

Dinas Kesehatan
Kabupaten Mojokerto



SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KESEHATAN

KABUPATEN MOJOKERTO

SEMESTER II

2023

LAPORAN PENDAHULUAN

Jl. R.A Basuni No.4 Jampirogo,
Kec. Sooko, Mojokerto, Jawa Timur 61361



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	5
2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	8
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan	9
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Trawas	10
3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Pacet	12
3.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Pandan	13
3.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Gondang	14
3.7 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kutorejo.....	15
3.8 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Dlanggu.....	16
3.9 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Pesanggrahan.....	18
3.10 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Tawang Sari.....	19
3.11 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Trowulan.....	20
3.12 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Sooko	21
3.13 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Jatirejo.....	23
3.14 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Gayaman.....	24
3.15 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Puri.....	25
3.16 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Bangsal.....	26
3.17 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Dawarblandong.....	27
3.18 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kemlagi.....	28
3.19 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kedungsari	29
3.20 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kupang.....	30
3.21 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Jetis.....	32
3.22 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Gedeg.....	33
3.23 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Lespadangan.....	34
3.24 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Manduro.....	35



3.25	Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Ngoro	36
3.26	Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Pungging	37
3.27	Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Watukenongo	39
3.28	Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Mojosari.....	40
3.29	Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Modopuro	41
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT		43
4.1	Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan..	43
4.2	Rencana Tindak Lanjut.....	65
4.3	Tren Nilai SKM	78
BAB V KESIMPULAN.....		98
LAMPIRAN.....		106
1.	Kuesioner	106
2.	Hasil Olah Data SKM	110
3.	Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	112
4.	Laporan Hasil Tindak Lanjut Periode Sebelumnya	113



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan SKM	8
Tabel 2. 2 Rincian Sampel	8
Tabel 3. 1 Karakteristik Responden.....	9
Tabel 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan	9
Tabel 3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Trawas	11
Tabel 3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Pacet.....	12
Tabel 3.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Pandan.....	13
Tabel 3.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Gondang.....	14
Tabel 3.7 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kutorejo	15
Tabel 3.8 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Dlanggu	17
Tabel 3.9 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Pesanggrahan	18
Tabel 3.10 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Tawang Sari	19
Tabel 3. 11 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Trowulan	20
Tabel 3. 12 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Sooko.....	22
Tabel 3. 13 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Jatirejo	23
Tabel 3. 14 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Gayaman	24
Tabel 3. 15 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Puri.....	25
Tabel 3. 16 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Bangsal	26
Tabel 3. 17 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Dawarblandong.....	27
Tabel 3. 18 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kemlagi.....	28
Tabel 3. 19 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kedungsari	29
Tabel 3. 20 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kupang.....	31
Tabel 3. 21 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Jetis	32
Tabel 3. 22 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Gedeg.....	33
Tabel 3. 23 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Lespadangan	34
Tabel 3. 24 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Manduro.....	35
Tabel 3. 25 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Ngoro.....	36
Tabel 3. 26 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Pungging	38
Tabel 3. 27 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Watukenongo.....	39
Tabel 3. 28 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Mojosari	40
Tabel 3. 29 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Modopuro	41
Tabel 4. 1 RTL Dinas Kesehatan	65
Tabel 4. 2 RTL Puskesmas Trawas	65
Tabel 4. 3 RTL Puskesmas Pacet	66
Tabel 4. 4 RTL Puskesmas Pandan	66
Tabel 4. 5 RTL Puskesmas Gondang	67
Tabel 4. 6 RTL Puskesmas Kutorejo	67
Tabel 4. 7 RTL Puskesmas Dlanggu	68
Tabel 4. 8 RTL Puskesmas Pesanggrahan.....	68



Tabel 4. 9 RTL Puskesmas Tawang Sari	69
Tabel 4. 10 RTL Puskesmas Trowulan	69
Tabel 4. 11 RTL Puskesmas Sooko	70
Tabel 4. 12 RTL Puskesmas Jatirejo.....	70
Tabel 4. 13 RTL Puskesmas Gayaman	71
Tabel 4. 14 RTL Puskesmas Puri.....	71
Tabel 4. 15 RTL Puskesmas Bangsal	72
Tabel 4. 16 RTL Puskesmas Dawarblandong.....	72
Tabel 4. 17 RTL Puskesmas Kemlagi.....	73
Tabel 4. 18 RTL Puskesmas Kedungsari.....	73
Tabel 4. 19 RTL Puskesmas Kupang.....	74
Tabel 4. 20 RTL Puskesmas Jetis.....	74
Tabel 4. 21 RTL Puskesmas Gedeg.....	74
Tabel 4. 22 RTL Puskesmas Lespadangan.....	75
Tabel 4. 23 RTL Puskesmas Manduro.....	75
Tabel 4. 24 RTL Puskesmas Ngoro.....	76
Tabel 4. 25 RTL Puskesmas Gondang	76
Tabel 4. 26 RTL Puskesmas Watukenongo.....	77
Tabel 4. 27 RTL Puskesmas Mojosari.....	77
Tabel 4. 28 RTL Puskesmas Modopuro	78



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Grafik Nilai SKM Per Unsur Dinas Kesehatan.....	10
Gambar 3.2	Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Trawas.....	11
Gambar 3.3	Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Pacet.....	12
Gambar 3.4	Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Pandan	13
Gambar 3.5	Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Gondang.....	14
Gambar 3.6	Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Kutorejo	16
Gambar 3.7	Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Dlanggu	17
Gambar 3.8	Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Pesanggrahan	18
Gambar 3.9	Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Tawangsari	19
Gambar 3. 10	Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Trowulan.....	21
Gambar 3. 11	Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Sooko	22
Gambar 3. 12	Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Jatirejo	23
Gambar 3. 13	Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Gayaman	24
Gambar 3. 14	Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Puri	25
Gambar 3. 15	Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Bangsal	26
Gambar 3. 16	Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Dawarblandong	27
Gambar 3. 17	Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Kemlagi	29
Gambar 3. 18	Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Kedungsari.....	30
Gambar 3. 19	Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Kupang	31
Gambar 3. 20	Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Jetis	32
Gambar 3. 21	Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Gedeg	33
Gambar 3. 22	Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Lespadangan	34
Gambar 3. 23	Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Manduro	36
Gambar 3. 24	Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Ngoro	37
Gambar 3. 25	Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Pungging.....	38
Gambar 3. 26	Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Watukenongo	39
Gambar 3. 27	Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Mojosari	40
Gambar 3. 28	Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Modopuro.....	41
Gambar 4. 1	Tren Nilai SKM Dinas Kesehatan.....	79
Gambar 4. 2	Tren Nilai SKM Puskesmas Trawas.....	79
Gambar 4. 3	Tren Nilai SKM Puskesmas Pacet.....	80
Gambar 4. 4	Tren Nilai SKM Puskesmas Pandan.....	81
Gambar 4. 5	Tren Nilai SKM Puskesmas Gondang.....	81
Gambar 4. 6	Tren Nilai SKM Puskesmas Kutorejo	82
Gambar 4. 7	Tren Nilai SKM Puskesmas Dlanggu	83
Gambar 4. 8	Tren Nilai SKM Puskesmas Pesanggrahan	83
Gambar 4. 9	Tren Nilai SKM Puskesmas Tawangsari	84
Gambar 4. 10	Tren Nilai SKM Puskesmas Trowulan	85
Gambar 4. 11	Tren Nilai SKM Puskesmas Sooko.....	85



Gambar 4. 12	Tren Nilai SKM Puskesmas Jatirejo	86
Gambar 4. 13	Tren Nilai SKM Puskesmas Gayaman	87
Gambar 4. 14	Tren Nilai SKM Puskesmas Puri	87
Gambar 4. 15	Tren Nilai SKM Puskesmas Bangsal	88
Gambar 4. 16	Tren Nilai SKM Puskesmas Dawarblandong.....	89
Gambar 4. 17	Tren Nilai SKM Puskesmas Kemlagi.....	89
Gambar 4. 18	Tren Nilai SKM Puskesmas Kedungsari.....	90
Gambar 4. 19	Tren Nilai SKM Puskesmas Kupang	91
Gambar 4. 20	Tren Nilai SKM Puskesmas Jetis	91
Gambar 4. 21	Tren Nilai SKM Puskesmas Gedeg.....	92
Gambar 4. 22	Tren Nilai SKM Puskesmas Lespadangan	93
Gambar 4. 23	Tren Nilai SKM Puskesmas Manduro	93
Gambar 4. 24	Tren Nilai SKM Puskesmas Ngoro	94
Gambar 4. 25	Tren Nilai SKM Puskesmas Pungging.....	95
Gambar 4. 26	Tren Nilai SKM Puskesmas Watukenongo.....	95
Gambar 4. 27	Tren Nilai SKM Puskesmas Mojosari	96
Gambar 4. 28	Tren Nilai SKM Puskesmas Modopuro.....	97



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan di Bidang Kesehatan. Dalam kondisi masyarakat yang saat ini kritis dalam menanggapi segala hal, maka diperlukan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, tepat waktu, responsif serta sekaligus dapat membangun kualitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Pemerintah dalam hal ini Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto sebagai penyedia layanan publik akan bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat.

Dalam rangka untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia 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.

Oleh karena hal tersebut diatas, Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto perlu melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Diharapkan dengan adanya



kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan kesehatan di Kabupaten Mojokerto (Semester II) oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto Tahun 2023 dapat menjadi bahan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang mengedepankan kepuasan masyarakat di masa mendatang dan menjadi bahan masukan untuk pengambilan kebijakan.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Mojokerto (Semester II) oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;



6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknik Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
8. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 77 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto (Semester II).

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;



3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Kabupaten Mojokerto (Semester II) oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto Tahun 2023 dilakukan secara mandiri pada Dinas Kesehatan dan 27 Puskesmas Kabupaten Mojokerto dengan menyediakan Stiker barcode SuKMa-e Jatim di Dinas Kesehatan dan 27 Puskesmas Kabupaten Mojokerto.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Scan Barcode SuKMa-e Jatim yang sudah disediakan di Dinas Kesehatan dan 27 Puskesmas Kabupaten Mojokerto bisa langsung di scan pada ponsel pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Kabupaten Mojokerto (Semester II) oleh 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 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 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinas Kesehatan dan 27 Puskesmas Kabupaten Mojokerto pada waktu jam layanan sesuai dengan jam kerja. Dan untuk pengisian kuisioner dilakukan secara mandiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian secara mandiri.

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) tahun dengan rincian sebagai berikut:



Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari	5
2.	Pengumpulan Data	Januari - November	315
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, dilakukan dengan metode *total quota sampling* artinya semua populasi yang mengisi SuKMa-e Jatim di Dinas Kesehatan dan 27 Puskesmas Kabupaten Mojokerto sejak tanggal 1 Januari hingga 15 November 2023 dijadikan sampel dalam kegiatan ini.

Tabel 2.2 Rincian Sampel

No.	Unit Layanan	Total Responden
1	Dinas Kesehatan	377
2	Puskesmas Trawas	1.344
3	Puskesmas Pacet	722
4	Puskesmas Pandan	1.045
5	Puskesmas Gondang	239
6	Puskesmas Kutorejo	766
7	Puskesmas Dlanggu	1.106
8	Puskesmas Pesanggrahan	441
9	Puskesmas Tawang Sari	424
10	Puskesmas Trowulan	656
11	Puskesmas Sooko	728
12	Puskesmas Jatirejo	1.712
13	Puskesmas Gayaman	535
14	Puskesmas Puri	2.237
15	Puskesmas Bangsal	3.137
16	Puskesmas Dawarblandong	953
17	Puskesmas Kemlagi	2.698
18	Puskesmas Kedungsari	542
19	Puskesmas Kupang	128
20	Puskesmas Jetis	92
21	Puskesmas Gedeg	2.106
22	Puskesmas Lespadangan	43
23	Puskesmas Manduro	593
24	Puskesmas Ngoro	1.517
25	Puskesmas Pungging	1.341
26	Puskesmas Watukenongo	214
27	Puskesmas Mojosari	605
28	Puskesmas Modopuro	1.912
	TOTAL	28.213



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data (survei), jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan kesehatan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto Semester II Tahun 2023 sebanyak 28.213 orang responden, dengan karakteristik sebagai berikut.

Tabel 3.1 Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	9.730	34,49%
		Perempuan	18.483	65,51%
2	Usia	< 21 tahun	3.910	13,86%
		21 – 30 tahun	8.554	30,32%
		31 – 40 tahun	5.739	20,34%
		41 – 50 tahun	4.279	15,17%
		> 50 tahun	5.731	20,31%

Sumber: Data survei diolah, 2023

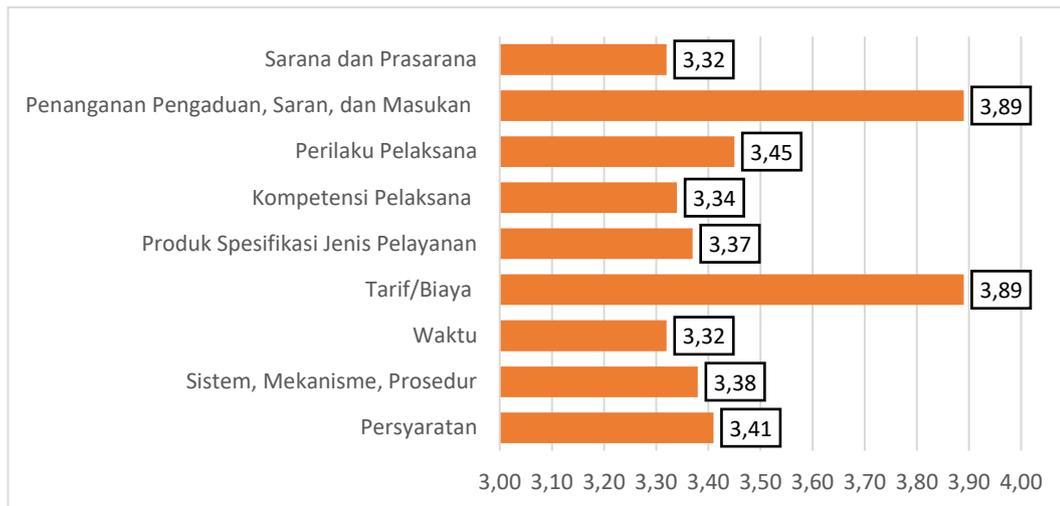
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.

Tabel 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,41	85,25	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,38	84,50	B	Baik
U3	Waktu	3,32	83,00	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,89	97,25	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,37	84,25	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,34	83,50	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,45	86,25	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,89	97,25	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,32	83,00	B	Baik
	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	3,45	86,28	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur Dinas Kesehatan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto sebesar 86,28 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh tujuh unsur yang memiliki predikat Baik dan dua unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) dan unsur penanganan pengaduan saran masukan (U8) dengan nilai masing-masing 97,25. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur waktu (U3) dan unsur sarana dan prasarana (U9) dengan nilai 83,00.

3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Trawas

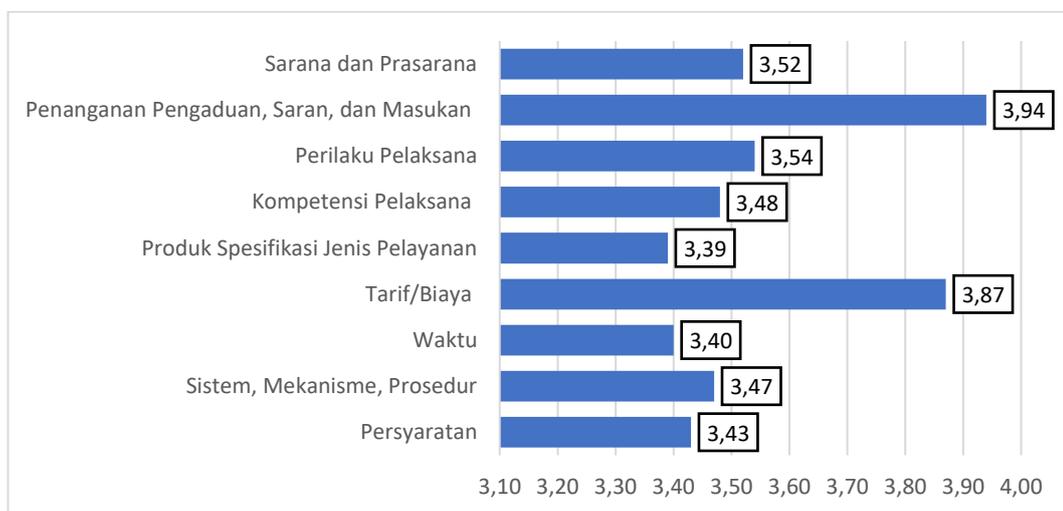
Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Trawas Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.



Tabel 3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Trawas

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,43	85,75	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,47	86,75	B	Baik
U3	Waktu	3,40	85,00	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,87	96,75	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,39	84,75	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,48	87,00	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,54	88,50	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,94	98,50	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,52	88,00	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,52	88,11	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3.2 Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Trawas

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Trawas Kabupaten Mojokerto sebesar 88,11 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. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur penanganan pengaduan saran masukan (U8) dengan nilai 98,50. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dengan nilai 84,75.



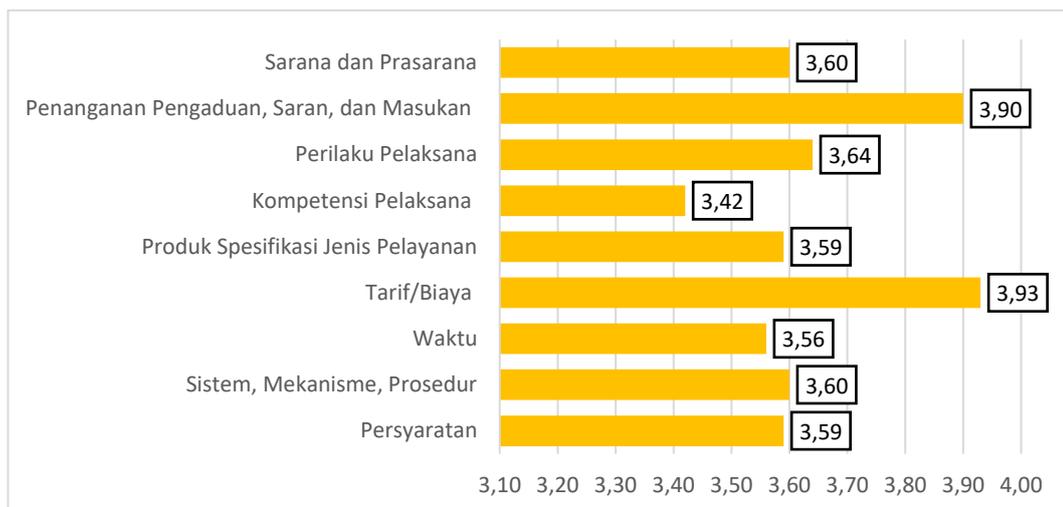
3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Pacet

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.

Tabel 3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Pacet

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,59	89,75	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,60	90,00	A	Sangat Baik
U3	Waktu	3,56	89,00	A	Sangat Baik
U4	Tarif/Biaya	3,93	98,25	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,59	89,75	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,42	85,50	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,64	91,00	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,90	97,50	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,60	90,00	A	Sangat Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,61	90,31	A	Sangat Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3.3 Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Pacet

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto sebesar 90,31 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh satu unsur yang memiliki predikat Baik dan delapan unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) dengan nilai 98,25. Sedangkan,



unsur dengan nilai terendah adalah unsur kompetensi pelaksana (U6) dengan nilai 85,50.

