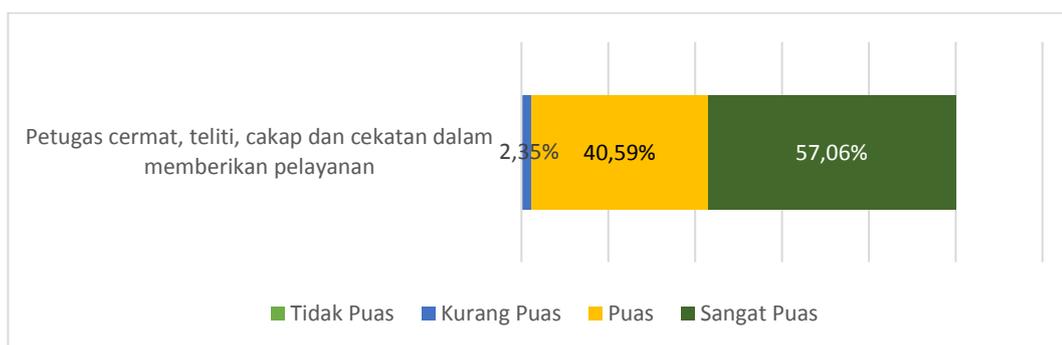
Gambar 5.53 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Laboratorium Kesehatan Daerah
Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan Gambar 5.53 diketahui bahwa mayoritas responden sebesar 42,35 persen menjawab puas dan 56,47 persen lainnya menjawab sangat puas. Hal ini menandakan bahwa produk yang dihasilkan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto memiliki kualitas baik dan sesuai harapan penerima layanan.

6) Kompetensi Pelaksana

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



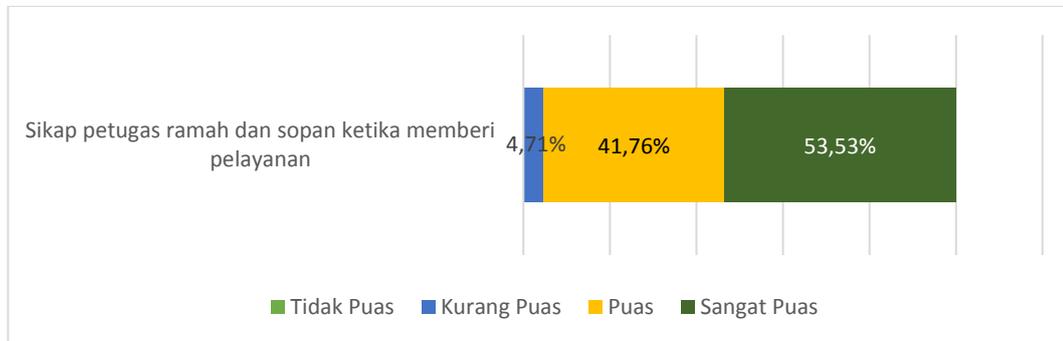
Gambar 5.54 Unsur Kompetensi Pelaksana pada Pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah
Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Pada unsur kompetensi pelaksana diketahui bahwa sebesar 97,65 responden menjawab puas bahkan sangat puas. Dapat diartikan bahwa petugas memiliki kemampuan, terampil, cermat dan teliti dalam memberikan pelayanan di Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan.



