

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



Dinas Kesehatan
Kabupaten Mojokerto

2022

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI..... i

DAFTAR TABEL ii

DAFTAR GAMBAR iii

BAB I PENDAHULUAN 1

 1.1 Latar Belakang..... 1

 1.2 Dasar Hukum 2

 1.3 Maksud dan Tujuan 3

BAB II 4

PENGUMPULAN DATA SKM 4

 2.1 Pelaksana SKM 4

 2.2 Metode Pengumpulan Data 4

 2.3 Lokasi Pengumpulan Data 5

 2.4 Teknik Analisa Data 5

 2.5 Waktu Pelaksanaan SKM 5

 2.6 Penentuan Jumlah Responden 6

BAB III 7

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 7

 1.1 Jumlah Responden SKM 7

 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 7

BAB IV 16

ANALISIS HASIL SKM 16

 1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan..... 16

 1.2 Rencana Tindak Lanjut 17

 1.3 Tren Nilai SKM 18

BAB V 19

KESIMPULAN 19

LAMPIRAN..... 21

 1. Kuesioner 21

 2. Hasil Olah Data SKM..... 22

 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 23

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Nilai Persepsi,Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan
Tabel 2.2	: Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tabel 2.3	: Berdasarkan Tabel Krejcie dan Morgan
Tabel 2.4	: data Responden sesuai Dengan Aplikasi E - Sukma
Tabel 3.1	: Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan
Tabel 3.2	: Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Sooko
Tabel 3.3	: Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Trowulan
Tabel 3.4	: Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Tawang Sari
Tabel 3.5	: Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Puri
Tabel 3.6	: Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Gayaman
Tabel 3.7	: Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Bangsal
Tabel 3.8	: Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Gedeg
Tabel 3.9	: Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Lespadangan
Tabel 3.10	: Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Kemlagi
Tabel 3.11	: Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Kedungsari
Tabel 3.12	: Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Kupang
Tabel 3.13	: Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Jetis
Tabel 3.14	: Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Dawarblandong
Tabel 3.15	: Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Mojosari
Tabel 3.16	: Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Modopuro
Tabel 3.17	: Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Pungging
Tabel 3.18	: Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas watukenongo
Tabel 3.19	: Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Ngoro
Tabel 3.20	: Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Manduro
Tabel 3.21	: Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Dlanggu
Tabel 3.22	: Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Kutorejo
Tabel 3.23	: Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Pesanggrahan
Tabel 3.24	: Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Pacet
Tabel 3.25	: Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Pandan
Tabel 3.26	: Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Trawas
Tabel 3.27	: Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Gondang
Tabel 3.28	: Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Jatirejo
Tabel 3.29	: Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas kesehatan dan 27 UPT Puskesmas

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 3.1 : Jenis Kelamin Responden
- Gambar 3.2 : Jumlah Total IKM per Unsur pada Dinas Kesehatan dan 27 UPT Puskesmas Kab. Mojokerto Tahun 2022
- Gambar 3.3 : jumlah Total IKM per Unsur pada Dinas Kesehatan dan 27 UPT Puskesmas Kab. Mojokerto Tahun 2022
- Gambar 4.1 : Nilai SKM Dinas Kesehatan dan 27 UPT Puskesmas Kab.Mojokerto Tahun 2019 - 2022

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 yang adil, transparan, dan akuntabel. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

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 Puskesmas dan Dinas Kesehatan. Oleh sebab itu dirasa perlu untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan puskesmas dan 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 dan 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, untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan Kabupaten Mojokerto Serta mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di 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.

Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kesehatan dan 27 Puskesmas Kabupaten Mojokerto. 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. Untuk melaksanakan Survei, dilakukan secara elektronik menggunakan aplikasi Sukma-E dengan alamat: *sukma.jatimprov.go.id*. Tahap pengumpulan data dilakukan mulai Agustus – Oktober 2022.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Kuesioner online yang ada di aplikasi E- Sukma yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto yaitu :

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 pelayanan 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, ketrampilan 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 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden melalui aplikasi E-Sukma sebagai penerima layanan dan hasilnya ditampilkan langsung diaplikasi E-Sukma. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Teknik Analisa Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Kesehatan ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut diatas, selanjutnya disusun ke dalam kuisisioner dengan 9 item, dengan empat pilihan jawaban. Adapun persekorannya menggunakan skala likert dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversikan kedalam skala 100 dan kategorisasi mutu pelayanan di Dinas Kesehatan ditentukan sebagai berikut :

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL(NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYAN (Y)
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	3,064 -3,532	76,61 - 88,30	B	BAIK
4	3,5324 -4,00	88,31 - 100,00	A	SANGAT BAIK

2.5 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.2 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2022	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus-Oktober 2022	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November-Desember 2022	15

2.6 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

Tabel 2.3 Berdasarkan Tabel Krejcie dan Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Tabel 2.4 Data Responden Sesuai Dengan Aplikasi E- SukMa

No.	Layanan	Jumlah Kunjungan						Total	Memakai Rumus Morgan	Data responden sesuai aplikasi Sukma-E		
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni			L	P	Agst-31 Oktober
1	Dinas Kesehatan	104	89	137	222	169	231	952	274	112	292	390
2	Puskesmas Sooko	10.208	8729	9772	8067	7984	9031	53.791	381	215	375	425
3	Puskesmas Trowulan	2.530	2629	2916	2612	3565	5534	19.786	375	3	69	49
4	Puskesmas Tawangsari	4.048	4211	4762	3955	3425	5392	25.793	377	6	16	22
5	Puskesmas Puri	9.242	7776	11096	10788	10150	10396	59.448	381	197	296	492
6	Puskesmas Gayaman	3.828	3922	4025	3764	3807	4746	24.092	377	201	288	473
7	Puskesmas Bangsal	7.379	6989	7118	6848	7066	7373	42.773	380	160	336	478
8	Puskesmas Gedeg	3.612	3096	3460	3091	3288	4066	20.613	377	68	81	140
9	Puskesmas Lespadangan	3.048	2177	2735	2736	2032	3195	15.923	375	2	10	12
10	Puskesmas Kemlagi	3.276	2982	3112	2982	3047	3396	18.795	375	1089	1606	1890
11	Puskesmas Kedungsari	2.087	1465	1875	2360	1946	2450	12.183	370	26	69	95
12	Puskesmas Kupang	2.022	1387	1507	1564	1694	2075	10.249	370	2	8	8
13	Puskesmas Jetis	2.100	2399	2520	2548	2109	4234	15.910	375	3	3	6
14	Puskesmas Dawarblandong	7.612	6981	6896	8524	7922	1169	39.104	379	117	128	213
15	Puskesmas Mojosari	3.344	2672	2728	2543	2672	3886	17.845	375	43	146	158
16	Puskesmas Modopuro	2.644	2357	2749	2543	2998	5694	18.985	375	184	168	337
17	Puskesmas Pungging	2.567	2767	2641	2246	2935	3713	16.869	375	93	191	261
18	Puskesmas Watukenongo	2.899	2165	2585	2842	2787	3088	16.366	375	16	53	65
19	Puskesmas Ngoro	3.553	3407	3380	2913	2747	3115	19.115	375	62	452	502
20	Puskesmas Manduro	3.944	3687	3997	3676	3204	4763	23.271	377	17	22	39
21	Puskesmas Dlanggu	5.383	5332	5310	4944	5911	7850	34.730	379	13	37	50
22	Puskesmas Kutorejo	1.228	981	988	850	1004	1460	6.511	361	64	83	136
23	Puskesmas Pesanggrahan	953	848	778	678	741	1030	5.028	357	55	78	112
24	Puskesmas Pacet	3.691	2940	2862	2481	2681	3315	17.970	375	33	26	59
25	Puskesmas Pandan	2.537	2494	2866	2267	2848	3118	16.130	375	50	125	170
26	Puskesmas Trawas	2.311	2406	2271	2208	2220	3134	14.550	370	124	358	424
27	Puskesmas Gondang	7.244	7386	7329	7125	7170	4229	40.483	380	27	56	81
28	Puskesmas Jatirejo	9.115	8203	8753	7236	6180	10059	49.546	380	26	21	33