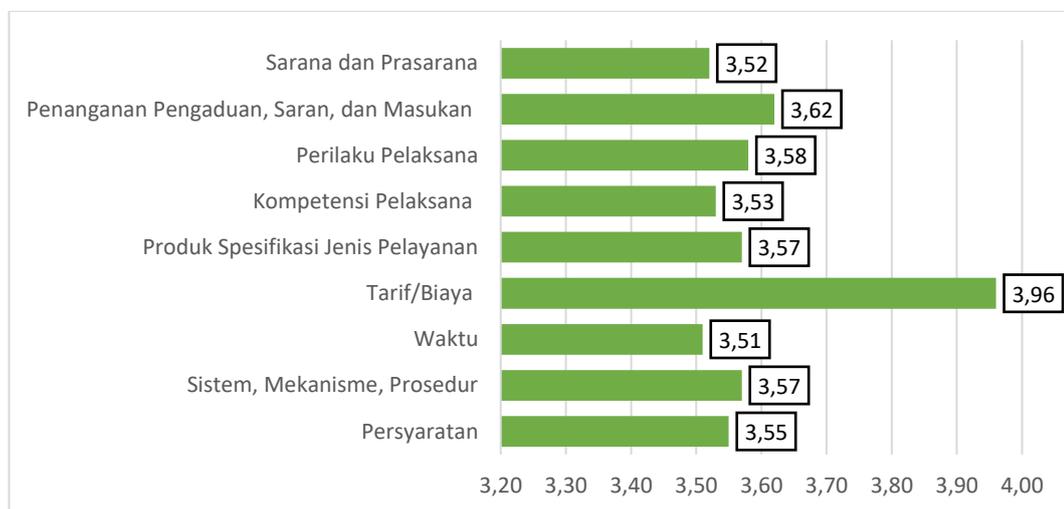
3.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Pandan

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pandan Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.

Tabel 3.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Pandan

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,55	88,75	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,57	89,25	A	Sangat Baik
U3	Waktu	3,51	87,75	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,96	99,00	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,57	89,25	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,53	88,25	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,58	89,50	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,62	90,50	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,52	88,00	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,57	89,15	A	Sangat Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3.4 Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Pandan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pandan Kabupaten Mojokerto sebesar 89,15 dengan mutu pelayanan A atau Sangat



Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh tiga unsur yang memiliki predikat Baik dan enam unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) dengan nilai 99,00. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur waktu (U3) dengan nilai 87,75.

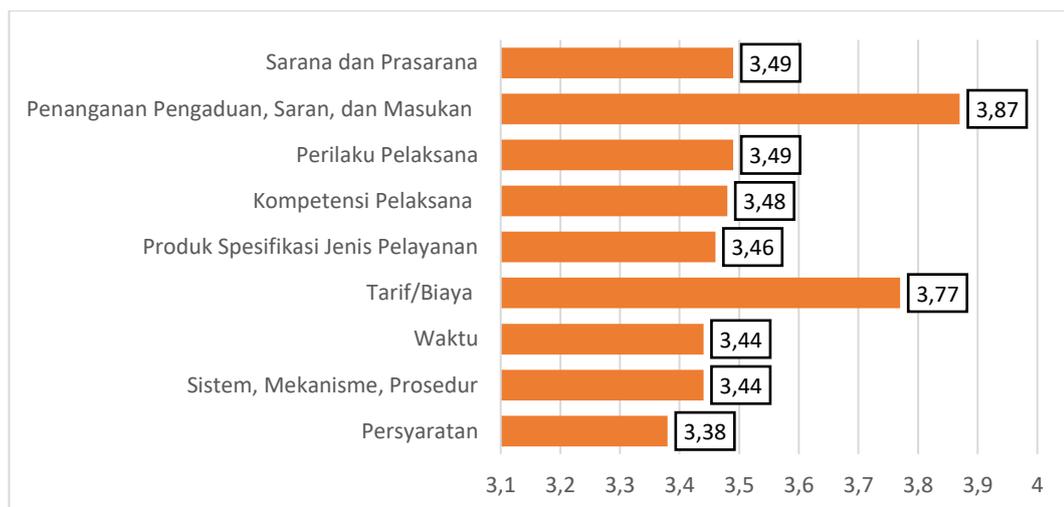
3.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Gondang

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gondang Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.

Tabel 3.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Gondang

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,38	84,50	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,44	86,00	B	Baik
U3	Waktu	3,44	86,00	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,77	94,25	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,46	86,50	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,48	87,00	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,49	87,25	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,87	96,75	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,49	87,25	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,50	87,49	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3.5 Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Gondang

Sumber: Data survei diolah, 2023



Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gondang Kabupaten Mojokerto sebesar 87,49 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh tujuh unsur yang memiliki predikat Baik dan dua unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur penanganan pengaduan saran masukan (U8) dengan nilai 96,75. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur persyaratan (U1) dengan nilai 84,50.

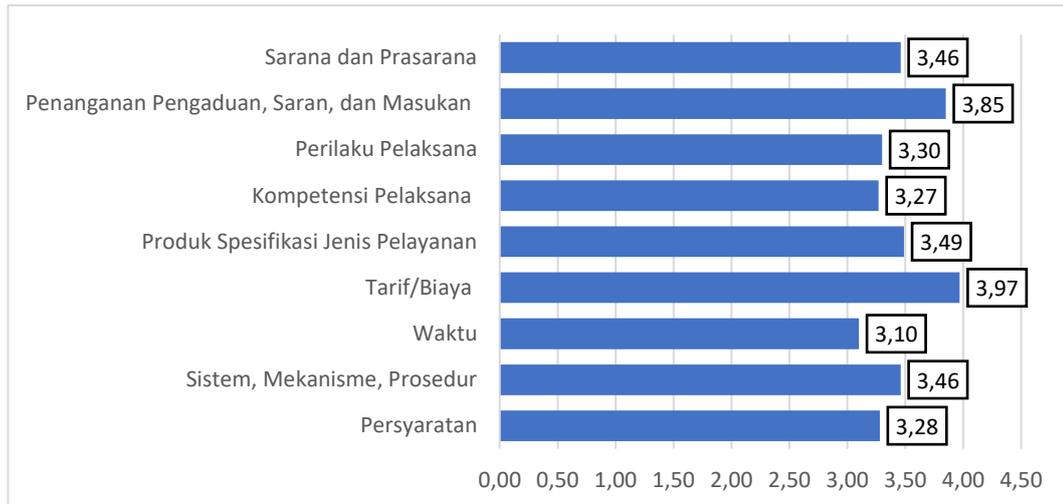
3.7 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kutorejo

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kutorejo Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.

Tabel 3.7 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kutorejo

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,28	82,00	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,46	86,50	B	Baik
U3	Waktu	3,10	77,50	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,97	99,25	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,49	87,25	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,27	81,75	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,30	82,50	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,85	96,25	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,46	86,50	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,43	85,75	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3.6 Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Kutorejo

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kutorejo Kabupaten Mojokerto sebesar 85,75 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh tujuh unsur yang memiliki predikat Baik dan dua unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) dengan nilai 99,25. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur waktu (U3) dengan nilai 77,50.

3.8 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Dlanggu

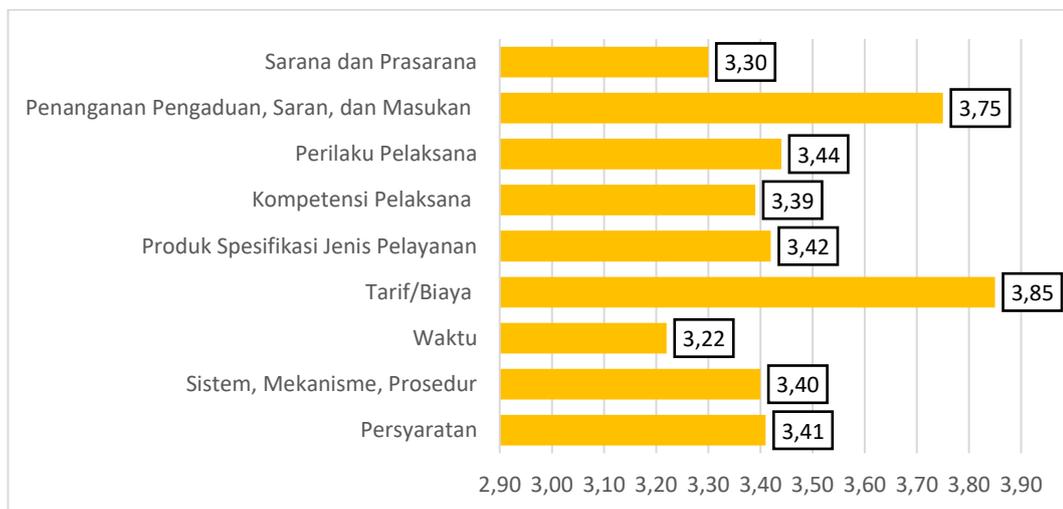
Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Dlanggu Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.



Tabel 3.8 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Dlanggu

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,41	85,25	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,40	85,00	B	Baik
U3	Waktu	3,22	80,50	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,85	96,25	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,42	85,50	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,39	84,75	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,44	86,00	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,75	93,75	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,30	82,50	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,43	85,75	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3.7 Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Dlanggu

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Dlanggu Kabupaten Mojokerto sebesar 85,75 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh tujuh unsur yang memiliki predikat Baik dan dua unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) dengan nilai 96,25. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur waktu (U3) dengan nilai 80,50.



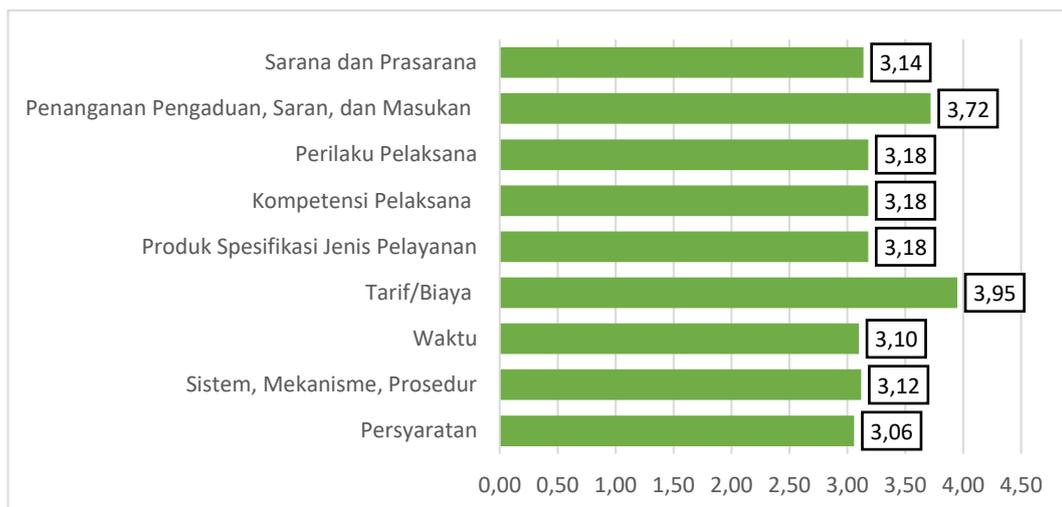
3.9 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Pesanggrahan

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pesanggrahan Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.

Tabel 3.9 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Pesanggrahan

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,06	76,50	C	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,12	78,00	B	Baik
U3	Waktu	3,10	77,50	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,95	98,75	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,18	79,50	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,18	79,50	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,18	79,50	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,72	93,00	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,14	78,50	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,26	81,48	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3.8 Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Pesanggrahan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pesanggrahan Kabupaten Mojokerto sebesar 81,48 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh satu unsur yang memiliki predikat Kurang baik, enam unsur yang memiliki predikat Baik, dan dua unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur



tarif/biaya (U4) dengan nilai 98,75. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur persyaratan (U1) dengan nilai 76,50.

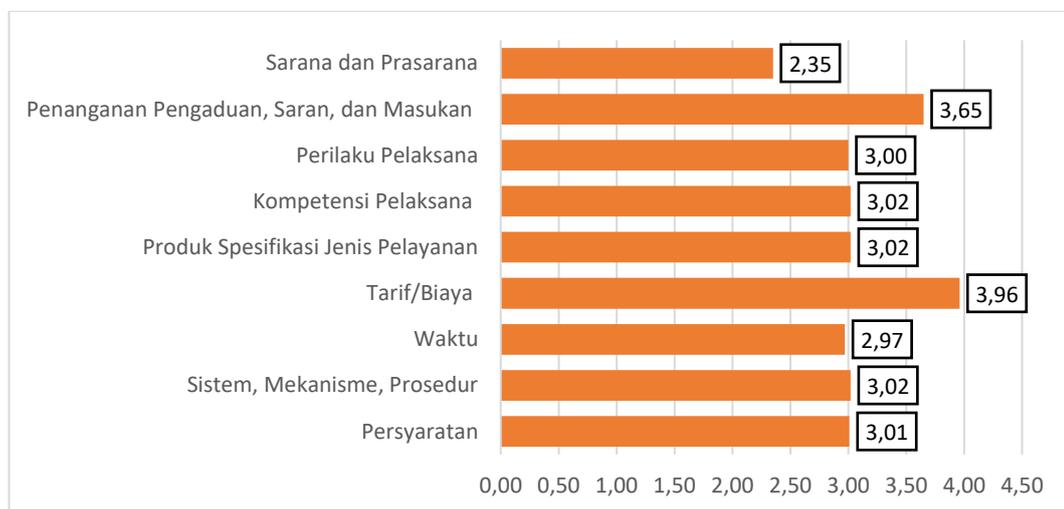
3.10 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Tawangsari

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Tawangsari Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.

Tabel 3.10 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Tawangsari

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,01	75,25	C	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,02	75,50	C	Kurang Baik
U3	Waktu	2,97	74,25	C	Kurang Baik
U4	Tarif/Biaya	3,96	99,00	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,02	75,50	C	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,02	75,50	C	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,00	75,00	C	Kurang Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,65	91,25	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	2,35	58,75	D	Tidak Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,08	76,99	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3.9 Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Tawangsari

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Tawangsari Kabupaten Mojokerto sebesar 76,99 dengan mutu pelayanan B



atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh satu unsur yang memiliki predikat Tidak Baik, enam unsur yang memiliki predikat Kurang Baik, dan dua unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) dengan nilai 99,00. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur penanganan sarana dan prasarana (U9) dengan nilai 58,75.

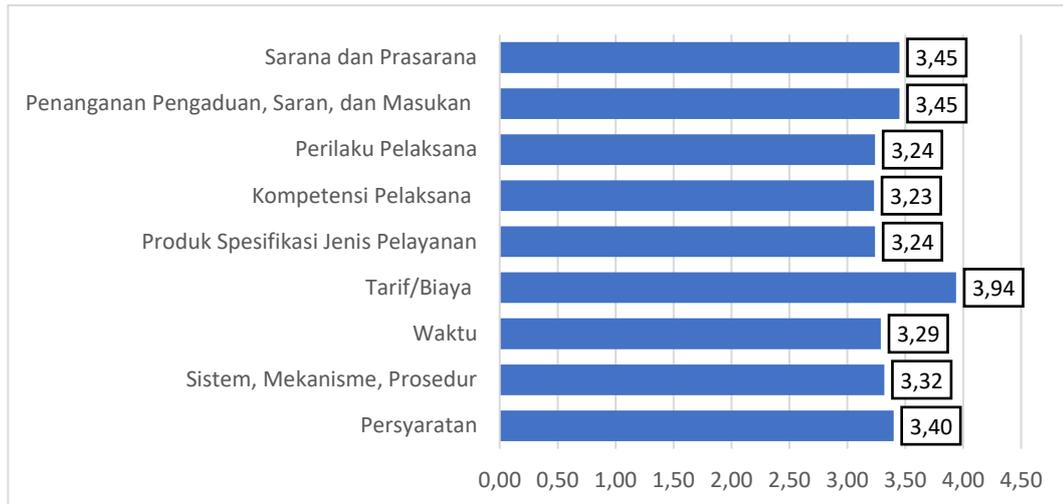
3.11 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Trowulan

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Trowulan Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.

Tabel 3. 11 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Trowulan

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,40	85,00	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,32	83,00	B	Baik
U3	Waktu	3,29	82,25	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,94	98,50	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,24	81,00	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,23	80,75	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,24	81,00	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,45	86,25	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,45	86,25	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,36	84,08	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3. 10 Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Trowulan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Trowulan Kabupaten Mojokerto sebesar 84,08 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh delapan unsur yang memiliki predikat Baik dan satu unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) dengan nilai 98,50. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur kompetensi pelaksana (U6) dengan nilai 80,75.

3.12 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Sooko

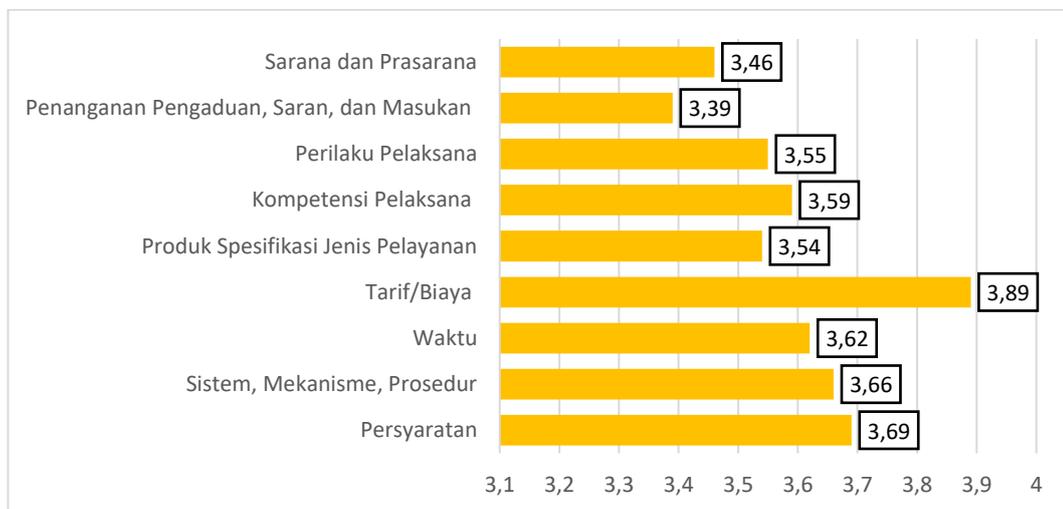
Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Sooko Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.



Tabel 3. 12 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Sooko

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,69	92,25	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,66	91,50	A	Sangat Baik
U3	Waktu	3,62	90,50	A	Sangat Baik
U4	Tarif/Biaya	3,89	97,25	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,54	88,50	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,59	89,75	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,55	88,75	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,39	84,75	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,46	86,50	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,56	89,03	A	Sangat Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3. 11 Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Sooko

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Sooko Kabupaten Mojokerto sebesar 89,03 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh dua unsur yang memiliki predikat Baik dan tujuh unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) dengan nilai 97,25. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur penanganan pengaduan saran masukan (U8) dengan nilai 84,75.



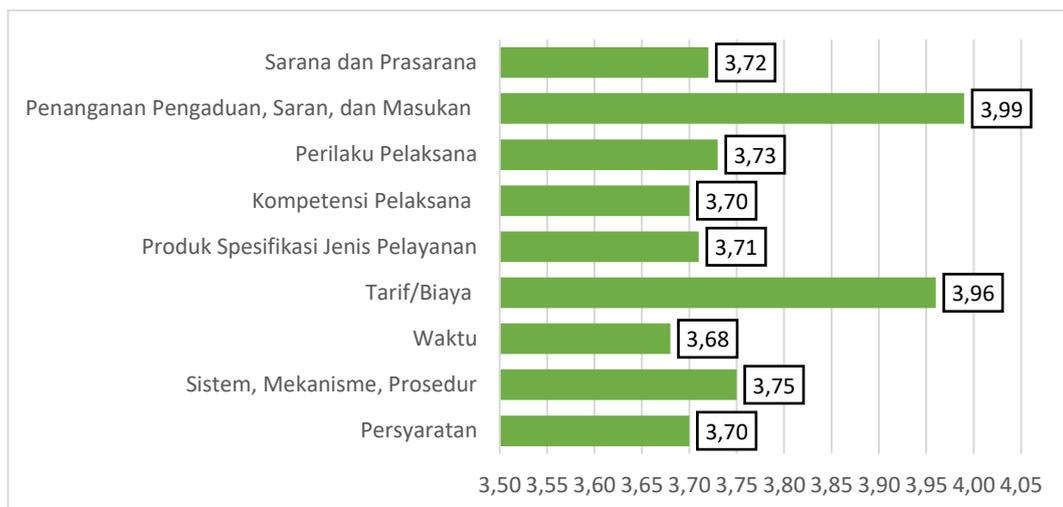
3.13 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Jatirejo

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.