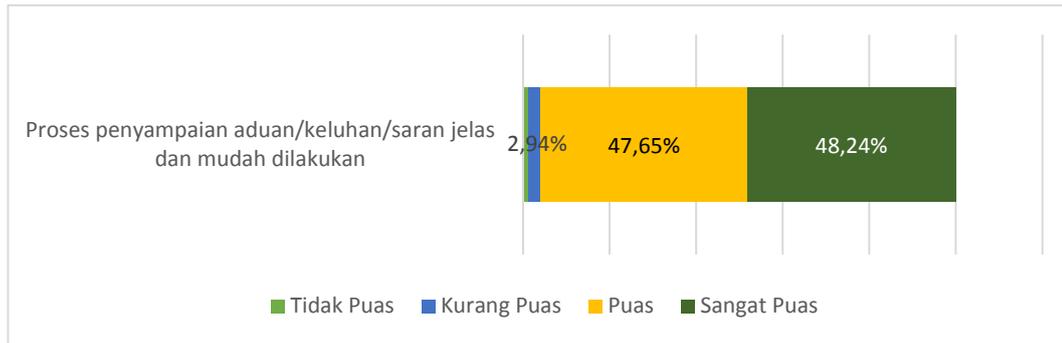
Gambar 5.55 Unsur Perilaku Pelaksana pada Pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Gambar 5.55 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebesar 95,29 persen memberikan jawaban puas dan sangat puas untuk pernyataan yang berkaitan dengan perilaku pelaksana yaitu sikap petugas yang ramah dan sopan. Artinya bahwa petugas telah bersikap ramah dan sopan ketika memberikan pelayanan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran responden untuk perbaikan pelayanan sehingga pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan.



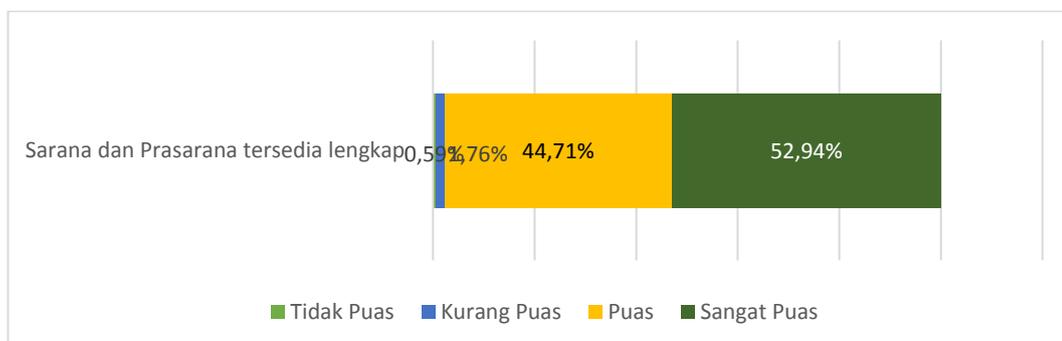
Gambar 5.56 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada Pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Sebesar 95,88 persen responden menjawab puas dan sangat puas pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan. Hal ini menandakan bahwa proses penyampaian aduan/keluhan/saran terhadap Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto jelas dan mudah dilakukan.

9) Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan 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 seperti komputer dan mesin, sementara prasarana meliputi benda yang tidak bergerak seperti gedung.





Gambar 5.57 Unsur Sarana dan Prasarana pada Pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah

Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Mayoritas pengguna layanan sebesar 97,65 persen memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap unsur sarana dan prasarana.

5.7 Analisis *GAP* Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. Berikut merupakan analisis *GAP* yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan harapan dari pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto.