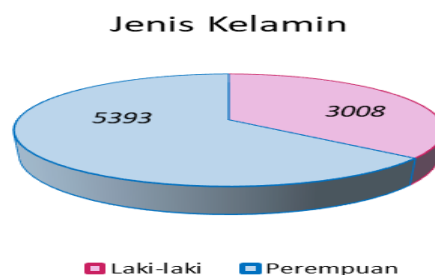
BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 8.401 orang responden, di mana karakteristik responden akan divisualisasikan dengan grafik sebagai berikut :

Gambar 3.1 Jenis Kelamin Responden



Jenis kelamin responden atau pengunjung unit pelayanan kesehatan di Kabupaten Mojokerto didominasi dengan pengunjung perempuan dengan persentase sebesar 64,19 persen dengan responden 5.393 orang. Pengunjung Laki-laki 35,81 persen dengan responden 3.008 orang. Banyaknya pengunjung perempuan di unit pelayanan kesehatan diduga karena terdapat poli KIA, lansia dan juga ibu yang mengikuti program Posyandu yang diadakan beberapa Puskesmas.

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM Dinas Kesehatan dan 27 Puskesmas menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

1) Dinas Kesehatan

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 390 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan

DINAS KESEHATAN	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,3462	3,2590	3,2051	3,8256	3,2385	3,2846	3,3744	3,1923	3,6513
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	83,54 (BAIK)								

2) UPT Puskesmas Sooko

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 425 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Sooko

UPT PUSKESMAS SOOKO	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,4141	3,3906	3,3388	3,8235	3,3224	3,3506	3,2494	3,3059	3,5224
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	84,47 (BAIK)								

3) UPT Puskesmas Trowulan

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 49 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Trowulan

UPT PUSKESMAS TROWULAN	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,2245	3,2041	3,1837	3,8163	3,2245	3,3265	3,3265	3,2245	3,4898
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	82,56 (BAIK)								

4) UPT Puskesmas Tawangsari

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 22 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Tawangsari

UPT PUSKESMAS TAWANGSARI	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,1364	3,1818	3,0455	3,8636	3,2727	3,2273	3,2727	3,0000	3,6818
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	81,63 (BAIK)								

5) UPT Puskesmas Puri

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 492 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.5 Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Puri

UPT PUSKESMAS PURI	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,6565	3,6626	3,6463	3,8923	3,6768	3,6850	3,6748	3,6484	3,7093
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,44 (SANGAT BAIK)								

6) UPT Puskesmas Gayaman

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 473 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.6 Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Gayaman

UPT PUSKESMAS GAYAMAN	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,1564	3,1966	3,1607	3,7928	3,1818	3,2178	3,2072	3,0613	3,5497
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	81,19 (BAIK)								

7) UPT Puskesmas Bangsal

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 478 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.7 Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Bangsal

UPT PUSKESMAS BANGSAL	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,4561	3,4519	3,3452	3,8828	3,4937	3,4979	3,5314	3,4017	3,7741
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	87,55 (BAIK)								

8) UPT Puskesmas Gedeg

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 140 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.8 Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Gedeg

UPT PUSKESMAS GEDEG	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,5929	3,7714	3,6786	3,9857	3,9000	3,8500	3,8929	3,8500	4,0000
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,93 (SANGAT BAIK)								

9) UPT Puskesmas Lespondangan

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 12 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.9 Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Lespadangan