Tabel 3. 13 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Jatirejo

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,70	92,50	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,75	93,75	A	Sangat Baik
U3	Waktu	3,68	92,00	A	Sangat Baik
U4	Tarif/Biaya	3,96	99,00	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,71	92,75	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,70	92,50	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,73	93,25	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,99	99,75	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,72	93,00	A	Sangat Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,73	93,33	A	Sangat Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3. 12 Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Jatirejo

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto sebesar 93,33 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh semua unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur penanganan



pengaduan saran masukan (U8) dengan nilai 99,75. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur waktu (U3) dengan nilai 92,00.

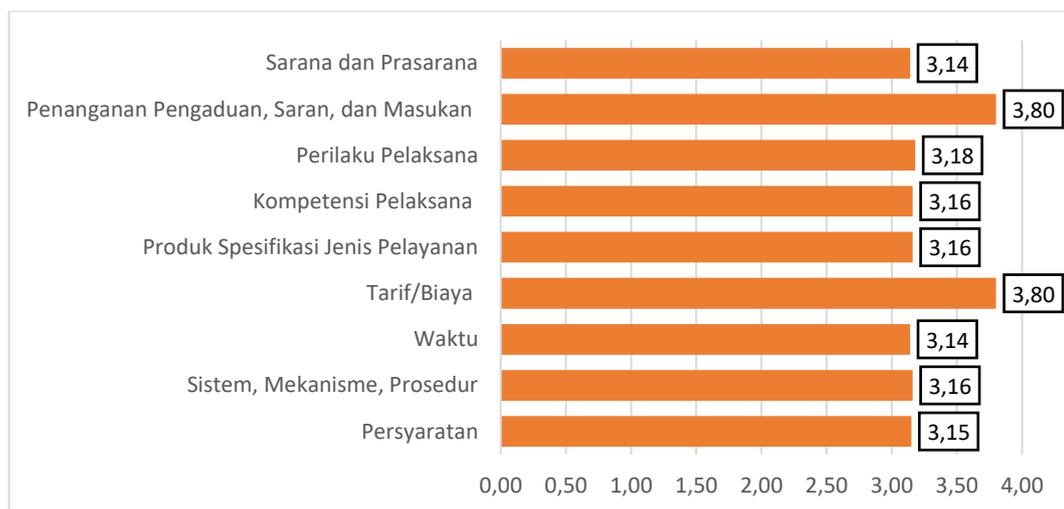
3.14 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Gayaman

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gayaman Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.

Tabel 3. 14 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Gayaman

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,15	78,75	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,16	79,00	B	Baik
U3	Waktu	3,14	78,50	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,80	95,00	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,16	79,00	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,16	79,00	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,18	79,50	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,80	95,00	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,14	78,50	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,27	81,65	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3. 13 Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Gayaman

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gayaman Kabupaten Mojokerto sebesar 81,65 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal



tersebut juga ditunjukkan oleh tujuh unsur yang memiliki predikat Baik dan dua unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) dan unsur penanganan pengaduan saran masukan (U8) dengan nilai 95,00. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur waktu (U3) dan unsur sarana dan prasarana (U9) dengan nilai masing-masing 78,50.

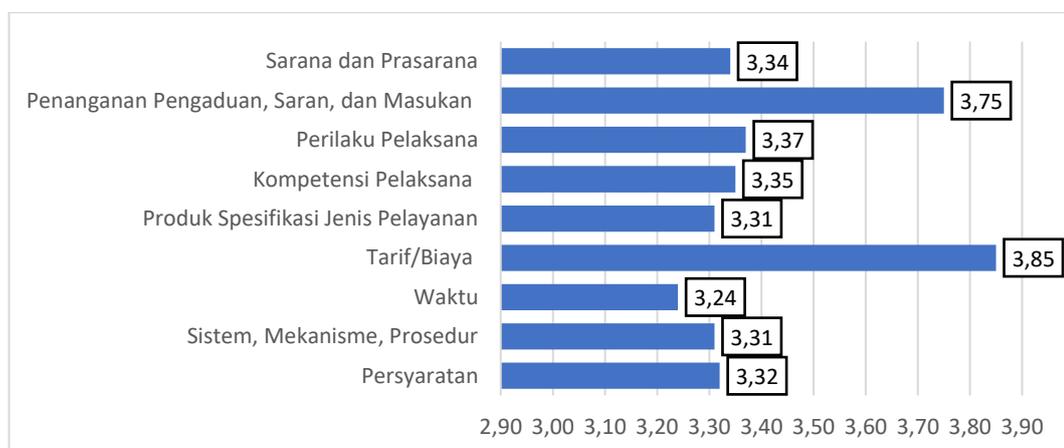
3.15 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Puri

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Puri Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.

Tabel 3. 15 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Puri

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,32	83,00	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,31	82,75	B	Baik
U3	Waktu	3,24	81,00	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,85	96,25	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,31	82,75	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,35	83,75	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,37	84,25	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,75	93,75	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,34	83,50	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,39	84,80	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3. 14 Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Puri

Sumber: Data survei diolah, 2023



Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Puri Kabupaten Mojokerto sebesar 84,80 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh tujuh unsur yang memiliki predikat Baik dan dua unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) dengan nilai 96,25. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur waktu (U3) dengan nilai 81,00.

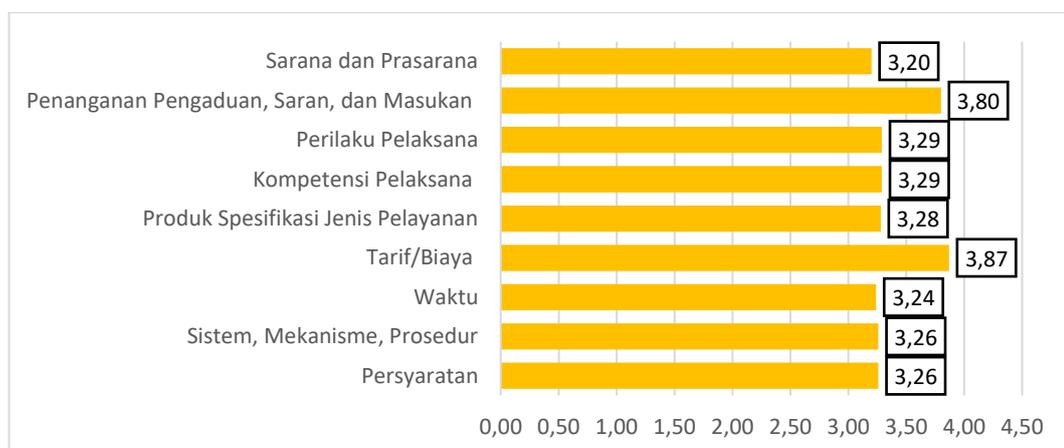
3.16 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Bangsal

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Bangsal Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.

Tabel 3. 16 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Bangsal

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,26	81,50	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,26	81,50	B	Baik
U3	Waktu	3,24	81,00	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,87	96,75	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,28	82,00	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,29	82,25	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,29	82,25	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,80	95,00	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,20	80,00	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,35	83,84	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3. 15 Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Bangsal

Sumber: Data survei diolah, 2023



Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Bangsal Kabupaten Mojokerto sebesar 83,84 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh tujuh unsur yang memiliki predikat Baik dan dua unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) dengan nilai 97,75. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur waktu (U3) dengan nilai 81,00.

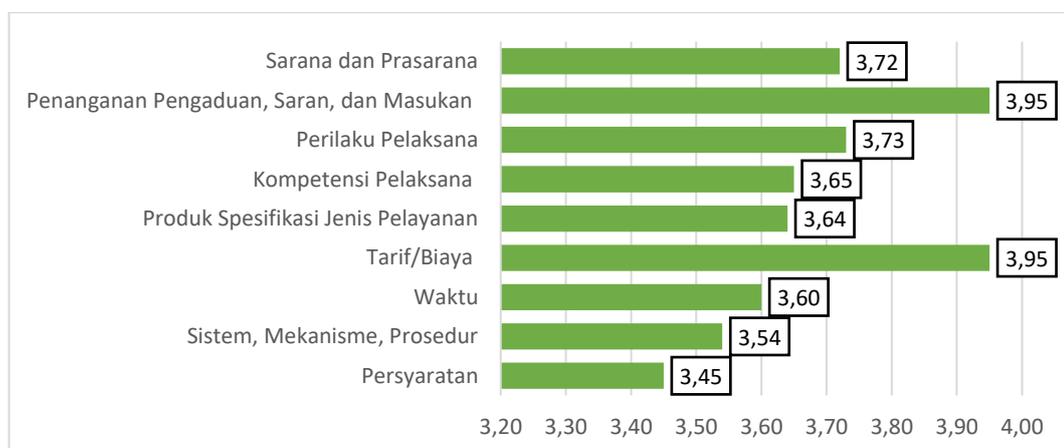
3.17 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Dawarblandong

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Dawarblandong Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.

Tabel 3. 17 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Dawarblandong

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,45	86,25	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,54	88,50	A	Sangat Baik
U3	Waktu	3,60	90,00	A	Sangat Baik
U4	Tarif/Biaya	3,95	98,75	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,64	91,00	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,65	91,25	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,73	93,25	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,95	98,75	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,72	93,00	A	Sangat Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,65	91,36	A	Sangat Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3. 16 Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Dawarblandong

Sumber: Data survei diolah, 2023



Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Dawarblandong Kabupaten Mojokerto sebesar 91,36 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh satu unsur yang memiliki predikat Baik dan delapan unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) dan unsur penanganan pengaduan saran masukan (U8) dengan nilai masing-masing 98,75. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur persyaratan (U1) dengan nilai 86,25.

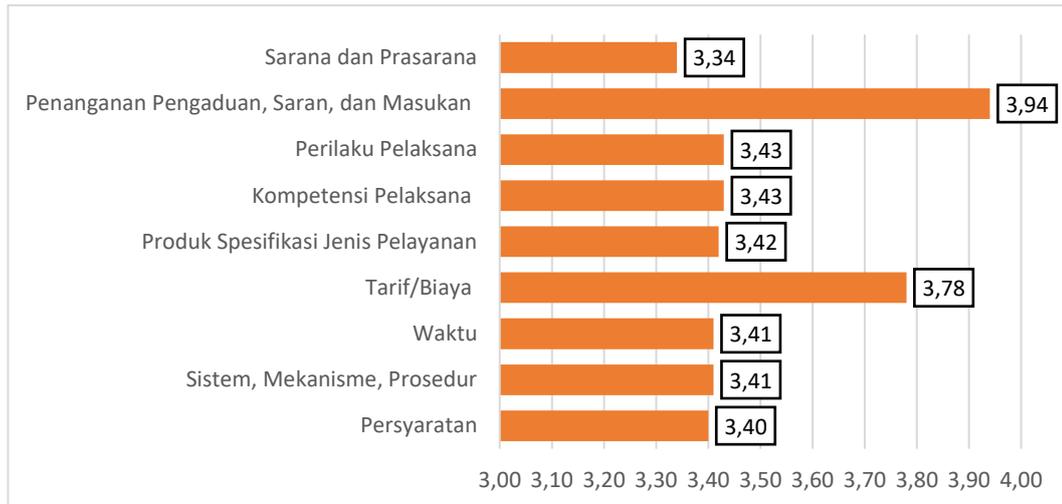
3.18 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kemlagi

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kemlagi Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.

Tabel 3. 18 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kemlagi

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,40	85,00	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,41	85,25	B	Baik
U3	Waktu	3,41	85,25	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,78	94,50	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,42	85,50	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,43	85,75	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,43	85,75	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,94	98,50	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,34	83,50	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,47	86,82	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3. 17 Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Kemlagi

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kemlagi Kabupaten Mojokerto sebesar 86,82 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh tujuh unsur yang memiliki predikat Baik dan dua unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur penanganan pengaduan saran masukan (U8) dengan nilai 98,50. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur sarana dan prasarana (U9) dengan nilai 83,50.

3.19 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kedungsari

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kedungsari Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.

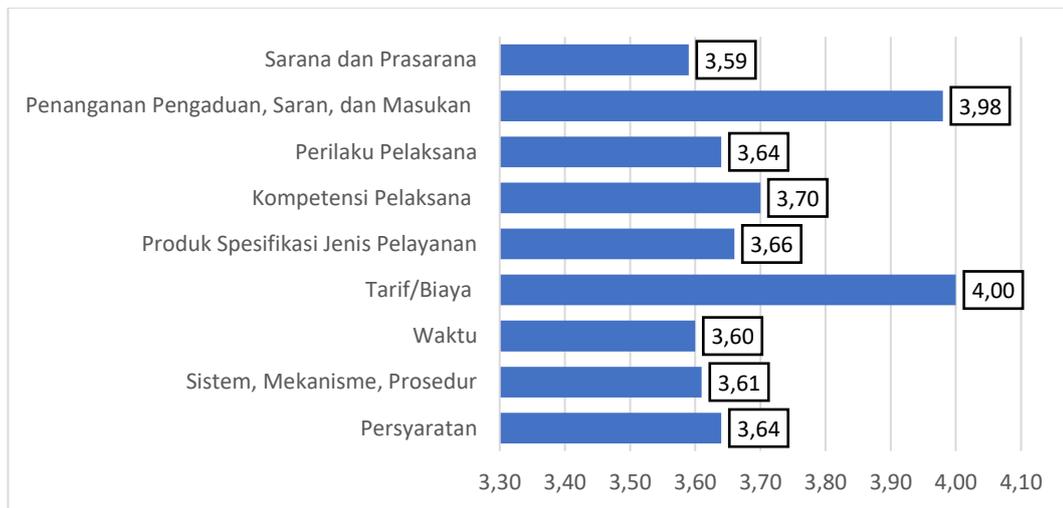
Tabel 3. 19 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kedungsari

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,64	91,00	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,61	90,25	A	Sangat Baik
U3	Waktu	3,60	90,00	A	Sangat Baik
U4	Tarif/Biaya	4,00	100,00	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,66	91,50	A	Sangat Baik



NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U6	Kompetensi Pelaksana	3,70	92,50	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,64	91,00	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,98	99,50	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,59	89,75	A	Sangat Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,68	91,88	A	Sangat Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3. 18 Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Kedungsari

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kedungsari Kabupaten Mojokerto sebesar 91,88 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh semua unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) dengan nilai 100,00. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur sarana dan prasarana (U9) dengan nilai 89,75.

3.20 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kupang

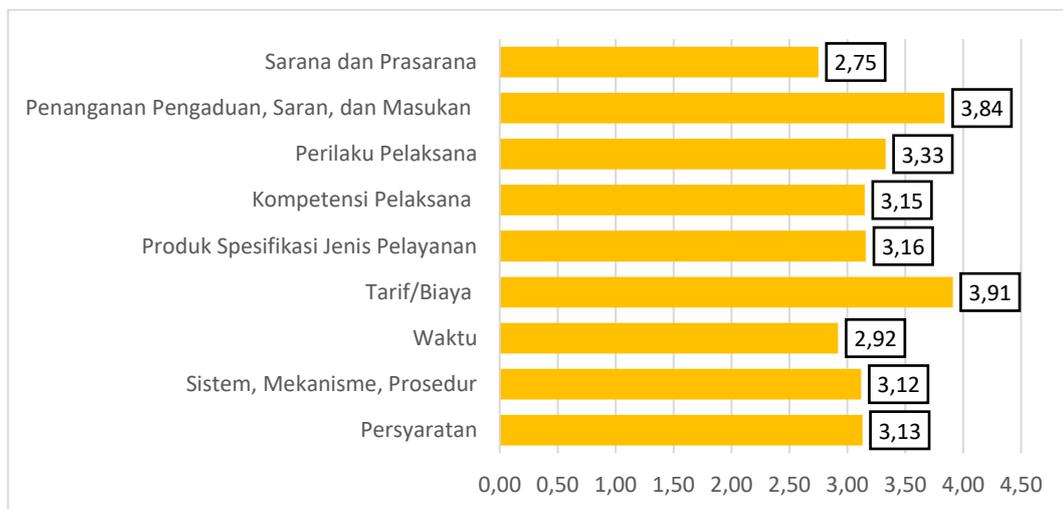
Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kupang Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.



Tabel 3. 20 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kupang

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,13	78,25	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,12	78,00	B	Baik
U3	Waktu	2,92	73,00	C	Kurang Baik
U4	Tarif/Biaya	3,91	97,75	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,16	79,00	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,15	78,75	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,33	83,25	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,84	96,00	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	2,75	68,75	C	Kurang Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,22	80,61	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3. 19 Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Kupang

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kupang Kabupaten Mojokerto sebesar 80,61 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh dua unsur yang memiliki predikat Kurang Baik, lima unsur yang memiliki predikat Baik, dan dua unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) dengan nilai 97,75. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur sarana dan prasarana (U9) dengan nilai 68,75.



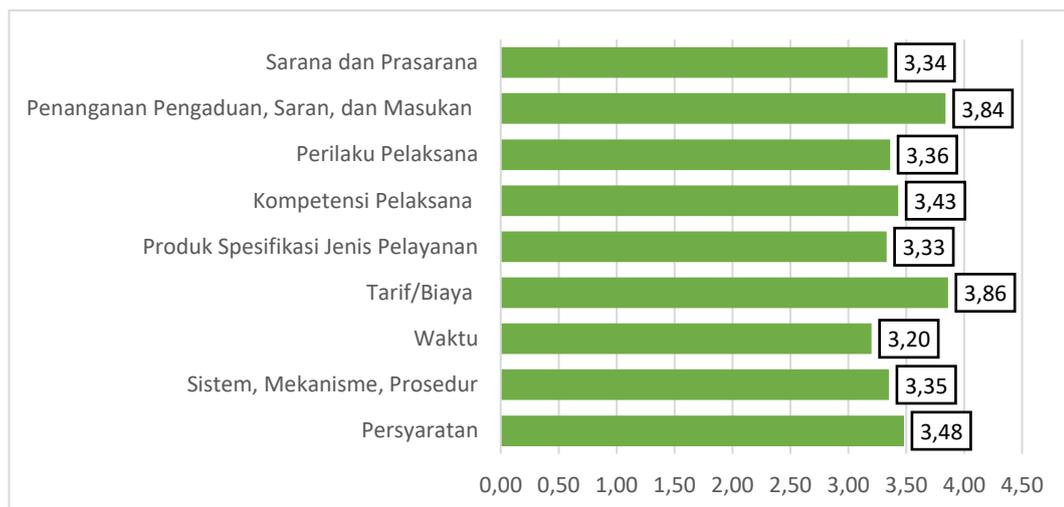
3.21 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Jetis

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Jetis Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.

Tabel 3. 21 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Jetis

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,48	87,00	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,35	83,75	B	Baik
U3	Waktu	3,20	80,00	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,86	96,50	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33	83,25	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,43	85,75	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,36	84,00	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,84	96,00	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,34	83,50	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,43	85,73	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3. 20 Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Jetis

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Jetis Kabupaten Mojokerto sebesar 85,73 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh tujuh unsur yang memiliki predikat Baik dan dua unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi



adalah unsur tarif/biaya (U4) dengan nilai 96,50. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur waktu (U3) dengan nilai 80,00.