Tabel 5.35 Analisis *GAP* Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto

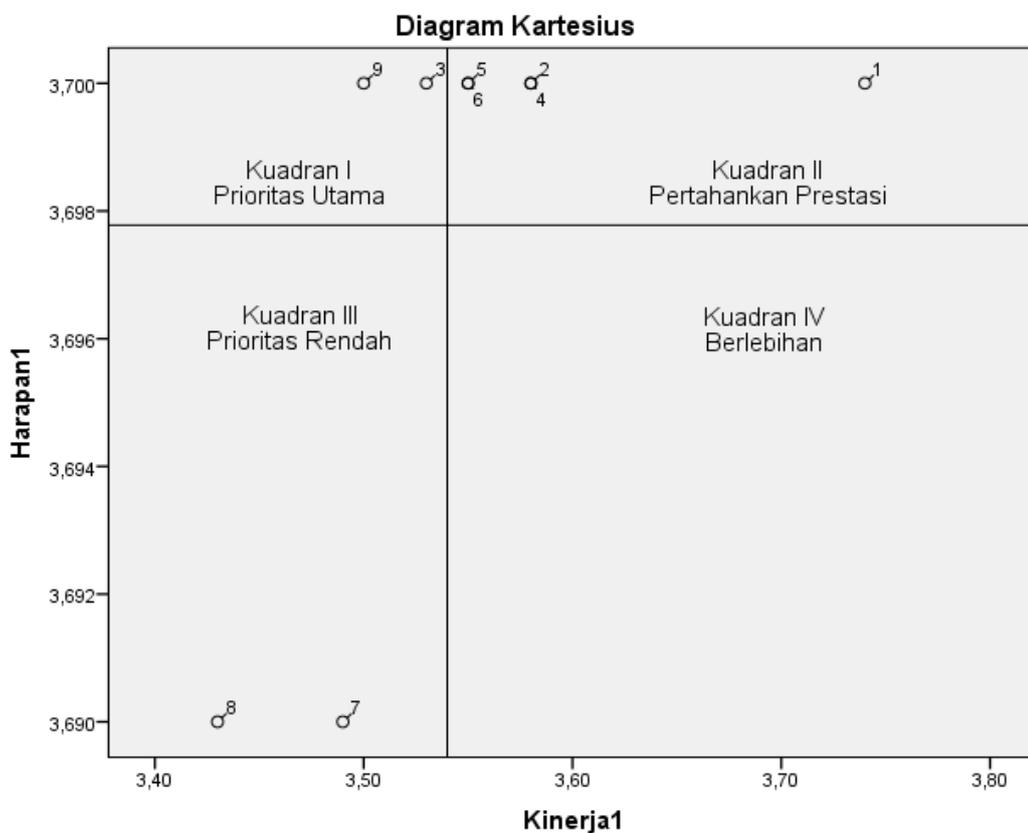
NO.	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur		<i>GAP</i>
		Penilaian	Harapan	
U1	Persyaratan	3,74	3,70	0,04
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,58	3,70	-0,12
U3	Waktu	3,53	3,70	-0,17
U4	Tarif/biaya	3,58	3,70	-0,12
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,55	3,70	-0,15
U6	Kompetensi Pelaksana	3,55	3,70	-0,15
U7	Perilaku Pelaksana	3,49	3,69	-0,21
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,43	3,69	-0,26
U9	Sarana dan Prasarana	3,50	3,70	-0,20
NR		3,55	3,70	-0,15
Nilai Indeks		88,74	92,47	-3,73

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.35 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja/kepuasan terhadap pelayanan dan harapan akan pelayanan

Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto bernilai negatif artinya kualitas layanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

Selain itu dapat digunakan diagram kartesius untuk mengetahui prioritas pelayanan kinerja/kepuasan yang perlu diperhatikan/disoroti untuk perbaikan lebih lanjut.



Gambar 5.58 Analisis Diagram Kartesius Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto pada Gambar 5.58 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur waktu (U3) serta sarana dan prasarana (U9), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang kurang baik sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau



pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto pada unsur tersebut.

Kemudian unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); tarif/biaya (U4); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); serta kompetensi pelaksana (U6), hal ini menunjukkan bahwa empat unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur perilaku pelaksana (U7) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto.



BAB VI
KESIMPULAN DAN
REKOMENDASI



BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto adalah sebagai berikut.

1. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto sebesar 84,57 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh sembilan unsur yang memiliki predikat Baik. Dengan *GAP* yang bernilai negatif sebesar -3,65 artinya kualitas layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan. Berdasarkan diagram kartesius, yang perlu diperhatikan adalah kuadran I yaitu unsur waktu pelayanan (U3) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8).
2. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto sebesar 83,81 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Dengan *GAP* yang bernilai negatif sebesar -4,62 artinya kualitas layanan Puskesmas Kabupaten Mojokerto belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan. Berdasarkan diagram kartesius, yang perlu diperhatikan adalah kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) dan waktu (U3). Berikut nilai IKM per puskesmas.