UPT PUSKESMAS LESPADANGAN	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,0833	3,0833	3,0833	3,9167	3,0833	3,5833	3,5833	3,0000	3,5833
Kategori	B	B	B	A	B	A	A	C	A
IKM Unit Layanan	82,5 (BAIK)								

10) UPT Puskesmas Kemlagi

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 1890 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.10 Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Kemlagi

UPT PUSKESMAS KEMLAGI	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,3751	3,3593	3,3143	3,9355	3,3138	3,3651	3,3619	3,4212	3,9762
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	86,41 (BAIK)								

11) UPT Puskesmas Kedungsari

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 95 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.11 Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Kedungsari

UPT PUSKESMAS KEDUNGSARI	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,1579	3,1579	3,1263	3,8632	3,3158	3,3053	3,2737	3,0421	3,3579
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	81,4 (BAIK)								

12) UPT Puskesmas Kupang

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 8 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.12 Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Kupang

UPT PUSKESMAS KUPANG	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,2500	3,0000	2,8750	3,8750	3,0000	3,1250	3,2500	2,8750	3,6250
Kategori	B	C	C	A	C	B	B	C	B
IKM Unit Layanan	79,41 (BAIK)								

13) UPT Puskesmas Jetis

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 6 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.13 Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Jetis

UPT PUSKESMAS JETIS	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,3333	3,8333	3,6667	3,5000	3,3333	3,3333	3,6667	3,5000	3,6667
Kategori	B	A	A	B	B	B	A	B	A
IKM Unit Layanan	87,54(BAIK)								

14) UPT Puskesmas Dawarblandong

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 213 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.14 Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Dawarblandong

UPT PUSKESMAS DAWARBLANDONG	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,5540	3,6244	3,6479	3,8639	3,6432	3,6338	3,7700	3,5399	3,9577
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,4(SANGAT BAIK)								

15) UPT Puskesmas Mojosari

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 158 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.15 Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Mojosari

UPT PUSKESMAS MOJOSARI	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,2089	3,2658	3,1203	3,7532	3,2089	3,2405	3,1962	3,0316	3,6709
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	81,66 (BAIK)								

16) UPT Puskesmas Modopuro

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 337 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.16 Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Modopuro

UPT PUSKESMAS MODOPURO	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,3294	3,3739	3,2047	3,4421	3,2730	3,2938	3,3353	3,0415	3,7240
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	82,55 (BAIK)								

17) UPT Puskesmas Pungging

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 261 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.17 Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Pungging

UPT PUSKESMAS PUNGGING	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,4598	3,4100	3,3103	3,8352	3,4713	3,5134	3,6054	3,4559	3,5824
Kategori	B	B	B	A	B	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	87,02 (BAIK)								

18) UPT Puskesmas Watukenongo

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 65 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.18 Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Watukenongo

UPT PUSKESMAS WATUKENONGO	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,1385	3,1846	3,0000	3,6000	3,1231	3,2615	3,2462	3,0308	3,6308
Kategori	B	B	C	A	B	B	B	C	A
IKM Unit Layanan	80,34(BAIK)								

19) UPT Puskesmas Ngoro

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 502 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.19 Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Ngoro

UPT PUSKESMAS NGORO	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,1534	3,1414	3,0060	3,6215	3,1056	3,1912	3,1275	3,0478	3,6474
Kategori	B	B	C	A	B	B	B	C	A
IKM Unit Layanan	79,87(BAIK)								

20) UPT Puskesmas Manduro

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 39 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.20 Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Manduro

UPT PUSKESMAS MANDURO	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,2308	3,2821	3,2051	3,7436	3,2821	3,3077	3,3333	3,2051	3,5641
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	82,92 (BAIK)								

21) UPT Puskesmas Dlanggu

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 50 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.21 Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Dlanggu

UPT PUSKESMAS DLANGGU	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,4400	3,4600	3,1400	3,9200	3,3400	3,3600	3,3400	3,3000	3,6000
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	84,98 (BAIK)								