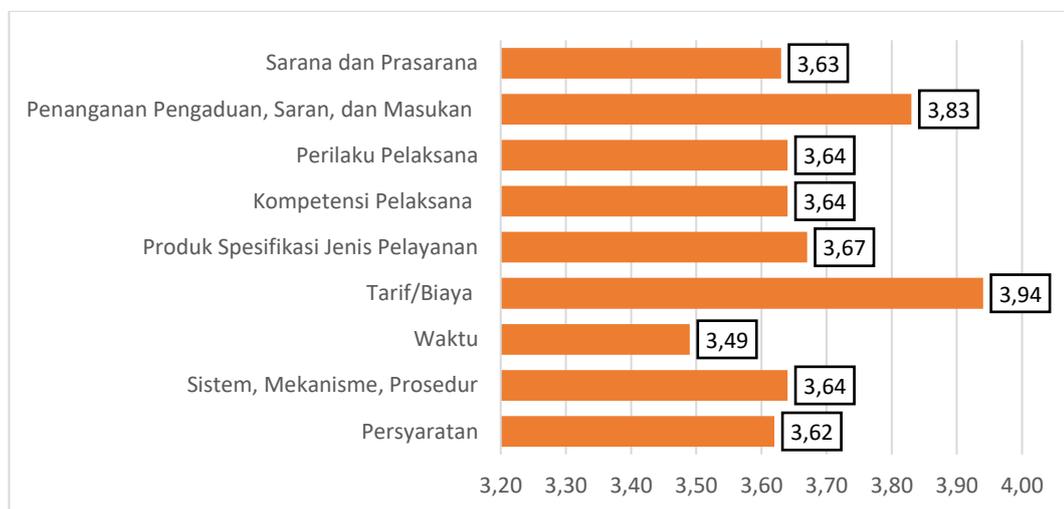
3.22 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Gedeg

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gedeg Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.

Tabel 3. 22 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Gedeg

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,62	90,50	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,64	91,00	A	Sangat Baik
U3	Waktu	3,49	87,25	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,94	98,50	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,67	91,75	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,64	91,00	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,64	91,00	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,83	95,75	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,63	90,75	A	Sangat Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,64	91,02	A	Sangat Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3. 21 Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Gedeg

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gedeg Kabupaten Mojokerto sebesar 91,02 dengan mutu pelayanan A atau Sangat



Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh satu unsur yang memiliki predikat Baik dan delapan unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) dengan nilai 98,50. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur waktu (U3) dengan nilai 87,25.

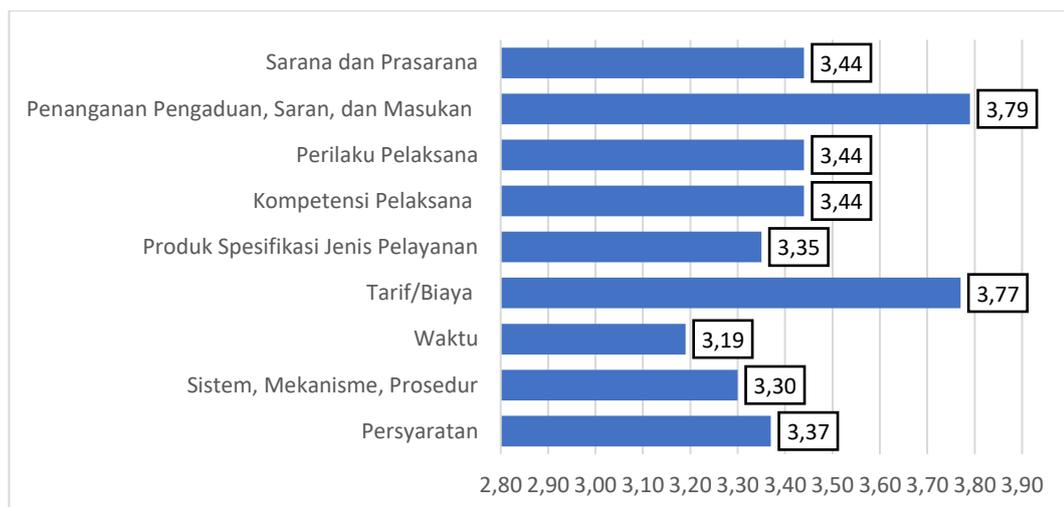
3.23 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Lepadangan

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lepadangan Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.

Tabel 3. 23 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Lepadangan

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,37	84,25	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,30	82,50	B	Baik
U3	Waktu	3,19	79,75	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,77	94,25	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	83,75	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,44	86,00	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,44	86,00	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,79	94,75	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,44	86,00	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,42	85,51	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3. 22 Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Lepadangan

Sumber: Data survei diolah, 2023



Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lespadangan Kabupaten Mojokerto sebesar 85,51 dengan mutu pelayanan B Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh tujuh unsur yang memiliki predikat Baik dan dua unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur penanganan pengaduan saran masukan (U8) dengan nilai 94,75. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur waktu (U3) dengan nilai 79,75.

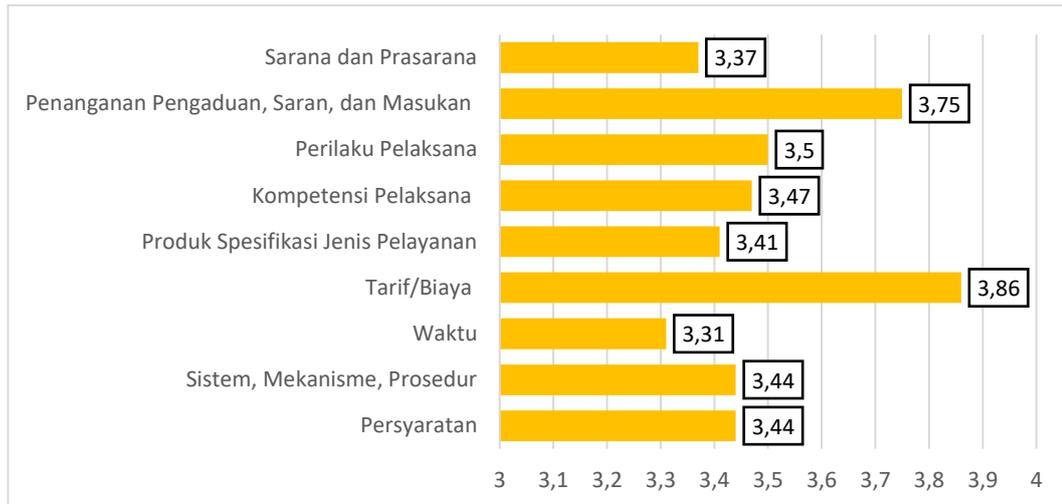
3.24 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Manduro

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Manduro Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.

Tabel 3. 24 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Manduro

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,44	86,00	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,44	86,00	B	Baik
U3	Waktu	3,31	82,75	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,86	96,50	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,41	85,25	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,47	86,75	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,50	87,50	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,75	93,75	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,37	84,25	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,47	86,77	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3. 23 Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Manduro

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Manduro Kabupaten Mojokerto sebesar 86,77 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh tujuh unsur yang memiliki predikat Baik dan dua unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) dengan nilai 96,50. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur waktu (U3) dengan nilai 82,75.

3.25 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Ngoro

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Ngoro Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.

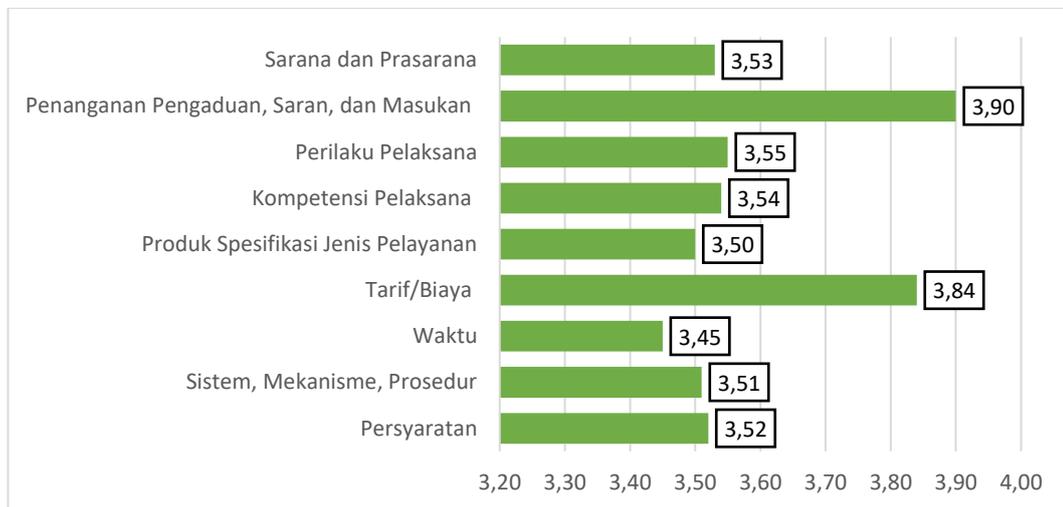
Tabel 3. 25 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Ngoro

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,52	88,00	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,51	87,75	B	Baik
U3	Waktu	3,45	86,25	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,84	96,00	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50	87,50	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,54	88,50	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,55	88,75	A	Sangat Baik



NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,90	97,50	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,53	88,25	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,56	88,91	A	Sangat Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3. 24 Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Ngoro

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Ngoro Kabupaten Mojokerto sebesar 88,91 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh lima unsur yang memiliki predikat Baik dan empat unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur penanganan pengaduan saran masukan (U8) dengan nilai 97,50. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur waktu (U3) dengan nilai 86,25.

3.26 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Pungging

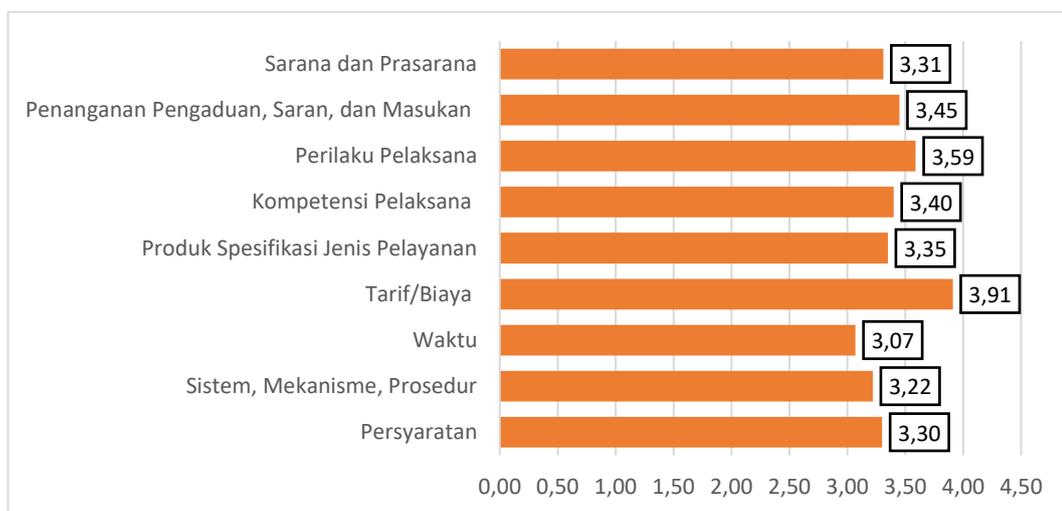
Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pungging Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.



Tabel 3. 26 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Pungging

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,30	82,50	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,22	80,50	B	Baik
U3	Waktu	3,07	76,75	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,91	97,75	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	83,75	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,40	85,00	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,59	89,75	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,45	86,25	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,31	82,75	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,37	84,15	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3. 25 Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Pungging

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pungging Kabupaten Mojokerto sebesar 84,15 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh tujuh unsur yang memiliki predikat Baik dan dua unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) dengan nilai 97,75. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur waktu (U3) dengan nilai 76,75.



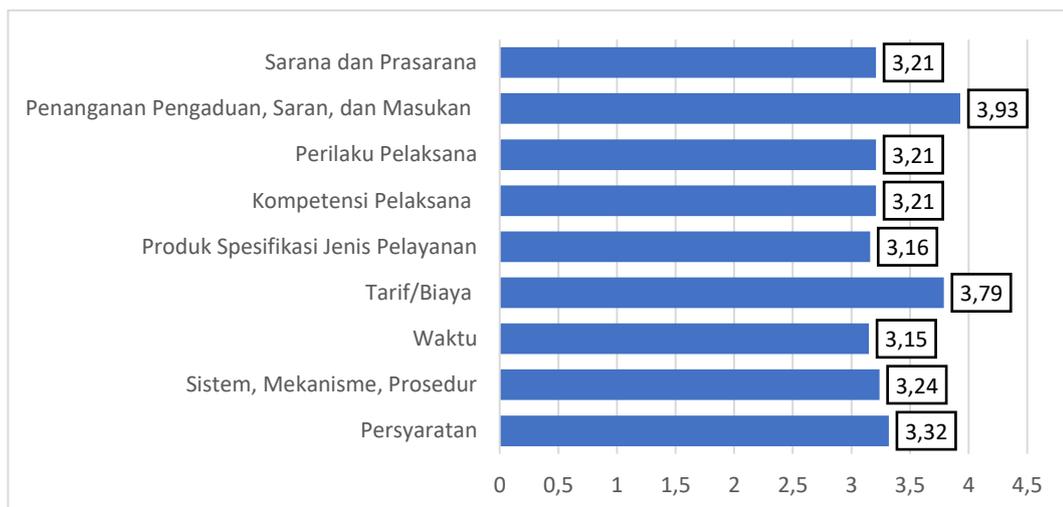
3.27 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Watukenongo

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.

Tabel 3. 27 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Watukenongo

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,32	83,00	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,24	81,00	B	Baik
U3	Waktu	3,15	78,75	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,79	94,75	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,16	79,00	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,21	80,25	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,21	80,25	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,93	98,25	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,21	80,25	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,33	83,16	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3. 26 Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Watukenongo

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto sebesar 83,16 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh tujuh unsur yang memiliki predikat Baik dan dua unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur penanganan pengaduan saran masukan



(U8) dengan nilai 98,25. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur waktu (U3) dengan nilai 78,75.

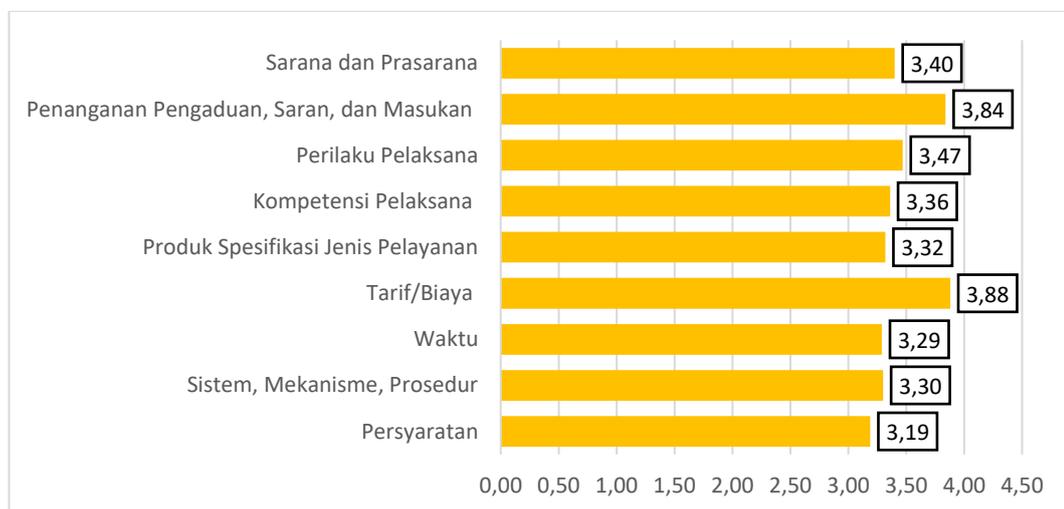
3.28 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Mojosari

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Mojosari Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.

Tabel 3. 28 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Mojosari

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,19	79,75	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,30	82,50	B	Baik
U3	Waktu	3,29	82,25	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,88	97,00	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,32	83,00	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,36	84,00	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,47	86,75	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,84	96,00	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,40	85,00	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,41	85,37	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3. 27 Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Mojosari

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Mojosari Kabupaten Mojokerto sebesar 85,37 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal



tersebut juga ditunjukkan oleh tujuh unsur yang memiliki predikat Baik dan dua unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) dengan nilai 97,00. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur persyaratan (U1) dengan nilai 79,75.

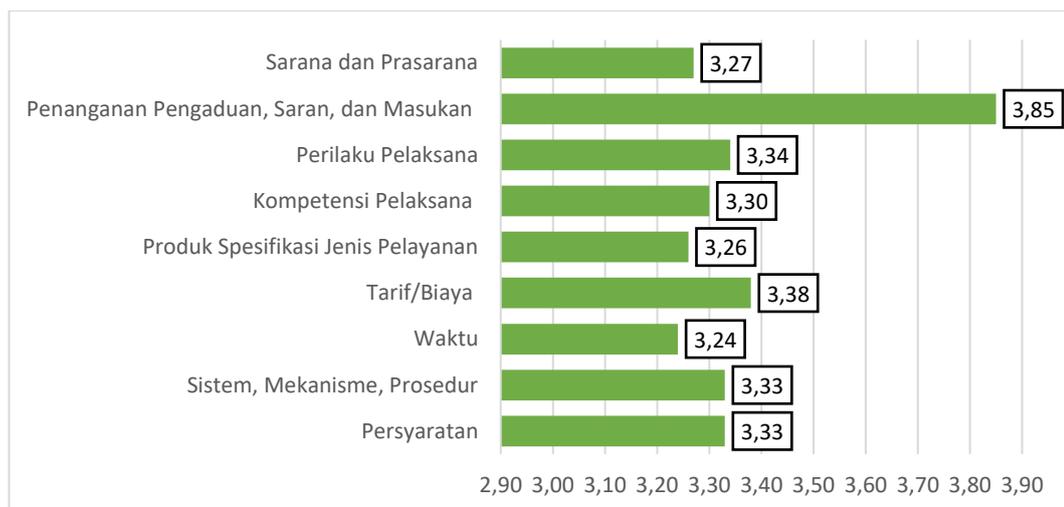
3.29 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Modopuro

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Modopuro Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.

Tabel 3. 29 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Modopuro

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,33	83,25	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,33	83,25	B	Baik
U3	Waktu	3,24	81,00	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,38	84,50	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,26	81,50	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,30	82,50	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,34	83,50	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,85	96,25	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,27	81,75	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,33	83,28	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3. 28 Grafik Nilai SKM Per Unsur Puskesmas Modopuro

Sumber: Data survei diolah, 2023



Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Modopuro Kabupaten Mojokerto sebesar 83,28 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh delapan unsur yang memiliki predikat Baik dan satu unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur penanganan pengaduan saran masukan (U8) dengan nilai 96,25. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur waktu (U3) dengan nilai 81,00.



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

4.1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Dinas Kesehatan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
 - a. Waktu dengan nilai 3,32
 - b. Sarana dan prasarana dengan nilai 3,32
 - c. Kompetensi pelaksana dengan nilai 3,34
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. Tarif/biaya dengan nilai 3,89
 - b. Penanganan pengaduan saran masukan dengan nilai 3,89
 - c. Perilaku pelaksana dengan nilai 3,45

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

1. “Bila bisa menggunakan *online* dalam pengurusan dan bisa dikirim lewat Email atau WhatsApp atau bentuk lainnya agar pelayanan lebih efektif dan memudahkan. Terima kasih banyak atas segala layanan yang sudah baik, efektif, dan santun”.



4.1.2 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Puskesmas Trawas

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
 - a. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,39
 - b. Waktu dengan nilai 3,40
 - c. Persyaratan dengan nilai 3,43
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. Penanganan pengaduan saran masukan dengan nilai 3,94
 - b. Tarif/biaya dengan nilai 3,87
 - c. Perilaku pelaksana dengan nilai 3,54

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

1. “Pertahankan dan tingkatkan lagi pelayanan untuk masyarakat Trawas karena kami merasa sangat terbantu adanya Puskesmas di wilayah kami, the best untuk Puskesmas, terima kasih”.
2. “Setiap pegawai harus bisa menciptakan lingkungan kerja yang nyaman untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik”.