- a. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Dlanggu sebesar 76,06 dengan mutu pelayanan C atau Kurang Baik. Berdasarkan diagram kartesius, yang perlu diperhatikan adalah kuadran I yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu (U3) serta produk spesifikasi jenis pelayanan (U5).
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Jatirejo sebesar 85,92 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Berdasarkan diagram kartesius, yang perlu diperhatikan adalah kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); waktu (U3); serta produk spesifikasi jenis pelayanan (U5).
- c. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kupang sebesar 86,91 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Berdasarkan diagram kartesius, yang perlu diperhatikan adalah kuadran I yaitu unsur sarana dan prasarana (U9).
- d. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gedeg sebesar 94,40 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Berdasarkan diagram kartesius, yang perlu diperhatikan adalah kuadran I yaitu unsur perilaku pelaksana (U7).
- e. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Sooko sebesar 81,96 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Berdasarkan diagram kartesius, yang perlu diperhatikan adalah kuadran I yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) dan waktu (U3).



- f. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gayaman sebesar 80,42 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Berdasarkan diagram kartesius, yang perlu diperhatikan adalah kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1) dan waktu (U3).
- g. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Puri sebesar 80,37 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Berdasarkan diagram kartesius, yang perlu diperhatikan adalah kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1) dan waktu (U3).
- h. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto sebesar 77,36 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Berdasarkan diagram kartesius, yang perlu diperhatikan adalah kuadran I yaitu unsur perilaku pelaksana (U7) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8).
- i. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kutorejo Kabupaten Mojokerto sebesar 80,15 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Berdasarkan diagram kartesius, yang perlu diperhatikan adalah kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu (U3); kompetensi pelaksana (U6) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8).
- j. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gondang Kabupaten Mojokerto sebesar 81,85 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Berdasarkan diagram kartesius, yang



- perlu diperhatikan adalah kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1) dan waktu (U3).
- k. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pesanggrahan Kabupaten Mojokerto sebesar 82,20 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Berdasarkan diagram kartesius, yang perlu diperhatikan adalah kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); waktu (U3); serta sarana dan prasarana (U9).
 - l. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Manduro Kabupaten Mojokerto sebesar 76,43 dengan mutu pelayanan C atau Kurang Baik.
 - m. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Ngoro Kabupaten Mojokerto sebesar 75,86 dengan mutu pelayanan C atau Kurang Baik. Berdasarkan diagram kartesius, yang perlu diperhatikan adalah kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu (U3); tarif/biaya (U4) serta produk spesifikasi jenis pelayanan (U5).
 - n. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Ngoro Kabupaten Mojokerto sebesar 75,86 dengan mutu pelayanan C atau Kurang Baik. Berdasarkan diagram kartesius, yang perlu diperhatikan adalah kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu (U3); tarif/biaya (U4) serta produk spesifikasi jenis pelayanan (U5).



- o. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto sebesar 91,71 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik.
- p. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pungging Kabupaten Mojokerto sebesar 78,37 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Berdasarkan diagram kartesius, yang perlu diperhatikan adalah kuadran I yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9).
- q. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Dawarblandong Kabupaten Mojokerto sebesar 96,24 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik.
- r. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kemlagi Kabupaten Mojokerto sebesar 96,96 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik.
- s. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kedungsari Kabupaten Mojokerto sebesar 87,76 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Berdasarkan diagram kartesius, yang perlu diperhatikan adalah kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu (U3); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); perilaku pelaksana (U7) serta sarana dan prasarana (U9).



- t. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lespadangan Kabupaten Mojokerto sebesar 90,36 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik.
- u. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Mojokerto sebesar 75,56 dengan mutu pelayanan C atau Kurang Baik. Berdasarkan diagram kartesius, yang perlu diperhatikan adalah kuadran I yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu (U3) serta tarif/biaya (U4).
- v. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Trowulan Kabupaten Mojokerto sebesar 87,79 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Berdasarkan diagram kartesius, yang perlu diperhatikan adalah kuadran I yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9).
- w. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Trawas Kabupaten Mojokerto sebesar 75,73 dengan mutu pelayanan C atau Kurang Baik.
- x. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Jetis Kabupaten Mojokerto sebesar 93,91 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Berdasarkan diagram kartesius, yang perlu diperhatikan adalah kuadran I yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) kompetensi pelaksana (U6) serta perilaku pelaksana (U7).