22) UPT Puskesmas Kutorejo

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 136 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.22 Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Kutorejo

UPT PUSKESMAS KUTOREJO	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,4853	3,4559	3,2500	3,8456	3,3897	3,4044	3,3382	3,2426	3,7279
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	85,63 (BAIK)								

23) UPT Puskesmas Pesanggrahan

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 112 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.23 Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Pesanggrahan

UPT PUSKESMAS PESANGGRAHAN	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,0446	3,1071	2,9911	3,9018	3,0000	2,9821	3,0000	2,6875	2,7500
Kategori	C	B	C	A	C	C	C	C	C
IKM Unit Layanan	75,53 (KURANG BAIK)								

24) UPT Puskesmas Pacet

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 59 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.24 Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Pacet

UPT PUSKESMAS PACET	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,1186	3,1695	3,1017	3,7966	3,0847	3,1525	3,2373	3,0678	3,9661
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	81,66 (BAIK)								

25) UPT Puskesmas Pandan

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 170 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.25 Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Pandan

UPT PUSKESMAS PANDAN	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,4235	3,5235	3,2882	3,8412	3,4059	3,5529	3,4588	3,3588	3,5235
Kategori	B	B	B	A	B	A	B	B	B
IKM Unit Layanan	86,29 (BAIK)								

26) UPT Puskesmas Trawas

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 424 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.26 Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Trawas

UPT PUSKESMAS TRAWAS	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,4363	3,5189	3,3821	3,8090	3,4646	3,5189	3,6014	3,5448	3,9009
Kategori	B	B	B	A	B	B	A	A	A
IKM Unit Layanan	88,49 (SANGAT BAIK)								

27) UPT Puskesmas Gondang

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 81 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.27 Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Gondang

UPT PUSKESMAS GONDANG	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,3580	3,5062	3,3580	3,7407	3,3827	3,3951	3,5062	3,4198	3,8765
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	86,74(BAIK)								

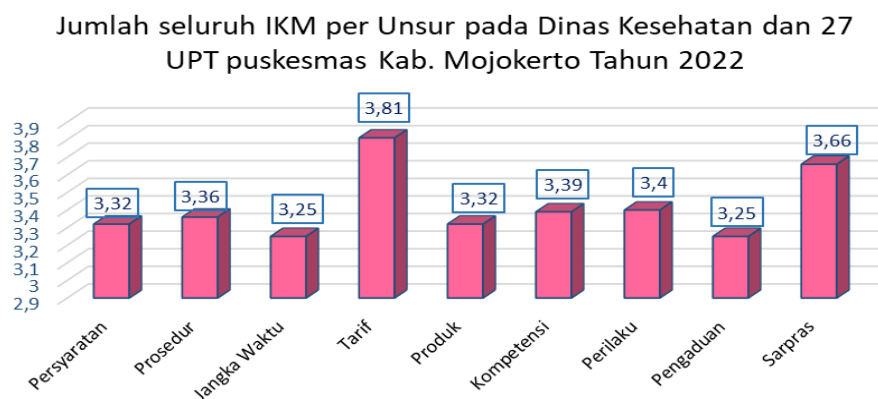
28) UPT Puskesmas Jatirejo

Jumlah sampel yang telah disurvei adalah sebanyak 33 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.28 Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Jatirejo

UPT PUSKESMAS JATIREJO	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,3636	3,3939	3,1818	3,8788	3,4545	3,3636	3,5152	3,4242	3,8182
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	86,33(BAIK)								

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dimana angka seluruh unsur-unsur IKM baik Dinas Kesehatan dan 27 Puskesmas dapat ditampilkan dengan grafik dibawah ini :



Gambar 3.3 Jumlah Total IKM per Unsur pada Dinas Kesehatan dan 27 UPT Puskesmas Kab. Mojokerto Tahun 2022