4.1.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Puskesmas Pacet

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu



- a. Kompetensi pelaksana dengan nilai 3,42
 - b. Waktu dengan nilai 3,56
 - c. Persyaratan dengan nilai 3,59
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
- a. Tarif/biaya dengan nilai 3,93
 - b. Penanganan pengaduan saran masukan dengan nilai 3,90
 - c. Perilaku pelaksana dengan nilai 3,64

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

1. “Tingkatkan terus profesionalisme pelayanan”.

4.1.4 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Puskesmas Pandan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
 - a. Waktu dengan nilai 3,51
 - b. Sarana dan prasarana dengan nilai 3,52
 - c. Kompetensi pelaksana dengan nilai 3,53
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. Tarif/biaya dengan nilai 3,96
 - b. Penanganan pengaduan saran masukan dengan nilai 3,62
 - c. Perilaku pelaksana dengan nilai 3,58



Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

1. “Kamar mandi hanya tersedia satu, tidak ada kamar mandi terpisah laki-laki dan perempuan”.
2. “Keramahan dan kesopanan diutamakan dan pelayanan prima kesehatan diperbaiki, jangan yang umum dilayani baik dan BPJS KIS disisihkan dan pelayanannya dibedakan”.

4.1.5 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Puskesmas Gondang

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
 - a. Persyaratan dengan nilai 3,38
 - b. Sistem, mekanisme, prosedur dengan nilai 3,44
 - c. Waktu dengan nilai 3,44
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. Penanganan pengaduan saran masukan dengan nilai 3,87
 - b. Tarif/biaya dengan nilai 3,77
 - c. Perilaku pelaksana dengan nilai 3,49

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

1. “Untuk petugas yang di Poli Umum kurang senyum”.



2. “Sebaiknya untuk poli lain mencontoh Poli TBC karena pelayanan cepat dan tidak ruwet pendaftaran”.
3. “Pertahankan sikap sigap dan tanggap di masyarakat sehingga pelayanan semakin memuaskan”.
4. “Pelayanan rawat inap untuk petugas pelayanan, makanan pasien kurang maksimal jadi mohon ditingkatkan”.
5. “Untuk pelayanan KB suntik 3 bulan di Puskesmas Gondang belum ada”.

4.1.6 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Puskesmas Kutorejo

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
 - a. Waktu dengan nilai 3,10
 - b. Kompetensi pelaksana dengan nilai 3,27
 - c. Persyaratan dengan nilai 3,28
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. Tarif/biaya dengan nilai 3,97
 - b. Penanganan pengaduan saran masukan dengan nilai 3,85
 - c. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,49

4.1.7 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Puskesmas Dlanggu

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu



- a. Waktu dengan nilai 3,22
 - b. Sarana dan prasarana dengan nilai 3,30
 - c. Kompetensi pelaksana dengan nilai 3,39
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
- a. Tarif/biaya dengan nilai 3,85
 - b. Penanganan pengaduan saran masukan dengan nilai 3,75
 - c. Perilaku pelaksana dengan nilai 3,44

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

1. “Mohon sistem antriannya diperbaiki lagi, baik yang di depan maupun yang di poli”.
2. “Pelayanan dimaksimalkan lagi dan buka sesuai jam operasional karena sering sudah buka tapi dokternya belum datang”.
3. “Harap dilakukan peningkatan pelayanan seperti kejelasan setiap prosedur agar tidak rumit”.
4. “Untuk kursi tunggu mohon diperbanyak lagi, kasihan kalau lihat ibu hamil yang antri berdiri”.
5. “Pelayanan baik tapi pengeras suara kurang keras”.

4.1.8 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Puskesmas Pesanggrahan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu



- a. Persyaratan dengan nilai 3,06
 - b. Waktu dengan nilai 3,10
 - c. Sistem, mekanisme, prosedur dengan nilai 3,12
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
- a. Tarif/biaya dengan nilai 3,95
 - b. Penanganan pengaduan saran masukan dengan nilai 3,72
 - c. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,18

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

1. “Petugas yang di ruangan pemeriksaan tidak merespon sama sekali ketika ditanya”.

4.1.9 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Puskesmas Tawangsari

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
 - a. Sarana dan prasarana dengan nilai 2,35
 - b. Waktu dengan nilai 2,97
 - c. Perilaku pelaksana dengan nilai 3,00
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. Tarif/biaya dengan nilai 3,96
 - b. Penanganan pengaduan saran masukan dengan nilai 3,65



Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

1. “Kamar mandi tidak bersih”.

4.1.10 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Puskesmas Trowulan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
 - a. Kompetensi pelaksana dengan nilai 3,23
 - b. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,24
 - c. Perilaku pelaksana dengan nilai 3,24
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. Tarif/biaya dengan nilai 3,94
 - b. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dengan nilai 3,45
 - c. Sarana dan prasarana dengan nilai 3,45

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

1. “Kami sebagai Kader mohon bimbingan dan dukungannya untuk belajar lagi”.
2. “Ditingkatkan kebersihan tempatnya”.



4.1.11 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Puskesmas Sooko

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
 - a. Penanganan pengaduan saran masukan dengan nilai 3,39
 - b. Sarana dan prasarana dengan nilai 3,46
 - c. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,54
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. Tarif/biaya dengan nilai 3,89
 - b. Persyaratan dengan nilai 3,69
 - c. Sistem, mekanisme, prosedur dengan nilai 3,66

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

1. “Untuk ruang pendaftaran, petugasnya ditambah dan sistem komputer pelayanan di-*upgrade* lagi”.
2. “Jumlah tempat duduk kurang dan tempat tunggu kurang nyaman”.
3. “Dipertahankan untuk keramahan dan lebih informatif lagi kepada pasien meskipun pasien tidak bertanya”.

4.1.12 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Puskesmas Jatirejo

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu



- a. Waktu dengan nilai 3,68
 - b. Persyaratan dengan nilai 3,70
 - c. Kompetensi pelaksana dengan nilai 3,70
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
- a. Penanganan pengaduan saran masukan dengan nilai 3,99
 - b. Tarif/biaya dengan nilai 3,96
 - c. Sistem, mekanisme, prosedur dengan nilai 3,75

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

1. “Dokter menjelaskan dengan jelas dan obat yang diberikan cocok dengan saya, terus tingkatkan mutu pelayanan”.

4.1.13 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Puskesmas Gayaman

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
 - a. Waktu dengan nilai 3,14
 - b. Sarana dan prasarana dengan nilai 3,14
 - c. Persyaratan dengan nilai 3,15
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. Tarif/biaya dengan nilai 3,80
 - b. Penanganan pengaduan saran masukan dengan nilai 3,80
 - c. Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,18



4.1.14 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Puskesmas Puri

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
 - a. Waktu dengan nilai 3,24
 - b. Sistem, mekanisme, prosedur dengan nilai 3,31
 - c. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,31
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. Tarif/biaya dengan nilai 3,85
 - b. Penanganan pengaduan saran masukan dengan nilai 3,75
 - c. Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,37

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

1. “Pelayanan lebih dipercepat lagi agar pasien tidak menunggu begitu lama”.
2. “Jangan mempersulit bila membuat rujukan, terlalu sulit dan terlalu mempermasalahkan hal yang sepele terutama yang berjaga di Poli Umum”.
3. “Lebih ramah ke masyarakat dan informasi yang disampaikan lebih mudah dipahami atau dimengerti oleh masyarakat”.
4. “Untuk varian obatnya lebih baik dimaksimalkan agar pasien mendapat obat sesuai resep dokter”.



5. “Mohon kepada Bu Bidan untuk datang tepat waktu agar saat imunisasi tidak terlalu siang dan berjubel”.
6. “Dapat disediakan kantin untuk jualan makanan”.
7. “Kenyamanan ruang tunggu harap ditingkatkan, misalnya dengan menambah kipas atau AC karena udara masih terasa panas”.
8. “Di lobi depan mohon ditambah tempat sampah dan diberi kipas angin agar tidak terlalu panas”.

4.1.15 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Puskesmas Bangsal

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Empat unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
 - a. Sarana dan prasarana dengan nilai 3,20
 - b. Waktu dengan nilai 3,24
 - c. Persyaratan dengan nilai 3,26
 - d. Sistem, mekanisme, prosedur dengan nilai 3,26
2. Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. Tarif/biaya dengan nilai 3,84
 - b. Penanganan pengaduan saran masukan dengan nilai 3,80
 - c. Kompetensi pelaksana dengan nilai 3,29
 - d. Perilaku pelaksana dengan nilai 3,29



4.1.16 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Puskesmas Dawarblandong

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
 - a. Persyaratan dengan nilai 3,45
 - b. Sistem, mekanisme, prosedur dengan nilai 3,54
 - c. Waktu dengan nilai 3,60
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. Tarif/biaya dengan nilai 3,95
 - b. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dengan nilai 3,95
 - c. Perilaku pelaksana dengan nilai 3,73

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

1. “Untuk ruang tunggu diberi antrian digital”.

4.1.17 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Puskesmas Kemlagi

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Empat unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
 - a. Sarana dan prasarana dengan nilai 3,34
 - b. Persyaratan dengan nilai 3,40
 - c. Sistem, mekanisme, prosedur dengan nilai 3,41
 - d. Waktu dengan nilai 3,41



2. Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dengan nilai 3,94
 - b. Tarif/biaya dengan nilai 3,78
 - c. Kompetensi pelaksana dengan nilai 3,43
 - d. Perilaku pelaksana dengan nilai 3,43

4.1.18 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Puskesmas Kedungsari

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
 - a. Sarana dan prasarana dengan nilai 3,59
 - b. Waktu dengan nilai 3,60
 - c. Sistem, mekanisme, prosedur dengan nilai 3,61
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. Tarif/biaya dengan nilai 4,00
 - b. Penanganan pengaduan saran masukan dengan nilai 3,98
 - c. Kompetensi pelaksana dengan nilai 3,70

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

1. “Harapan saya bisa buka lebih pagi”.



4.1.19 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Puskesmas Kupang

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
 - a. Sarana dan prsarana dengan nilai 2,75
 - b. Waktu dengan nilai 2,92
 - c. Sistem, mekanisme, prosedur dengan nilai 3,12
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. Tarif/biaya dengan nilai 3,91
 - b. Penangan pengaduan saran masukan dengan nilai 3,84
 - c. Perilaku pelaksana dengan nilai 3,33

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

1. “Semoga ke depannya lebih baik lagi, ada antrian digital, dan tidak perlu *fotocopy* BPJS”.
2. “Tingkatkan pelayanan pada masyarakat karena kasihan masyarakat yang lagi sakit menunggu sangat lama sementara petugas bercanda gurau dengan sesama petugas, pelayanan dari pendaftaran sampai balai pengobatan sangat lama”.

4.1.20 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Puskesmas Jetis

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:



1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
 - a. Waktu dengan nilai 3,20
 - b. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,33
 - c. Sarana dan prasarana dengan nilai 3,34
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. Tarif/biaya dengan nilai 3,86
 - b. Penanganan pengaduan saran masukan dengan nilai 3,84
 - c. Persyaratan dengan nilai 3,48

4.1.21 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Puskesmas Gedeg

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
 - a. Waktu dengan nilai 3,49
 - b. Persyaratan dengan nilai 3,62
 - c. Sarana dan prasarana dengan nilai 3,63
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. Tarif/biaya dengan nilai 3,94
 - b. Penanganan pengaduan saran masukan dengan nilai 3,83
 - c. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,67

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.



1. “Tempatnya kurang luas semoga bisa dibangun lebih luas lagi karena pelayanannya sudah baik dan pasiennya juga banyak”.
2. “Dipertahankan dan dimaksimalkan kembali cara kerjanya baik dalam menangani pasien maupun pemberian obat kepada pasien”.
3. “Saran saya mungkin pengeras suara saat memanggil nomor antrian diperbesar sehingga orang yang sedang antre menunggu di depan dapat mendengarnya dikarenakan banyak kendaraan lalu lalang dengan suara yang sangat bising”.
4. “Lahan parkir kurang luas”.
5. “Pelayanan sudah baik, namun apabila ada resep dengan racikan puyer harus menunggu lama karena petugasnya hanya 1”.

4.1.22 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Puskesmas Lepadangan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
 - a. Waktu dengan nilai 3,19
 - b. Sistem, mekanisme, prosedur dengan nilai 3,35
 - c. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,35
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. Penanganan pengaduan saran masukan dengan nilai 3,79
 - b. Tarif/biaya dengan nilai 3,77



4.1.23 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Puskesmas Manduro

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
 - a. Waktu dengan nilai 3,31
 - b. Sarana dan prasarana dengan nilai 3,37
 - c. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,41
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. Tarif/biaya dengan nilai 3,86
 - b. Penanganan pengaduan saran masukan dengan nilai 3,75
 - c. Perilaku pelaksana dengan nilai 3,50

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

1. “Terdapat alat yang rusak di Poli Gigi, mohon segera diperbaiki sehingga pelayanan bisa ditangani dengan baik”.
2. “Di Poli Gigi alat tidak bisa digunakan, dokter dan perawat bermain HP, juga tidak ada senyum”.
3. “Untuk tempat pendaftaran atau pengambilan tiket bagi orang awam mungkin kurang bisa dimengerti dan harus ada pendampingan dari pihak Puskesmas yang siaga di tempat tersebut, terima kasih”.



4.1.24 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Puskesmas Ngoro

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
 - a. Waktu dengan nilai 3,45
 - b. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,50
 - c. Sistem, mekanisme, prosedur dengan nilai 3,51
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. Penanganan pengaudan saran masukan dengan nilai 3,90
 - b. Tarif/biaya dengan nilai 3,84
 - c. Perilaku pelaksana dengan nilai 3,55

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

1. “Untuk masukan, agar petugas di loket lebih mengeraskan suara”.
2. “Mohon area parkir diperluas”.
3. “Cat tembok dan desain interiornya dipercantik agar lebih nyaman”.
4. “Mohon diberi tulisan resep untuk mengambil obatnya”.

4.1.25 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Puskesmas Pungging

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
 - a. Waktu dengan nilai 3,07



- b. Sistem, mekanisme, prosedur dengan nilai 3,22
- c. Persyaratan dengan nilai 3,30
- 2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. Tarif/biaya dengan nilai 3,91
 - b. Perilaku pelaksana dengan nilai 3,59
 - c. Penanganan pengaduan saran masukan dengan nilai 3,45

4.1.26 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Puskesmas Watukenongo

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

- 1. Dua unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
 - a. Waktu dengan nilai 3,15
 - b. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,16
- 2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. Penanganan pengaduan saran masukan dengan nilai 3,93
 - b. Tarif/biaya dengan nilai 3,79
 - c. Persyaratan dengan nilai 3,32

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

- 1. “Untuk loket mungkin bisa ditambah lagi”.
- 2. “Jangan diperumit kalau minta surat rujukan untuk orang hamil, kalau tidak ada kendala tidak dikasih rujukan”.



3. “Program yang sudah ada terus dilanjutkan, terutama untuk kesehatan jiwa dan para lansia”.

4.1.27 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Puskesmas Mojosari

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
 - a. Persyaratan dengan nilai 3,19
 - b. Waktu dengan nilai 3,29
 - c. Sistem, mekanisme, prosedur dengan nilai 3,30
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. Tarif/biaya dengan nilai 3,88
 - b. Penanganan pengaduansaran masukan dengan nilai 3,84
 - c. Perilaku pelaksana dengan nilai 3,47

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

1. “Parkir sepeda motor kurang memadai”.
2. “Petugas di bagian pendaftaran kurang senyum dan telponan”.
3. “Tolong diberi anti selip jalan naik depan ruang tindakan”.
4. “Ruang tunggu terlalu panas”.



4.1.28 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Puskesmas Modopuro

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
 - a. Waktu dengan nilai 3,24
 - b. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,26
 - c. Sarana dan prasarana dengan nilai 3,27
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. Penanganan pengaduan saran dan masukan dengan nilai 3,85
 - b. Tarif/biaya dengan nilai 3,38
 - c. Perilaku pelaksana dengan nilai 3,34

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

1. “Sebaiknya kursi untuk menunggu dibersihkan dahulu agar tidak berdebu”.
2. “Semoga bidan dan dokter bisa lebih bekerja sama, sehingga pasien tidak bingung diarahkan ke bidan, sama bidan diarahkan ke dokter, dari dokter disampaikan harusnya yang menangani bidan, jadi bingung pasien”.
3. “Lebih baiknya memakai *mic/sound* saat memanggil pasien atau bisa memakai nomor antrean digital yang tertera di TV depan ruang poli masing-masing”.
4. “Obatnya kurang lengkap dan peralatan medis kurang memadai”.



4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

4.2.1 Dinas Kesehatan

Tabel 4. 1 RTL Dinas Kesehatan

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Waktu	<ul style="list-style-type: none"> - Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. - Melakukan atau mendelegasikan pelatihan petugas pelayanan dalam komunikasi yang efektif. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat.
2	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> - Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan.
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja. - Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

4.2.2 Puskesmas Trawas

Tabel 4. 2 RTL Puskesmas Trawas

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.
2	Waktu	<ul style="list-style-type: none"> - Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. - Melakukan atau mendelegasikan pelatihan petugas pelayanan dalam komunikasi yang efektif. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat.



No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
3	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait persyaratan pelayanan. - Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Puskesmas Trawas.

4.2.3 Puskesmas Pacet

Tabel 4. 3 RTL Puskesmas Pacet

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja. - Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.
2	Waktu	<ul style="list-style-type: none"> - Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. - Melakukan atau mendelegasikan pelatihan petugas pelayanan dalam komunikasi yang efektif. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat.
3	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait persyaratan pelayanan. - Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Puskesmas Pacet.

4.2.4 Puskesmas Pandan

Tabel 4. 4 RTL Puskesmas Pandan

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Waktu	<ul style="list-style-type: none"> - Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. - Melakukan atau mendelegasikan pelatihan petugas pelayanan dalam komunikasi yang efektif. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat.
2	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> - Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan. - Jika memungkinkan dapat menambah fasilitas kamar mandi atau toilet dan dipisah antara kamar mandi laki-laki dan perempuan.
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.



No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
		<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

4.2.5 Puskesmas Gondang

Tabel 4. 5 RTL Puskesmas Gondang

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait persyaratan pelayanan. - Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Puskesmas Gondang.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait prosedur pelayanan. - Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Puskesmas Gondang.
3	Waktu	<ul style="list-style-type: none"> - Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. - Melakukan atau mendelegasikan pelatihan petugas pelayanan dalam komunikasi yang efektif. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat. - Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.

4.2.6 Puskesmas Kutorejo

Tabel 4. 6 RTL Puskesmas Kutorejo

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Waktu	<ul style="list-style-type: none"> - Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. - Melakukan atau mendelegasikan pelatihan petugas pelayanan dalam komunikasi yang efektif. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat.
2	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja. - Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.
3	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait persyaratan pelayanan.



No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
		- Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Puskesmas Kutorejo.

4.2.7 Puskesmas Dlanggu

Tabel 4. 7 RTL Puskesmas Dlanggu

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Waktu	<ul style="list-style-type: none"> - Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. - Melakukan atau mendelegasikan pelatihan petugas pelayanan dalam komunikasi yang efektif. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat. - Melakukan monitoring dan evaluasi kinerja petugas kesehatan agar datang sesuai dengan jadwal yang tertulis sehingga sesuai dengan harapan masyarakat.
2	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> - Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan. - Jika memungkinkan menambah jumlah kursi di ruang tunggu.
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja. - Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

4.2.8 Puskesmas Pesanggrahan

Tabel 4. 8 RTL Puskesmas Pesanggrahan

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait persyaratan pelayanan. - Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Puskesmas Pesanggrahan.
2	Waktu	<ul style="list-style-type: none"> - Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. - Melakukan atau mendelegasikan pelatihan petugas pelayanan dalam komunikasi yang efektif. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat. - Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.



No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
3	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait prosedur pelayanan. - Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Puskesmas Pesanggrahan.