- y. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Bangsal Kabupaten Mojokerto sebesar 96,13 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik.
 - z. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Modopuro Kabupaten Mojokerto sebesar 75,19 dengan mutu pelayanan C atau Kurang Baik. Sedangkan berdasarkan diagram kartesius, yang perlu diperhatikan adalah kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1) serta sarana dan prasarana (U9).
 - aa. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Mojosari Kabupaten Mojokerto sebesar 75,23 dengan mutu pelayanan C atau Kurang Baik. Sedangkan berdasarkan diagram kartesius, yang perlu diperhatikan adalah kuadran I yaitu unsur perilaku pelaksana (U7).
 - bb. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pandan Kabupaten Mojokerto sebesar 80,03 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Sedangkan berdasarkan diagram kartesius, yang perlu diperhatikan adalah kuadran I yaitu persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) serta waktu (U3).
3. Nilai IKM terhadap pelayanan Loker Dinas Kesehatan sebesar 81,17 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Dengan *GAP* yang bernilai negatif sebesar -2,61 artinya kualitas layanan Loker Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan. Sedangkan berdasarkan diagram kartesius, yang perlu



diperhatikan adalah kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8).

4. Nilai IKM terhadap pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto sebesar 88,74 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Dengan *GAP* yang bernilai negatif sebesar -3,73 artinya kualitas layanan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan. Sedangkan berdasarkan diagram kartesius, yang perlu diperhatikan adalah kuadran I yaitu unsur waktu (U3) serta sarana dan prasarana (U9).

6.2 Rekomendasi

Puskesmas (Secara Umum)

1. Melakukan *update* konten di *website* Dinas Kesehatan seperti konten jenis pelayanan Puskesmas, kemudian persyaratan dan alur/prosedur untuk mendapatkan pelayanan, waktu serta tarif/biaya.
2. Merencanakan pelaksanaan dan menganggarkan kegiatan pelatihan *service excellent* (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.
3. Merencanakan pelaksanaan dan menganggarkan kegiatan pelatihan profesional bidang pelayanan medis dan penunjang guna meningkatkan kemampuan ilmiah dan skill untuk menghindari kesalahan-kesalahan pada pelaksanaan pelayanan di Puskesmas.



4. Melakukan monitoring dan evaluasi kinerja petugas di Puskesmas baik petugas kesehatan, administrasi maupun kebersihan untuk meningkatkan kinerjanya sehingga sesuai harapan Masyarakat.
5. Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana di puskesmas.
6. Menyediakan kotak saran atau layanan pengaduan online.

Puskesmas Manduro

1. Perlu adanya evaluasi SOP Puskesmas dan evaluasi kinerja petugas khususnya terkait waktu, mengingat adanya keluhan tentang waktu pelayanan yang kurang memuaskan.

Puskesmas Ngoro

1. Menyediakan fasilitas seperti banner informasi persyaratan serta alur/prosedur pelayanan serta menginformasikan persyaratan dan alur/prosedur pelayanan dengan jelas.
2. Perlu adanya evaluasi SOP Puskesmas dan evaluasi kinerja petugas khususnya terkait waktu, mengingat adanya keluhan tentang waktu pelayanan yang kurang memuaskan.

Puskesmas Bangsal

1. Perlu adanya evaluasi SOP Puskesmas dan evaluasi kinerja petugas khususnya terkait waktu, mengingat adanya keluhan tentang waktu pelayanan yang kurang memuaskan.

Puskesmas Modopuro



1. Menyediakan fasilitas seperti banner informasi persyaratan serta menginformasikan persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapat pelayanan dengan jelas.