Kegiatan pengukuran secara komprehensif dimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik . Dimana IKM seluruh layanan baik Dinas Kesehatan dan 27 Puskesmas dapat ditampilkan dengan grafik dibawah ini :

Tabel 3.29 Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan dan 27 UPT Puskesmas

DINAS KESEHATAN DAN 27 UPT PUSKESMAS	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,32	3,36	3,25	3,81	3,32	3,39	3,40	3,25	3,66
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	84,49(BAIK)								

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan dan pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,25. Selanjutnya Persyaratan dan produk layanan yang mendapatkan nilai 3,32 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,81 dari unsur layanan, dan sarpras mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,66.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Alangkah baiknya operator pengurusan perijinan lebih tanggap jika ada pengaduan dari tenaga kesehatan yg mau mengurus dan alangkah baiknya penjelasan berkas data asli dan foto copy diberikan keterangan diawal”.
- “Lebih ditingkatkan lagi pelayanan customer service online melalui whatsapp agar lebih maksimal, karena balasnya lama”.
- “kalau sudah ada e ktp dan kis seharusnya sistem bisa deteksi data lebih cepat dan tanpa syarat fotocopy ktp kis dan kk”.
- “Untuk Pelayanan minta rujukan ke RS sekarang agak di persulit,mohon untuk di permudah pelayanan minta rujukan balik ke Rumah Sakit”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.

- Tata Kelola pengaduan pelayanan publik perlu pembenahan karena sebagai layanan penyampaian semua aspirasi, saran atau solusi dari masalah yang ditemukan atas regulasi yang ada dilayanan masyarakat.
- Persyaratan teknis dan administratif lebih diperjelas dari awal.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

1.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya dengan upaya sebagai berikut :

- a. Waktu penyelesaian
 - Informasi baik sosmed maupun papan informasi mengenai waktu penyelesaian
 - Ketepatan waktu dalam pembukaan loket pendaftaran
 - Peningkatan kompetensi petugas layanan yang harus bekerja dengan kualitas layanan yang maksimal
- b. Penanganan Pengaduan
 - Membentuk tim kerja khusus untuk menangani pengaduan masyarakat
 - Mengolah data dan informasi pengaduan dengan Menyusun mekanisme pengaduan masyarakat yang terukur
 - Menempatkan media pengaduan masyarakat pada tempat strategis yang sering dilalui dan dilihat masyarakat
- c. Persyaratan, produk dan prosedur
 - Memberikan penjelasan kepada pengguna layanan terkait persyaratan produk layanan secara jelas dan rinci sesuai SOP
 - Membuat brosur pelayanan yang sudah diupload kedalam website guna memberikan informasi tentang syarat-syarat layanan

1.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kesehatan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 4.1 Nilai SKM Dinas Kesehatan dan 27 UPT Puskesmas Kab.Mojokerto Tahun 2019 - 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada Dinas Kesehatan. Walaupun terdapat penurunan sedikit dari tahun 2021 tetapi masih dalam kategori baik.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Agustus hingga Oktober 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **BAIK** dengan nilai SKM 84,49 . Meskipun demikian, nilai SKM total Dinas Kesehatan dan 27 UPT puskesmas Kabupaten Mojokerto menurun dari tahun 2021 .Karena data yang disurvei antar layanan tumpang tindih karena data yg dipakai dr aplikasi e sukma yg sosialisasi aplikasinya baru bulan juli yang diselenggarakan atau dipakai dibulan agustus
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, pengaduan, prosedur layanan, serta persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,81 dari unsur layanan, sarpras mendapatkan nilai tertinggi kedua 3,66 serta perilaku mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,4.

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

1. Tetap meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan memperhatikan 9 indikator Standar Pelayanan Publik.
2. Tetap meningkatkan komunikasi, edukasi ke masyarakat penggunaan layanan tentang fasilitas layanan apa saja yang ada di puskesmas yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat pengguna layanan di puskesmas

3. Menyediakan informasi tentang tata cara pengaduan saran dan masukan serta bentuk tindak lanjut dari pihak puskesmas melalui website atau papan pengumuman.