4.2.9 Puskesmas Tawangsari

Tabel 4. 9 RTL Puskesmas Tawangsari

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> - Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan. - Jika memungkinkan menambah fasilitas lembar <i>checklist</i> monitoring kebersihan di kamar mandi agar kamar mandi lebih terjaga kebersihannya.
2	Waktu	<ul style="list-style-type: none"> - Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. - Melakukan atau mendelegasikan pelatihan petugas pelayanan dalam komunikasi yang efektif. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.
3	Perilaku Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. - Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat.

4.2.10 Puskesmas Trowulan

Tabel 4. 10 RTL Puskesmas Trowulan

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.
3	Perilaku Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat.



4.2.11 Puskesmas Sooko

Tabel 4. 11 RTL Puskesmas Sooko

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Fisik : Menyediakan kotak pengaduan dan komponen pendukungnya seperti pulpen dan kertas, jika memungkinkan menyediakan bilik pengaduan. - Non Fisik : Menyediakan fasilitas pengaduan secara online dapat menggunakan google form pengaduan atau wa pengaduan agar masyarakat lebih mudah. - Mempublikasikan/ menginformasikan fasilitas pengaduan, saran dan masukan. - Memberikan pelatihan kepada petugas yang bertanggungjawab menangani keluhan dan saran dalam keterampilan komunikasi yang efektif dan empati.
2	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> - Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan. - Jika memungkinkan menambah jumlah kursi di ruang tunggu.
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.

4.2.12 Puskesmas Jatirejo

Tabel 4. 12 RTL Puskesmas Jatirejo

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Waktu	<ul style="list-style-type: none"> - Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. - Melakukan atau mendelegasikan pelatihan petugas pelayanan dalam komunikasi yang efektif. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat.
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait persyaratan pelayanan. - Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Puskesmas Jatirejo.
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja. - Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.



4.2.13 Puskesmas Gayaman

Tabel 4. 13 RTL Puskesmas Gayaman

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Waktu	<ul style="list-style-type: none"> - Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. - Melakukan atau mendelegasikan pelatihan petugas pelayanan dalam komunikasi yang efektif. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat. - Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.
2	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> - Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan.
3	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait persyaratan pelayanan. - Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Puskesmas Gayaman.

4.2.14 Puskesmas Puri

Tabel 4. 14 RTL Puskesmas Puri

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Waktu	<ul style="list-style-type: none"> - Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. - Melakukan atau mendelegasikan pelatihan petugas pelayanan dalam komunikasi yang efektif. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat. - Melakukan monitoring dan evaluasi kinerja petugas kesehatan agar datang sesuai dengan jadwal yang tertulis sehingga sesuai dengan harapan masyarakat.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait prosedur pelayanan. - Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Puskesmas Puri.
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.



4.2.15 Puskesmas Bangsal

Tabel 4. 15 RTL Puskesmas Bangsal

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Sarana dan Prasarana	- Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan.
2	Waktu	- Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. - Melakukan atau mendelegasikan pelatihan petugas pelayanan dalam komunikasi yang efektif. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat. - Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.
3	Persyaratan	- Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait persyaratan pelayanan. - Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Puskesmas Bangsal.
4	Sistem, Mekanisme, Prosedur	- Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait prosedur pelayanan. - Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Puskesmas Bangsal.

4.2.16 Puskesmas Dawarblandong

Tabel 4. 16 RTL Puskesmas Dawarblandong

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Persyaratan	- Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait persyaratan pelayanan. - Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Puskesmas Dawarblandong.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	- Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait prosedur pelayanan. - Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Puskesmas Dawarblandong.
3	Waktu	- Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. - Melakukan atau mendelegasikan pelatihan petugas pelayanan dalam komunikasi yang efektif. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat. - Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.



4.2.17 Puskesmas Kemlagi

Tabel 4. 17 RTL Puskesmas Kemlagi

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Sarana dan Prasarana	- Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan.
2	Persyaratan	- Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait persyaratan pelayanan. - Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Puskesmas Kemlagi.
3	Sistem, Mekanisme, Prosedur	- Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait prosedur pelayanan. - Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Puskesmas Kemlagi.
4	Waktu	- Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. - Melakukan atau mendelegasikan pelatihan petugas pelayanan dalam komunikasi yang efektif. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat. - Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.

4.2.18 Puskesmas Kedungsari

Tabel 4. 18 RTL Puskesmas Kedungsari

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Sarana dan Prasarana	- Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan.
2	Waktu	- Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. - Melakukan atau mendelegasikan pelatihan petugas pelayanan dalam komunikasi yang efektif. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat. - lebih efisien dalam membantu masyarakat. - Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.
3	Sistem, Mekanisme, Prosedur	- Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait prosedur pelayanan. - Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Puskesmas Kedungsari.



4.2.19 Puskesmas Kupang

Tabel 4. 19 RTL Puskesmas Kupang

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Sarana dan Prasarana	- Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan.
2	Waktu	<ul style="list-style-type: none"> - Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. - Melakukan atau mendelegasikan pelatihan petugas pelayanan dalam komunikasi yang efektif. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat. - Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.
3	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait prosedur pelayanan. - Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Puskesmas Kupang.

4.2.20 Puskesmas Jetis

Tabel 4. 20 RTL Puskesmas Jetis

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Waktu	<ul style="list-style-type: none"> - Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. - Melakukan atau mendelegasikan pelatihan petugas pelayanan dalam komunikasi yang efektif. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat.
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.
3	Sarana dan Prasarana	- Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan.

4.2.21 Puskesmas Gedeg

Tabel 4. 21 RTL Puskesmas Gedeg

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Waktu	- Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain.



No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
		- Melakukan atau mendelegasikan pelatihan petugas pelayanan dalam komunikasi yang efektif. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat.
2	Persyaratan	- Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait persyaratan pelayanan. - Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Puskesmas Gedeg.
3	Sarana dan Prasarana	- Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan. - Jika memungkinkan memperlebar area puskesmas serta menambah atau menata area parkir kendaraan.

4.2.22 Puskesmas Lepadangan

Tabel 4. 22 RTL Puskesmas Lepadangan

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Waktu	- Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. - Melakukan atau mendelegasikan pelatihan petugas pelayanan dalam komunikasi yang efektif. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	- Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait prosedur pelayanan. - Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Puskesmas Lepadangan.
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	- Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.

4.2.23 Puskesmas Manduro

Tabel 4. 23 RTL Puskesmas Manduro

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Waktu	- Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. - Melakukan atau mendelegasikan pelatihan petugas pelayanan dalam komunikasi yang efektif. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat.
2	Sarana dan Prasarana	- Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan khususnya alat-alat yang ada di Poli Gigi yang mengalami kerusakan.



No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.

4.2.24 Puskesmas Ngoro

Tabel 4. 24 RTL Puskesmas Ngoro

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Waktu	<ul style="list-style-type: none"> - Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. - Melakukan atau mendelegasikan pelatihan petugas pelayanan dalam komunikasi yang efektif. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat.
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.
3	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait prosedur pelayanan. - Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Puskesmas Ngoro.

4.2.25 Puskesmas Pungging

Tabel 4. 25 RTL Puskesmas Gondang

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Waktu	<ul style="list-style-type: none"> - Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. - Melakukan atau mendelegasikan pelatihan petugas pelayanan dalam komunikasi yang efektif. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat. - Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait prosedur pelayanan. - Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Puskesmas Pungging.
3	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait persyaratan pelayanan.



No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
		- Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Puskesmas Pungging.

4.2.26 Puskesmas Watukenongo

Tabel 4. 26 RTL Puskesmas Watukenongo

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Waktu	<ul style="list-style-type: none"> - Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. - Melakukan atau mendelegasikan pelatihan petugas pelayanan dalam komunikasi yang efektif. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat.
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.

4.2.27 Puskesmas Mojosari

Tabel 4. 27 RTL Puskesmas Mojosari

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait persyaratan pelayanan. - Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Puskesmas Mojosari.
2	Waktu	<ul style="list-style-type: none"> - Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. - Melakukan atau mendelegasikan pelatihan petugas pelayanan dalam komunikasi yang efektif. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat. - Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.
3	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait prosedur pelayanan. - Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Puskesmas Mojosari.



4.2.28 Puskesmas Modopuro

Tabel 4. 28 RTL Puskesmas Modopuro

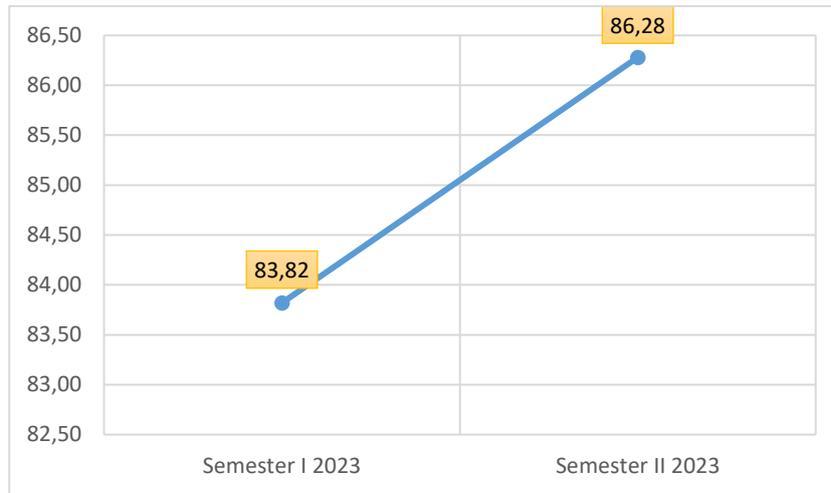
No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Waktu	<ul style="list-style-type: none"> - Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. - Melakukan atau mendelegasikan pelatihan petugas pelayanan dalam komunikasi yang efektif. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat.
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.
3	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> - Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan. - Jika memungkinkan menambah fasilitas <i>mic</i> atau <i>sound</i> di ruang tunggu pelayanan atau menampilkan nomor antrian digital di monitor.

4.3 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.



4.3.1 Dinas Kesehatan

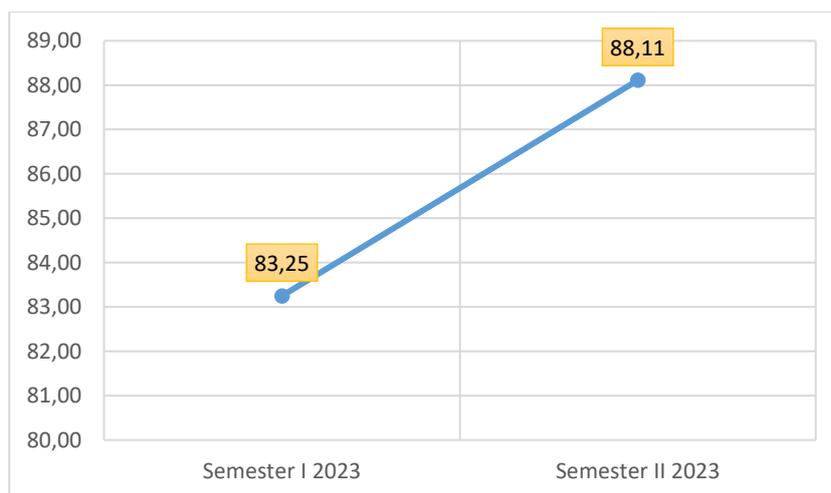


Gambar 4. 1 Tren Nilai SKM Dinas Kesehatan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.

4.3.2 Puskesmas Trawas



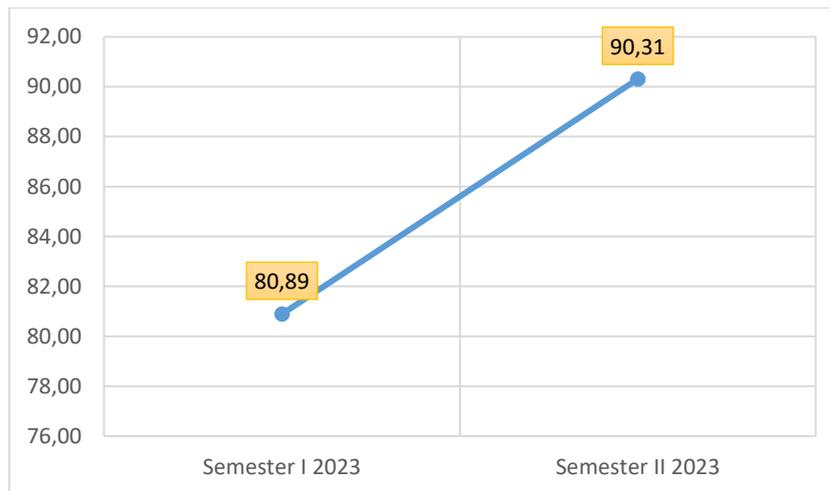
Gambar 4. 2 Tren Nilai SKM Puskesmas Trawas

Sumber: Data survei diolah, 2023



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Puskesmas Trawas Kabupaten Mojokerto.

4.3.3 Puskesmas Pacet



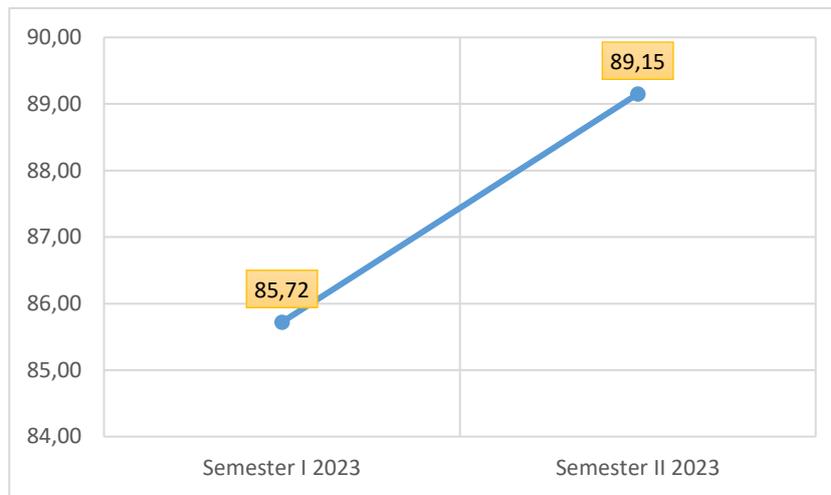
Gambar 4. 3 Tren Nilai SKM Puskesmas Pacet

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto.



4.3.4 Puskesmas Pandan

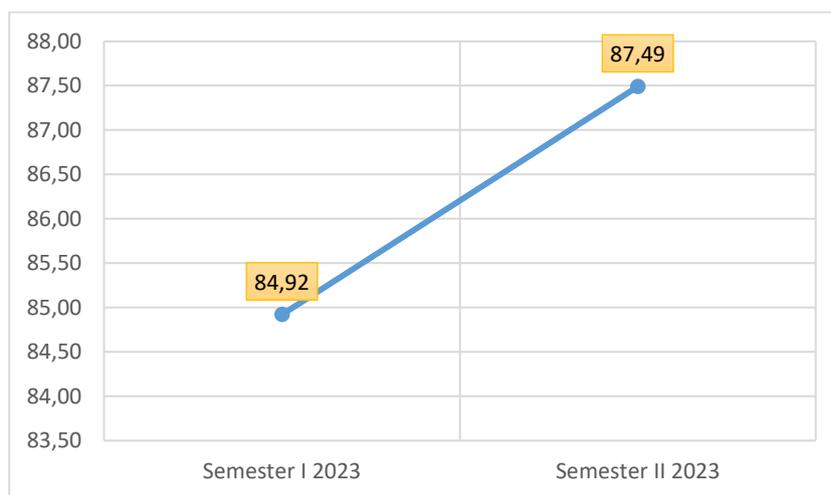


Gambar 4. 4 Tren Nilai SKM Puskesmas Pandan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Puskesmas Pandan Kabupaten Mojokerto.

4.3.5 Puskesmas Gondang



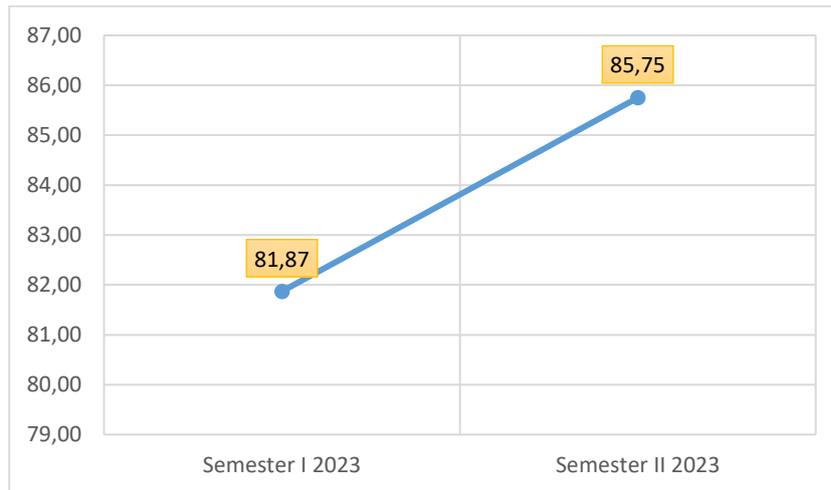
Gambar 4. 5 Tren Nilai SKM Puskesmas Gondang

Sumber: Data survei diolah, 2023



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Puskesmas Gondang Kabupaten Mojokerto.

4.3.6 Puskesmas Kutorejo



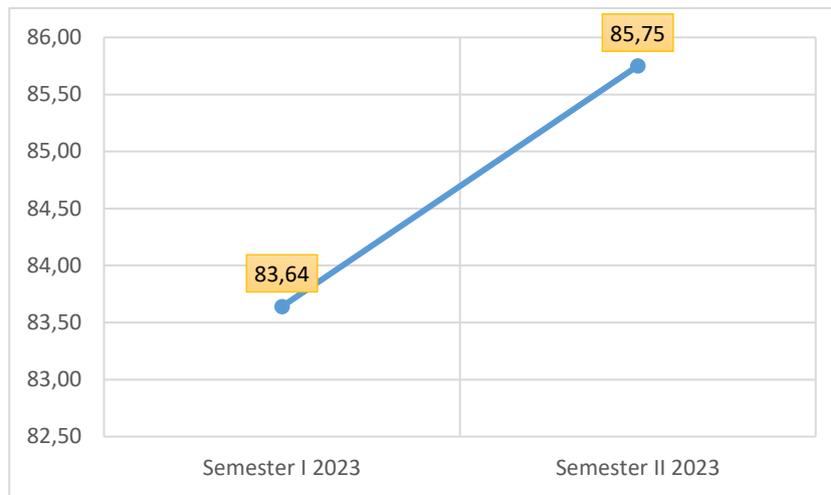
Gambar 4. 6 Tren Nilai SKM Puskesmas Kutorejo

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Puskesmas Kutorejo Kabupaten Mojokerto.



4.3.7 Puskesmas Dlanggu

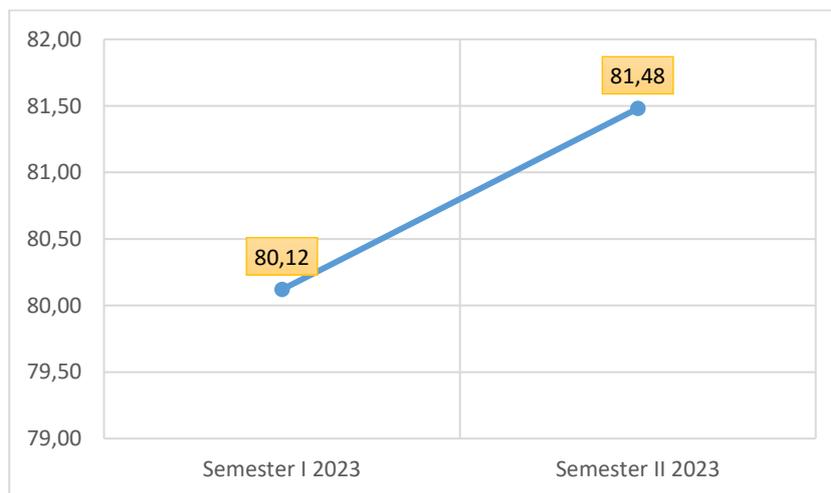


Gambar 4. 7 Tren Nilai SKM Puskesmas Dlanggu

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Puskesmas Dlanggu Kabupaten Mojokerto.