Puskesmas Mojosari

1. Perlu adanya evaluasi SOP Puskesmas dan evaluasi kinerja petugas khususnya perilaku petugas, mengingat adanya keluhan tentang sikap petugas yang cenderung kurang ramah dan kurang sopan.

Puskesmas Kutorejo

1. Menyediakan fasilitas seperti banner informasi persyaratan dan alur/prosedur pelayanan serta waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan tersebut.
2. Perlu adanya evaluasi SOP Puskesmas dan evaluasi kinerja petugas khususnya terkait waktu, mengingat adanya keluhan tentang waktu pelayanan yang kurang memuaskan. Selain itu, juga diperlukan adanya evaluasi SOP dan evaluasi kinerja petugas penanganan pengaduan saran dan masukan, mengingat adanya keluhan tentang tidak adanya kotak saran atau sarana untuk menyampaikan pengaduan masukan dan saran.

Puskesmas Lespadangan

1. Perlu adanya evaluasi SOP Puskesmas dan evaluasi kinerja petugas khususnya terkait waktu, mengingat adanya keluhan tentang waktu pelayanan yang kurang memuaskan.

Puskesmas Pacet



1. Perlu adanya evaluasi SOP Puskesmas dan evaluasi kinerja petugas khususnya perilaku petugas, mengingat adanya keluhan tentang sikap petugas yang cenderung kurang ramah dan kurang sopan. Selain itu, juga diperlukan adanya evaluasi SOP penanganan pengaduan saran dan masukan, mengingat adanya keluhan tentang tidak adanya kotak saran atau sarana untuk menyampaikan pengaduan masukan dan saran.

Puskesmas Pandan

1. Menyediakan fasilitas seperti banner informasi persyaratan serta alur/prosedur pelayanan serta menginformasikan persyaratan dan alur/prosedur pelayanan dengan jelas.
2. Perlu adanya evaluasi SOP Puskesmas dan evaluasi kinerja petugas khususnya terkait waktu, mengingat adanya keluhan tentang waktu pelayanan yang kurang memuaskan.

Puskesmas Pesanggrahan

1. Menyediakan fasilitas seperti banner informasi persyaratan serta menginformasikan persyaratan pelayanan dengan jelas.
2. Perlu adanya evaluasi SOP Puskesmas dan evaluasi kinerja petugas khususnya terkait waktu, mengingat adanya keluhan tentang waktu pelayanan yang kurang memuaskan.

Puskemas Jatirejo

1. Menyediakan fasilitas seperti banner informasi persyaratan serta menginformasikan persyaratan pelayanan dengan jelas.



2. Perlu adanya evaluasi SOP Puskesmas dan evaluasi kinerja petugas khususnya terkait waktu, mengingat adanya keluhan tentang waktu pelayanan yang kurang memuaskan.

Puskesmas Jetis

1. Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan terutama pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelayanan, dan perilaku pelaksana karena harapan masyarakat sangat tinggi pada unsur layanan tersebut.

Puskesmas Kedungsari

1. Perlu adanya evaluasi SOP Puskesmas dan evaluasi kinerja petugas khususnya perilaku petugas, mengingat adanya keluhan tentang sikap petugas yang cenderung kurang ramah dan kurang sopan.

Puskesmas Kemlagi

1. Perlu adanya evaluasi SOP Puskesmas dan evaluasi kinerja petugas khususnya terkait waktu, mengingat adanya keluhan tentang waktu pelayanan yang kurang memuaskan.

Puskesmas Kupang

1. Perlu adanya evaluasi SOP Puskesmas dan evaluasi kinerja petugas khususnya terkait waktu, mengingat adanya keluhan tentang waktu pelayanan yang kurang memuaskan.

Puskesmas Dawarblandong

1. Perlu adanya evaluasi SOP Puskesmas dan evaluasi kinerja petugas khususnya terkait waktu, mengingat adanya keluhan tentang waktu pelayanan yang kurang memuaskan.