Mojokerto, November 2022

Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto

(dr. ULUM ROKHMAT ROKHMAWAN, M.H)

NIP. 19741113 200604 1 008

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Selamat Datang Survey Kepuasan Masyarakat Pada DINAS KESEHATAN KABUPATEN MOJOKERTO  Form pengisian profil responded Umur Laki-Laki MULAI SURVEY	Selamat Datang Survey Kepuasan Masyarakat Pada DINAS KESEHATAN KABUPATEN MOJOKERTO  Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. ☐ Tidak sesuai. ☐ Kurang sesuai. ☐ Sesuai. ☐ Sangat sesuai. 1 of 9 Completed NEXT QUESTION	Selamat Datang Survey Kepuasan Masyarakat Pada DINAS KESEHATAN KABUPATEN MOJOKERTO  Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. ☐ Tidak mudah. ☐ Kurang mudah. ☐ Mudah. ☐ Sangat mudah. 2 of 9 Completed PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION	Selamat Datang Survey Kepuasan Masyarakat Pada DINAS KESEHATAN KABUPATEN MOJOKERTO  Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. ☐ Tidak cepat. ☐ Kurang cepat. ☐ Cepat. ☐ Sangat cepat. 3 of 9 Completed PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION	Selamat Datang Survey Kepuasan Masyarakat Pada DINAS KESEHATAN KABUPATEN MOJOKERTO  Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. ☐ Sangat mahal ☐ Cukup mahal ☐ Murah ☐ Gratis 4 of 9 Completed PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION
Selamat Datang Survey Kepuasan Masyarakat Pada DINAS KESEHATAN KABUPATEN MOJOKERTO  Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. ☐ Tidak sesuai ☐ Kurang sesuai ☐ Sesuai ☐ Sangat sesuai 5 of 9 Completed PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION	Selamat Datang Survey Kepuasan Masyarakat Pada DINAS KESEHATAN KABUPATEN MOJOKERTO  Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. ☐ Tidak kompeten ☐ Kurang kompeten ☐ Kompeten ☐ Sangat kompeten 6 of 9 Completed PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION	Selamat Datang Survey Kepuasan Masyarakat Pada DINAS KESEHATAN KABUPATEN MOJOKERTO  Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ☐ Tidak sopan dan ramah ☐ Kurang sopan dan ramah ☐ Sopan dan ramah ☐ Sangat sopan dan ramah 7 of 9 Completed PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION	Selamat Datang Survey Kepuasan Masyarakat Pada DINAS KESEHATAN KABUPATEN MOJOKERTO  Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ☐ Buruk ☐ Cukup ☐ Baik ☐ Sangat Baik 8 of 9 Completed PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION	Selamat Datang Survey Kepuasan Masyarakat Pada DINAS KESEHATAN KABUPATEN MOJOKERTO  Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ☐ Tidak ada ☐ Ada tetapi tidak berfungsi ☐ Berfungsi kurang maksimal ☐ Dikelola dengan baik. 9 of 9 Completed PREVIOUS QUESTION SUBMIT