4.3.8 Puskesmas Pesanggrahan



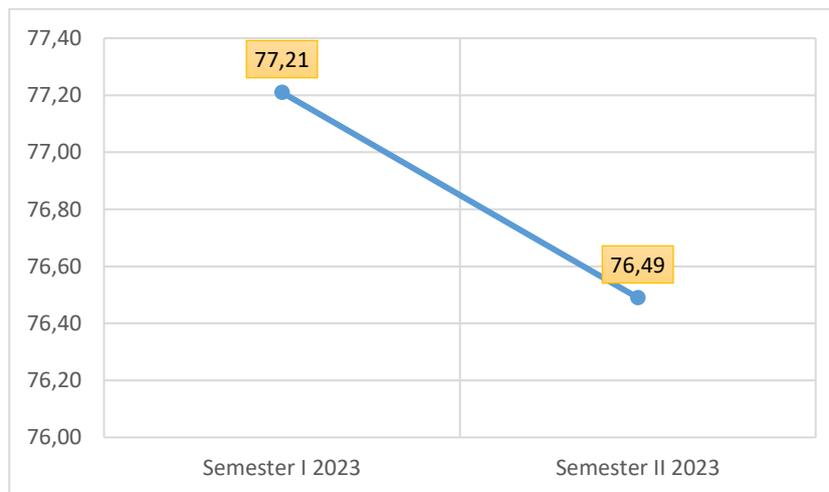
Gambar 4. 8 Tren Nilai SKM Puskesmas Pesanggrahan

Sumber: Data survei diolah, 2023



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Puskesmas Pesanggrahan Kabupaten Mojokerto.

4.3.9 Puskesmas Tawangsari



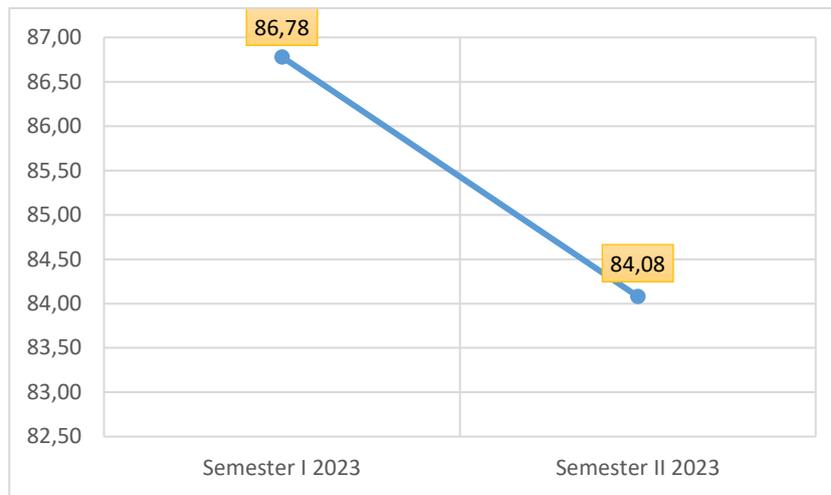
Gambar 4. 9 Tren Nilai SKM Puskesmas Tawangsari

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi inkonsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Puskesmas Tawangsari Kabupaten Mojokerto.



4.3.10 Puskesmas Trowulan

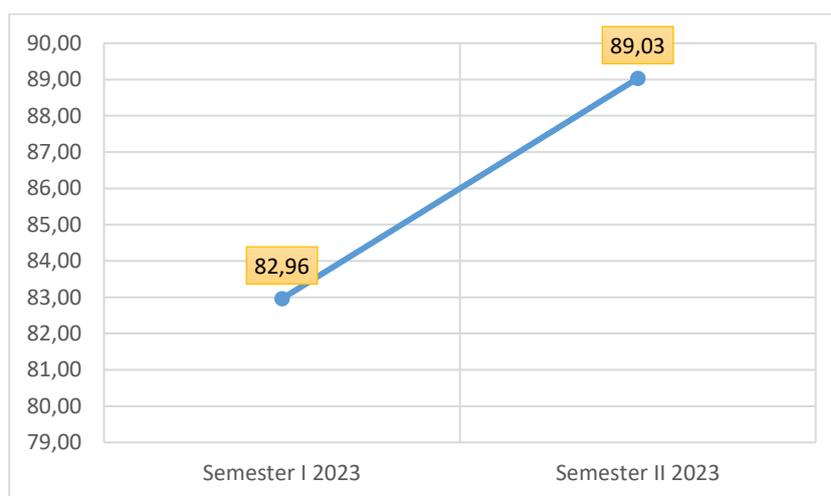


Gambar 4. 10 Tren Nilai SKM Puskesmas Trowulan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi inkonsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Puskesmas Trowulan Kabupaten Mojokerto.

4.3.11 Puskesmas Sooko



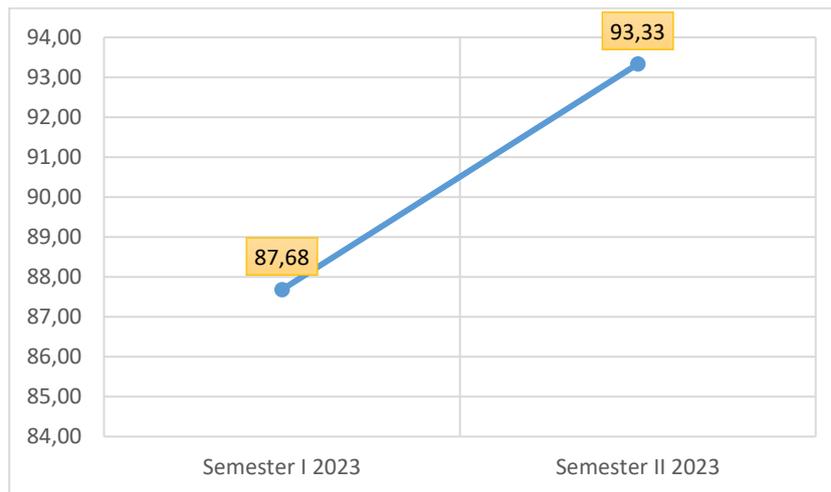
Gambar 4. 11 Tren Nilai SKM Puskesmas Sooko

Sumber: Data survei diolah, 2023



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Puskesmas Sooko Kabupaten Mojokerto.

4.3.12 Puskesmas Jatirejo



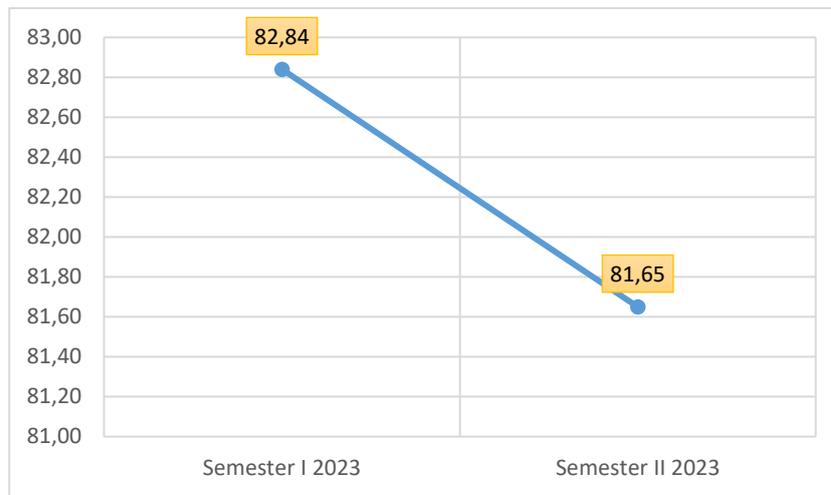
Gambar 4. 12 Tren Nilai SKM Puskesmas Jatirejo

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto.



4.3.13 Puskesmas Gayaman

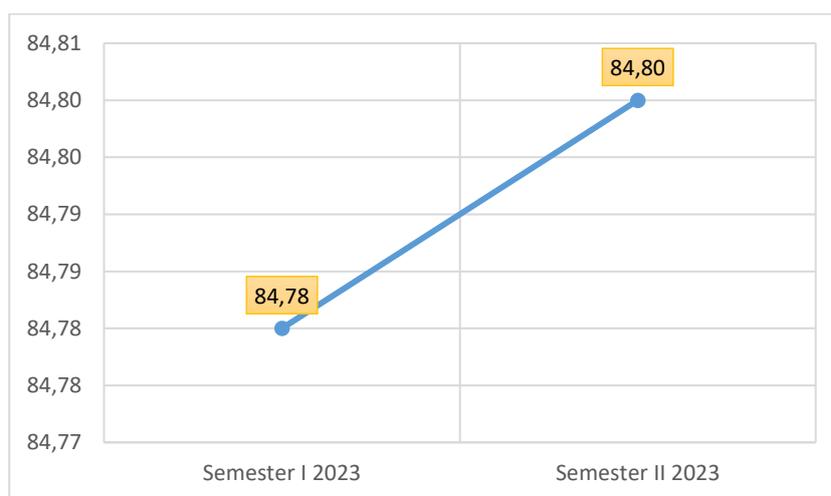


Gambar 4. 13 Tren Nilai SKM Puskesmas Gayaman

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi inkonsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Puskesmas Gayaman Kabupaten Mojokerto.

4.3.14 Puskesmas Puri



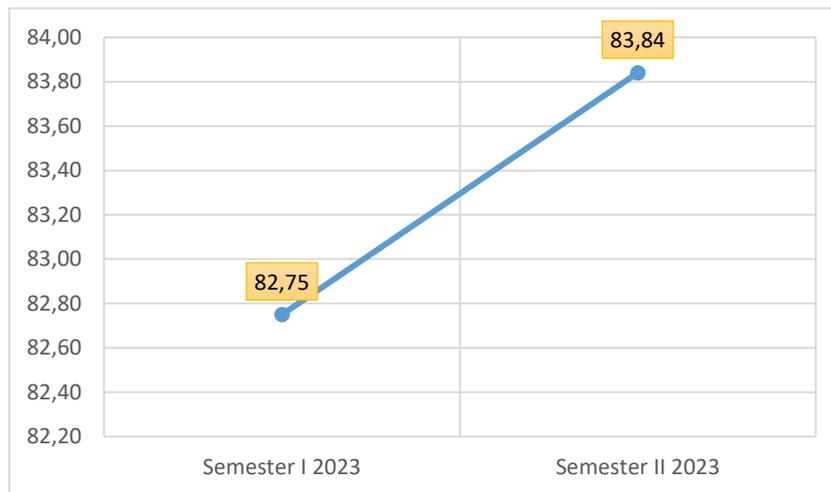
Gambar 4. 14 Tren Nilai SKM Puskesmas Puri

Sumber: Data survei diolah, 2023



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Puskesmas Puri Kabupaten Mojokerto.

4.3.15 Puskesmas Bangsal



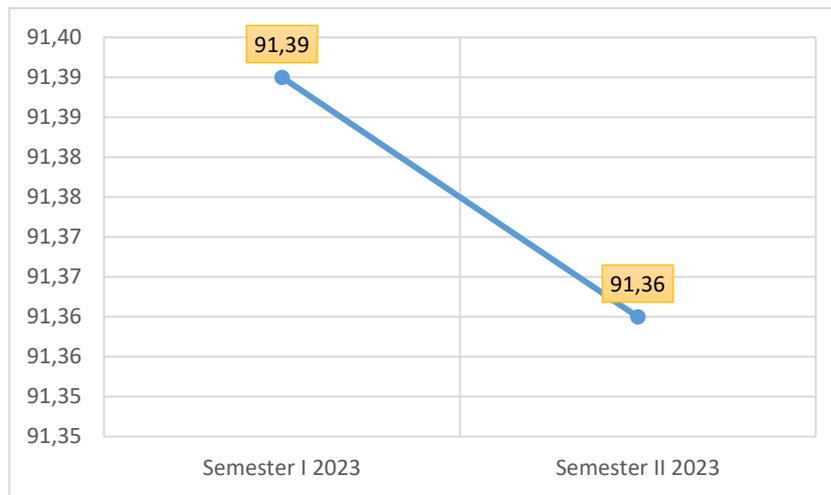
Gambar 4. 15 Tren Nilai SKM Puskesmas Bangsal

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Puskesmas Bangsal Kabupaten Mojokerto.



4.3.16 Puskesmas Dawarblandong

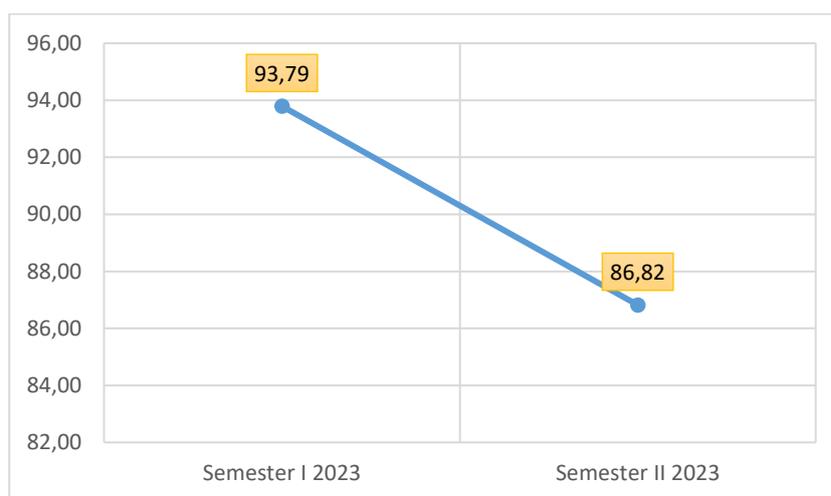


Gambar 4. 16 Tren Nilai SKM Puskesmas Dawarblandong

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi inkonsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Puskesmas Dawarblandong Kabupaten Mojokerto.

4.3.17 Puskesmas Kemlagi



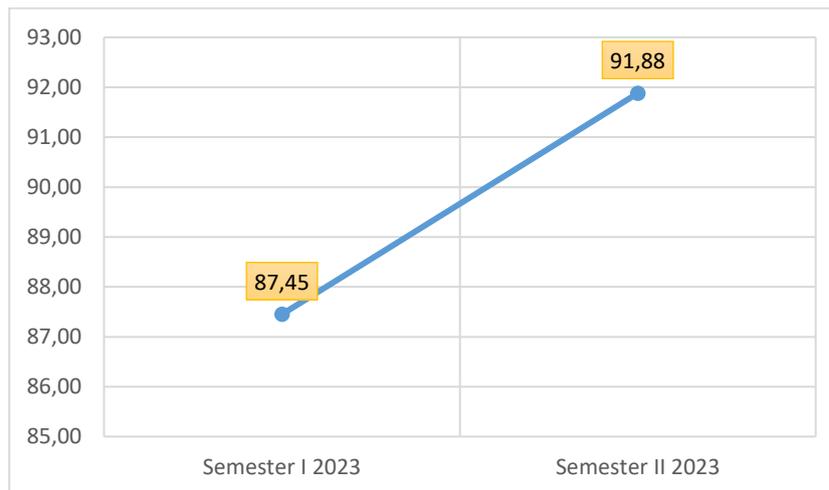
Gambar 4. 17 Tren Nilai SKM Puskesmas Kemlagi

Sumber: Data survei diolah, 2023



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Puskesmas Kemlagi Kabupaten Mojokerto.

4.3.18 Puskesmas Kedungsari



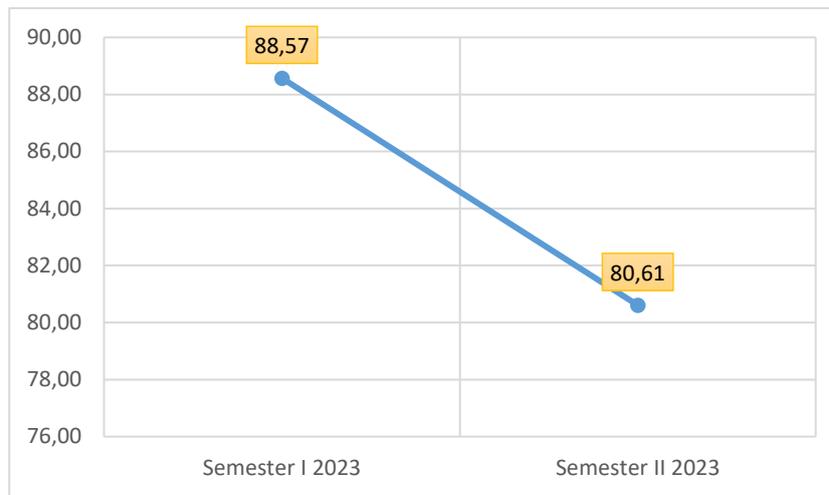
Gambar 4. 18 Tren Nilai SKM Puskesmas Kedungsari

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Puskesmas Kedungsari Kabupaten Mojokerto.



4.3.19 Puskesmas Kupang

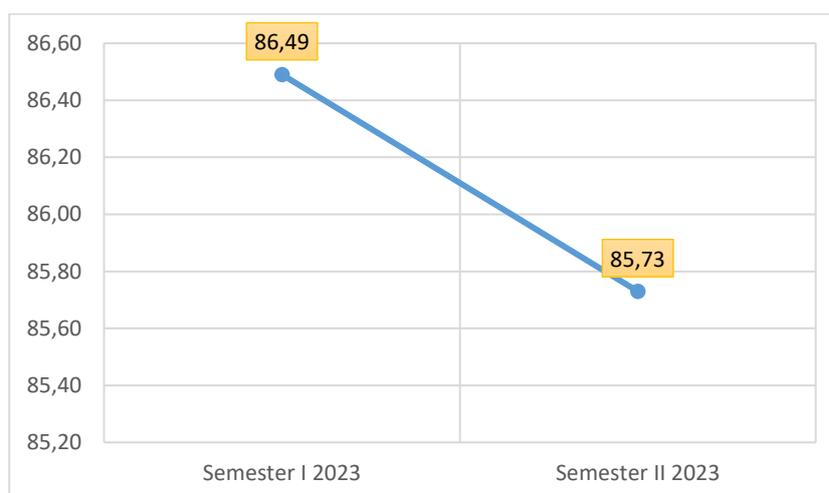


Gambar 4. 19 Tren Nilai SKM Puskesmas Kupang

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi inkonsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Puskesmas Kupang Kabupaten Mojokerto.

4.3.20 Puskesmas Jetis



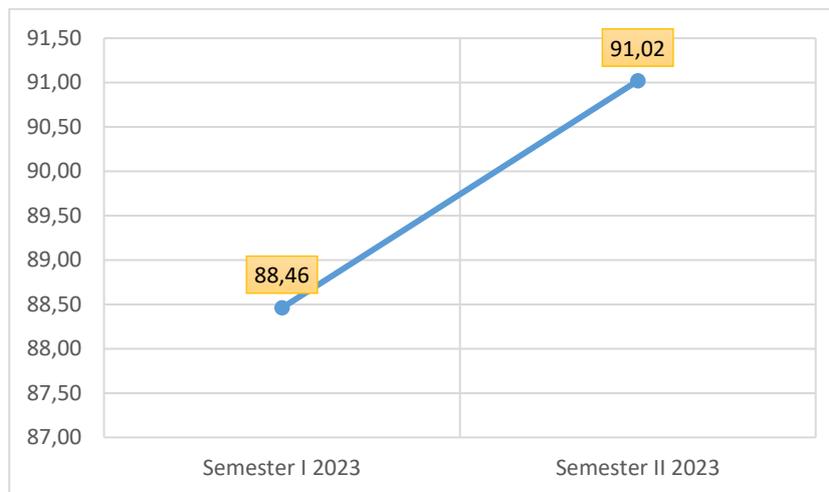
Gambar 4. 20 Tren Nilai SKM Puskesmas Jetis

Sumber: Data survei diolah, 2023



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi inkonsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Puskesmas Jetis Kabupaten Mojokerto.