Puskesmas Dlanggu

1. Menyediakan fasilitas seperti banner informasi persyaratan dan alur/prosedur pelayanan serta waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan tersebut.
2. Perlu adanya evaluasi SOP Puskesmas dan evaluasi kinerja petugas khususnya terkait waktu, kompetensi, serta perilaku petugas, mengingat adanya keluhan tentang waktu pelayanan yang kurang memuaskan, sikap petugas yang cenderung kurang ramah dan kurang sopan serta ada responden mengeluhkan mendapat obat kadaluwarsa. Selain itu, juga diperlukan adanya evaluasi SOP dan evaluasi kinerja petugas penanganan pengaduan saran dan masukan, mengingat adanya keluhan tentang tidak adanya kotak saran atau sarana untuk menyampaikan pengaduan masukan dan saran.

Puskesmas Gayaman

1. Menyediakan fasilitas seperti banner informasi persyaratan serta menginformasikan persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapat pelayanan dengan jelas.
2. Perlu adanya evaluasi SOP Puskesmas dan evaluasi kinerja petugas khususnya terkait waktu, mengingat adanya keluhan tentang waktu pelayanan yang kurang memuaskan.

Puskesmas Gedeg

1. Perlu adanya evaluasi SOP Puskesmas dan evaluasi kinerja petugas khususnya terkait waktu dan perilaku petugas, mengingat adanya keluhan tentang waktu pelayanan yang kurang memuaskan serta



harapan yang tinggi dari masyarakat akan perilaku pelaksana yang ramah dan sopan.

2. Memperluas lahan parkir, jika tidak mungkin dilakukan maka pihak manajemen perlu mengatur strategi dalam penataan strategi.

Puskesmas Gondang

1. Menyediakan fasilitas seperti banner informasi persyaratan serta menginformasikan persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapat pelayanan dengan jelas.
2. Perlu adanya evaluasi SOP Puskesmas dan evaluasi kinerja petugas khususnya terkait waktu, mengingat adanya keluhan tentang waktu pelayanan yang kurang memuaskan.

Puskesmas Pungging

2. Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan terutama pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelayanan, penanganan pengaduan saran dan masukan serta sarana prasarana karena harapan masyarakat sangat tinggi pada empat unsur layanan tersebut.

Puskesmas Puri

1. Menyediakan fasilitas seperti banner informasi persyaratan serta menginformasikan persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapat pelayanan dengan jelas.
2. Perlu adanya evaluasi SOP Puskesmas dan evaluasi kinerja petugas khususnya terkait waktu, mengingat adanya keluhan tentang waktu pelayanan yang kurang memuaskan.



Puskesmas Sooko

1. Menyediakan fasilitas seperti banner informasi alur/prosedur pelayanan serta menginformasikan alur/prosedur pelayanan dengan jelas.
2. Perlu adanya evaluasi SOP Puskesmas dan evaluasi kinerja petugas khususnya terkait waktu, mengingat adanya keluhan tentang waktu pelayanan yang kurang memuaskan.

Puskesmas Tawang Sari

1. Menyediakan fasilitas seperti banner informasi alur/prosedur pelayanan serta menginformasikan alur/prosedur pelayanan dengan jelas.
2. Perlu adanya evaluasi SOP Puskesmas dan evaluasi kinerja petugas khususnya terkait waktu, mengingat adanya keluhan tentang waktu pelayanan yang kurang memuaskan.

Puskesmas Trowulan

1. Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan terutama pada unsur penanganan pengaduan saran dan masukan serta sarana prasarana karena harapan masyarakat sangat tinggi pada dua unsur layanan tersebut.

Puskesmas Watukenongo

1. Perlu adanya evaluasi SOP Puskesmas dan evaluasi kinerja petugas khususnya terkait waktu, mengingat adanya keluhan tentang waktu pelayanan yang kurang memuaskan.

Puskesmas Trawas



1. Menyediakan fasilitas seperti banner informasi alur/prosedur pelayanan serta menginformasikan alur/prosedur pelayanan dengan jelas.
2. Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan terutama pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan serta kompetensi pelaksana karena harapan masyarakat sangat tinggi pada dua unsur layanan tersebut.