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT									
APLIKASI E- SUKMA DINAS KESEHATAN dan 27 UPT PUSKESMAS									
KABUPATEN MOJOKERTO									
TAHUN 2022									
LAYANAN	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Dinas Kesehatan	3,3462	3,2590	3,2051	3,8256	3,2385	3,2846	3,3744	3,1923	3,6513
Puskesmas Sooko	3,414118	3,390588	3,338824	3,823529	3,322353	3,350588	3,249412	3,305882	3,522353
Puskesmas Trowulan	3,22449	3,204082	3,183673	3,816327	3,22449	3,326531	3,326531	3,22449	3,489796
Puskesmas Tawangsari	3,136364	3,181818	3,045455	3,863636	3,272727	3,227273	3,272727	3	3,681818
Puskesmas Puri	3,656504	3,662602	3,646341	3,892276	3,676829	3,684959	3,674797	3,648374	3,70935
Puskesmas Gayaman	3,156448	3,196617	3,160677	3,792812	3,181818	3,217759	3,207188	3,061311	3,549683
Puskesmas Bangsal	3,456067	3,451883	3,345188	3,882845	3,493724	3,497908	3,531381	3,401674	3,774059
Puskesmas Gedeg	3,592857	3,771429	3,678571	3,985714	3,9	3,85	3,892857	3,85	4
Puskesmas Lespadangan	3,083333	3,083333	3,083333	3,916667	3,083333	3,583333	3,583333	3	3,583333
Puskesmas Kemlagi	3,375132	3,359259	3,314286	3,93545	3,313757	3,365079	3,361905	3,421164	3,97619
Puskesmas Kedungsari	3,157895	3,157895	3,126316	3,863158	3,315789	3,305263	3,273684	3,042105	3,357895
Puskesmas Kupang	3,25	3	2,875	3,875	3	3,125	3,25	2,875	3,625
Puskesmas Jetis	3,333333	3,833333	3,666667	3,5	3,333333	3,333333	3,666667	3,5	3,666667
Puskesmas DawarBlandong	3,553991	3,624413	3,647887	3,86385	3,643192	3,633803	3,769953	3,539906	3,957746
Puskesmas Mojosari	3,208861	3,265823	3,120253	3,753165	3,208861	3,240506	3,196203	3,031646	3,670886
Puskesmas Modopuro	3,329377	3,373887	3,204748	3,442136	3,272997	3,293769	3,335312	3,041543	3,724036
Puskesmas Pungging	3,45977	3,409962	3,310345	3,835249	3,471264	3,51341	3,605364	3,455939	3,582375
Puskesmas Watukenongo	3,138462	3,184615	3	3,6	3,123077	3,261538	3,246154	3,030769	3,630769
Puskesmas Ngoro	3,153386	3,141434	3,005976	3,621514	3,105578	3,191235	3,12749	3,047809	3,64741
Puskesmas Manduro	3,230769	3,282051	3,205128	3,74359	3,282051	3,307692	3,333333	3,205128	3,564103
Puskesmas Dlanggu	3,44	3,46	3,14	3,92	3,34	3,36	3,34	3,3	3,6
Puskesmas Kutorejo	3,485294	3,455882	3,25	3,845588	3,389706	3,404412	3,338235	3,242647	3,727941
Puskesmas Pesanggrahan	3,044643	3,107143	2,991071	3,901786	3	2,982143	3	2,6875	2,75
Puskesmas Pacet	3,118644	3,169492	3,101695	3,79661	3,084746	3,152542	3,237288	3,067797	3,966102
Puskesmas Pandan	3,423529	3,523529	3,288235	3,841176	3,405882	3,552941	3,458824	3,358824	3,523529
Puskesmas Trawas	3,436321	3,518868	3,382075	3,808962	3,464623	3,518868	3,601415	3,544811	3,900943
Puskesmas Gondang	3,358025	3,506173	3,358025	3,740741	3,382716	3,395062	3,506173	3,419753	3,876543
Puskesmas Jatirejo	3,363636	3,393939	3,181818	3,878788	3,454545	3,363636	3,515152	3,424242	3,818182
Total	92,9274	93,9690	90,8567	106,5662	92,9859	94,3232	95,2757	90,9206	102,5280
	3,3188	3,356037	3,244883	3,805936	3,320923	3,368686	3,402705	3,247165	3,661714
IKM per unsur	3,32	3,36	3,25	3,81	3,32	3,39	3,40	3,25	3,66
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	84,49(BAIK)								

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