Loket Dinas Kesehatan

1. Melakukan *update* konten di *website* Dinas Kesehatan seperti konten jenis pelayanan Loket Dinas Kesehatan, kemudian persyaratan dan alur/prosedur untuk mendapatkan pelayanan, waktu serta tarif/biaya.
2. Menyediakan kotak saran atau layanan pengaduan online.

Laboratorium Kesehatan Daerah

1. Melakukan monitoring dan evaluasi kinerja pegawai agar datang sesuai dengan jadwal yang tertulis sehingga sesuai dengan harapan Masyarakat.
2. Menyediakan fasilitas seperti kursi tunggu yang memadai, karena adanya keluhan tentang ketersediaan ruang tunggu.
3. Menata lahan parkir sesuai kebutuhan dan jika memungkinkan tempat parkir diberi atap.



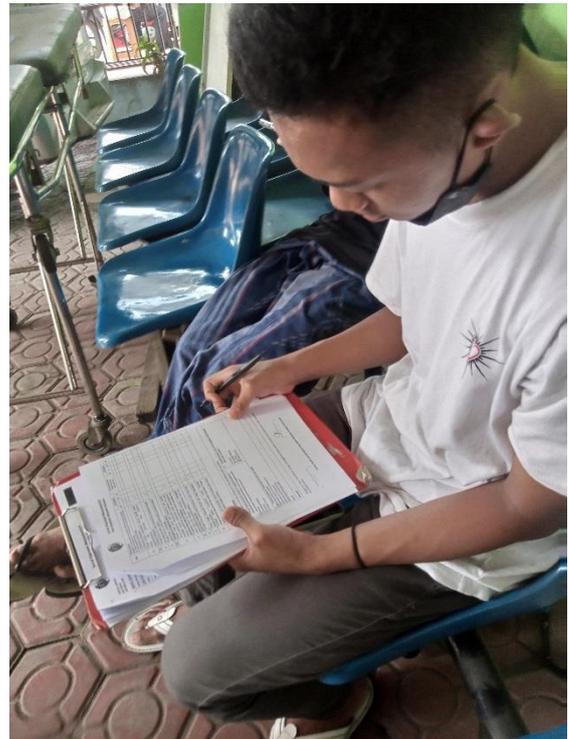
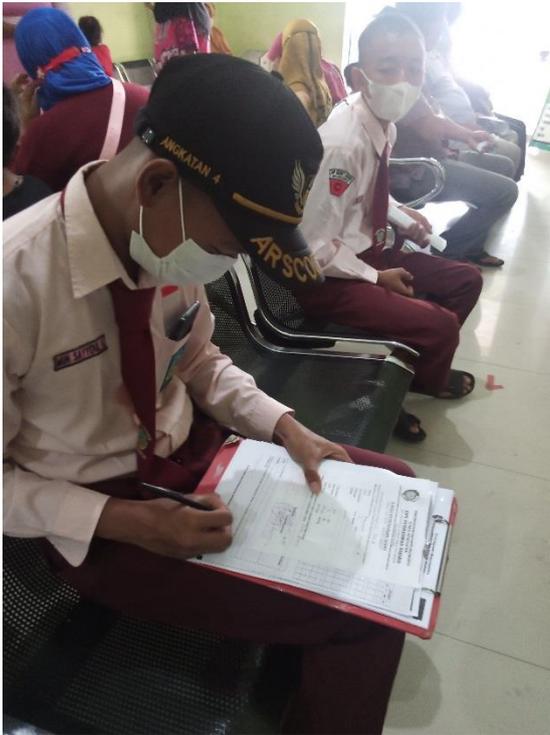


DAFTAR PUSTAKA

- BPS. (2021). *Kabupaten Mojokerto Dalam Angka 2021* (Vol. 493). Kabupaten Mojokerto: BPS.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia .
- Wahyuni, N. (2014). <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>. Retrieved 06 11, 2021, from <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>



DOKUMENTASI











**KABUPATEN
MOJOKERTO**