4.3.21 Puskesmas Gedeg



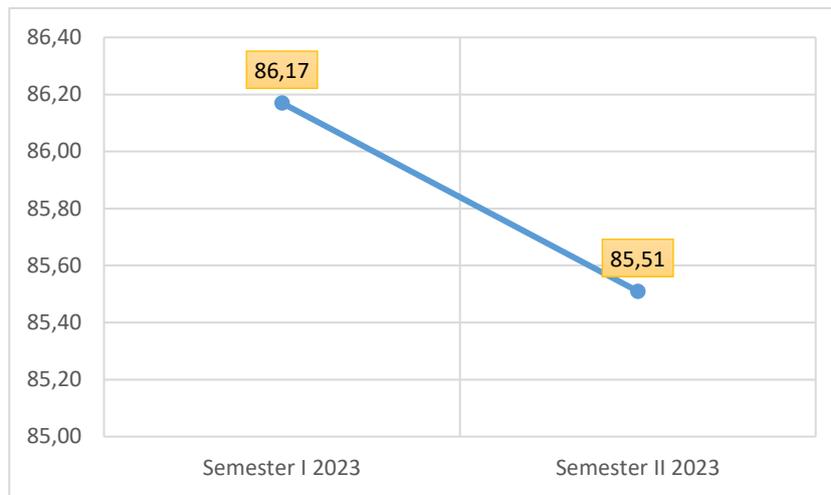
Gambar 4. 21 Tren Nilai SKM Puskesmas Gedeg

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Puskesmas Gedeg Kabupaten Mojokerto.



4.3.22 Puskesmas Lepadangan

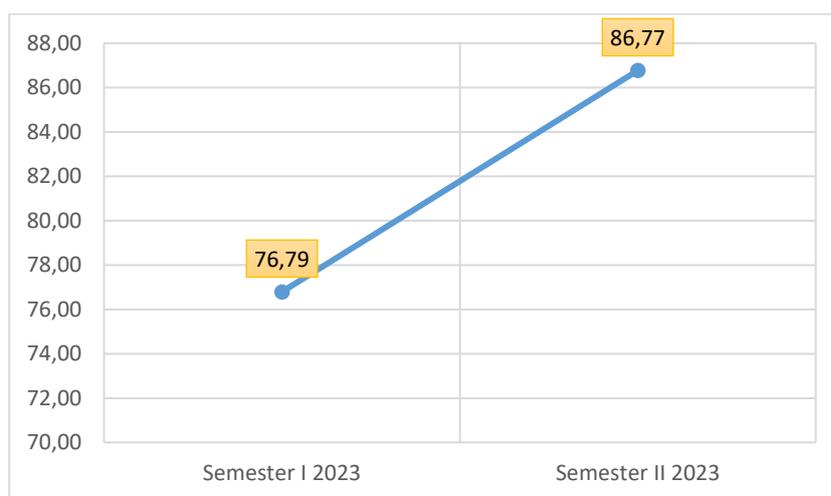


Gambar 4. 22 Tren Nilai SKM Puskesmas Lepadangan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi inkonsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Puskesmas Lepadangan Kabupaten Mojokerto.

4.3.23 Puskesmas Manduro



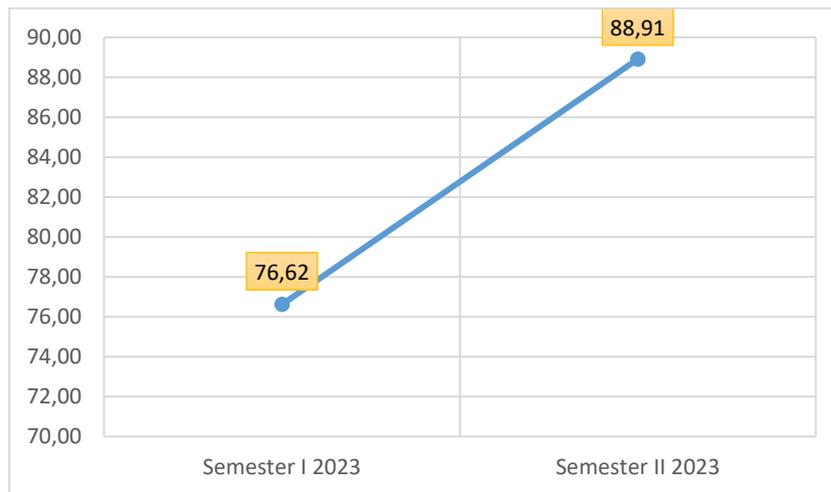
Gambar 4. 23 Tren Nilai SKM Puskesmas Manduro

Sumber: Data survei diolah, 2023



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Puskesmas Manduro Kabupaten Mojokerto.

4.3.24 Puskesmas Ngoro



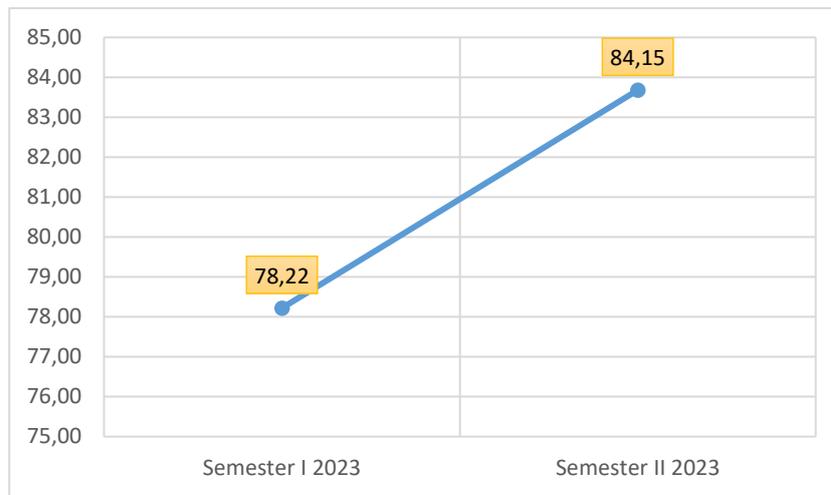
Gambar 4. 24 Tren Nilai SKM Puskesmas Ngoro

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Puskesmas Ngoro Kabupaten Mojokerto.



4.3.25 Puskesmas Pungging

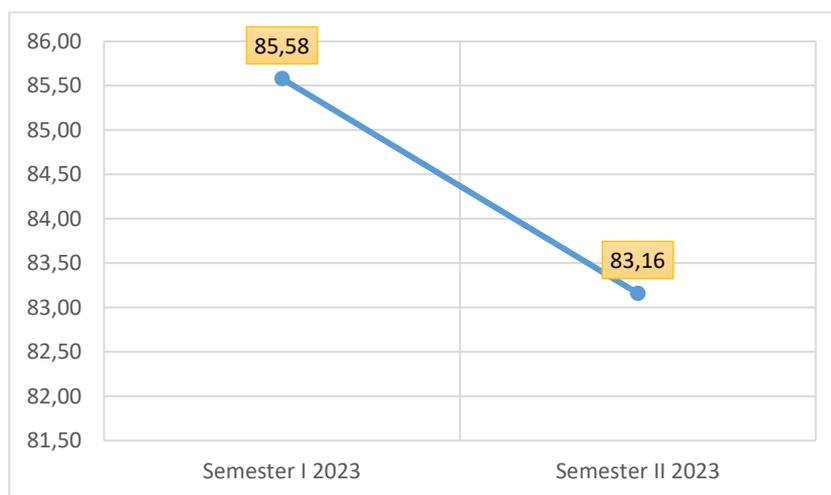


Gambar 4. 25 Tren Nilai SKM Puskesmas Pungging

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Puskesmas Pungging Kabupaten Mojokerto.

4.3.26 Puskesmas Watukenongo



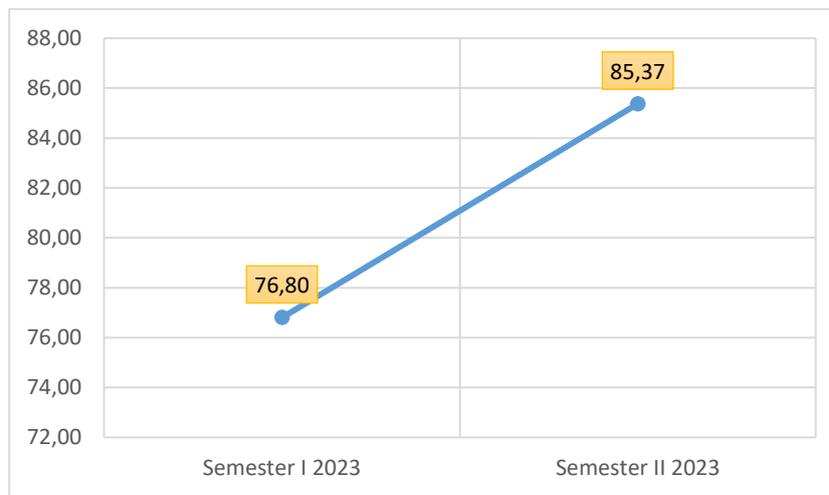
Gambar 4. 26 Tren Nilai SKM Puskesmas Watukenongo

Sumber: Data survei diolah, 2023



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi inkonsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto.

4.3.27 Puskesmas Mojosari



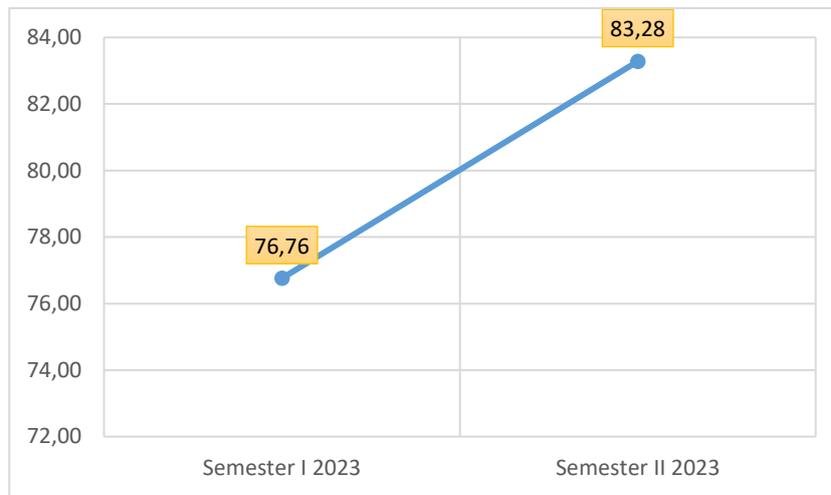
Gambar 4. 27 Tren Nilai SKM Puskesmas Mojosari

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Puskesmas Mojosari Kabupaten Mojokerto.



4.3.28 Puskesmas Modopuro



Gambar 4. 28 Tren Nilai SKM Puskesmas Modopuro

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2023 hingga Semester II 2023 pada Puskesmas Modopuro Kabupaten Mojokerto.



BAB V

KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kesehatan dan 27 Puskesmas di Kabupaten Mojokerto adalah sebagai berikut.

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM sebesar 86,28. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur waktu penyelesaian, unsur sarana dan prasarana, serta unsur kompetensi pelaksana.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Trawas Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM sebesar 88,11. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, unsur waktu penyelesaian, dan unsur persyaratan.
3. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 90,31. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur kompetensi pelaksana, unsur waktu penyelesaian, dan unsur persyaratan.



4. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Pandan Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 89,15. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur waktu penyelesaian, unsur sarana dan prasarana, serta unsur kompetensi pelaksana.
5. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Gondang Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM sebesar 87,49. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur persyaratan, unsur sistem, mekanisme, prosedur, dan unsur waktu penyelesaian.
6. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Kutorejo Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM sebesar 85,75. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur waktu penyelesaian, unsur kompetensi pelaksana, dan unsur persyaratan.
7. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Dlanggu Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM sebesar 85,75. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur waktu penyelesaian, unsur sarana dan prasarana, serta unsur kompetensi pelaksana.



8. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Pesanggrahan Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM sebesar 81,48. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur persyaratan, unsur waktu penyelesaian, dan unsur sistem, mekanisme, prosedur.
9. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM sebesar 76,99. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur sarana dan prasarana, unsur waktu penyelesaian, serta unsur perilaku pelaksana.
10. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Trowulan Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM sebesar 84,08. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur kompetensi pelaksana, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, dan unsur perilaku pelaksana.
11. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Sooko Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 89,03. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur penanganan pengaduan saran masukan, unsur sarana dan prasarana, serta unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.



12. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 93,33. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur waktu penyelesaian, unsur persyaratan, dan unsur kompetensi pelaksana.
13. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Gayaman Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM sebesar 81,65. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur waktu penyelesaian, unsur sarana dan prasarana, serta unsur persyaratan.
14. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Puri Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM sebesar 84,80. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur waktu penyelesaian, unsur sistem, mekanisme, prosedur, serta unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.
15. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Bangsal Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM sebesar 83,84. Unsur pelayanan yang termasuk empat unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur sarana dan prasarana, unsur waktu penyelesaian, unsur persyaratan, serta unsur sistem, mekanisme, prosedur.
16. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Dawarblandong Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas



yang Sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 91,36. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur persyaratan, unsur sistem, mekanisme, prosedur, dan unsur waktu penyelesaian.

17. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Kemlagi Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM sebesar 86,82. Unsur pelayanan yang termasuk empat unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur sarana dan prasarana, unsur persyaratan, unsur sistem, mekanisme, prosedur, serta unsur waktu penyelesaian.
18. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Kedungsari Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 91,88. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur sarana dan prasarana, unsur waktu penyelesaian, serta unsur sistem, mekanisme, prosedur.
19. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Kupang Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM sebesar 80,61. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur sarana dan prasarana, unsur waktu penyelesaian, serta unsur sistem, mekanisme, prosedur.
20. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Jetis Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik



dengan nilai SKM sebesar 85,73. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur waktu penyelesaian, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, serta unsur sarana dan prasarana.

21. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Gedeg Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 91,02. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur waktu penyelesaian, unsur persyaratan, serta unsur sarana dan prasarana.
22. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Lespadangan Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM sebesar 85,51. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur waktu penyelesaian, unsur sistem, mekanisme, prosedur, dan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.
23. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Manduro Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM sebesar 86,77. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur waktu penyelesaian, unsur sarana dan prasarana, serta unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.
24. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Ngoro Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 88,91. Unsur pelayanan yang termasuk



tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur waktu penyelesaian, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, dan unsur sistem, mekanisme, prosedur.

25. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Pungging Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM sebesar 84,15. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur waktu penyelesaian, unsur sistem, mekanisme, prosedur, dan unsur persyaratan.
26. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM sebesar 83,16. Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur waktu penyelesaian dan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.
27. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Mojosari Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM sebesar 85,37. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur persyaratan, unsur waktu penyelesaian, dan unsur sistem, mekanisme, prosedur.
28. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Modopuro Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM sebesar 83,28. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur waktu



penyelesaian, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, serta unsur sarana dan prasarana.



LAMPIRAN

1. Kuesioner

SCAN QR CODE UNTUK MEMULAI SURVEI
DINAS KESEHATAN
KABUPATEN MOJOKERTO



<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=1294>

Sumber: [Survey Organisasi \(jatimprov.go.id\)](https://sukma.jatimprov.go.id)





14.40
Kamera sukma.jatimprov.go.id

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS KESEHATAN
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- Tidak mudah.
- Kurang mudah.
- Mudah.
- Sangat mudah.

14.40
Kamera sukma.jatimprov.go.id

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS KESEHATAN
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- Tidak cepat.
- Kurang cepat.
- Cepat.
- Sangat cepat.

14.42
Kamera sukma.jatimprov.go.id

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS KESEHATAN
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

- Sangat mahal
- Cukup mahal
- Murah
- Gratis

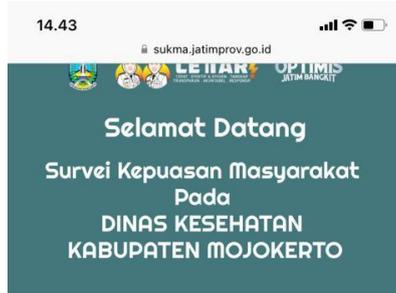
14.42
Kamera sukma.jatimprov.go.id

Selamat Datang
Survei 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



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten



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



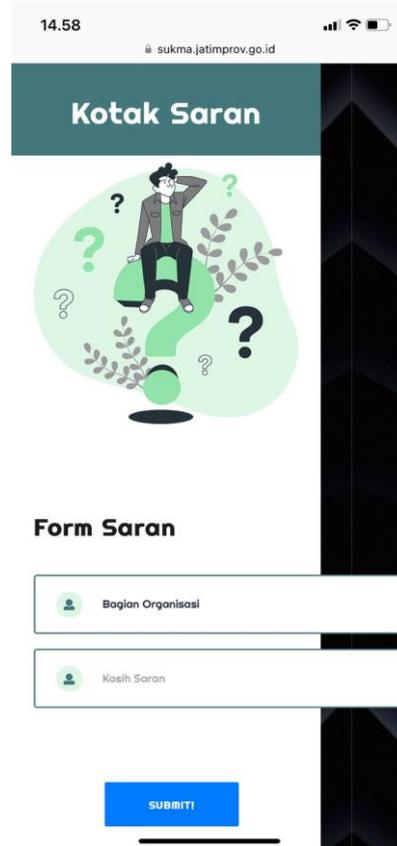
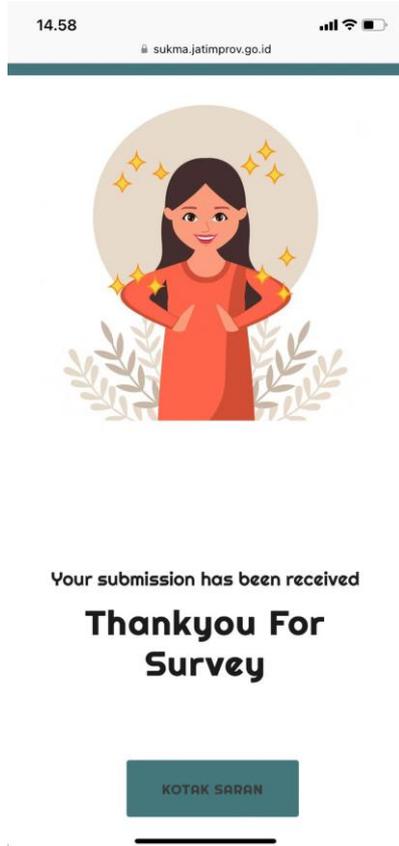
Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik.



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik





2. Hasil Olah Data SKM

Personal <https://sukmajatimprov.go.id/report/surv...> BIRO ORGANISASI SETDA PROVINSI JAWA TIMUR DINAS KESEHATAN User

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Nama	Umur	Jenis Kelamin	No Hp
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	dr uswatun	29	Perempuan	08125
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SHOLIHATUS DEWI SYAFITRI	28	Perempuan	08564
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Arif Yulianto Afriyudha	29	Laki-Laki	08574
4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	ARIF ROSYIDI	35	Laki-Laki	08575
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Endah	42	Perempuan	08223
6	4	3	3	2	3	3	4	4	3	FELICIA SARI TRISWARDANI	27	Perempuan	08573
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Rizqi Dian Lestari	31	Perempuan	08565
8	3	3	3	4	3	3	3	3	2	fidah	27	Perempuan	08129

Personal <https://sukmajatimprov.go.id/report/sara...> BIRO ORGANISASI SETDA PROVINSI JAWA TIMUR DINAS KESEHATAN User

Export

Kepada	Saran	Kegiatan	Tanggal Saran
DINAS KESEHATAN	Pelayanan memuaskan, tidak ada saran		06 Juli 2023
DINAS KESEHATAN	Siipppp		03 Agustus 2023
DINAS KESEHATAN	Pelayanan bagus		14 Agustus 2023
DINAS KESEHATAN	Sudah sangat mudah dan sesuai prosedur		25 Agustus 2023
DINAS KESEHATAN	Bila bisa menggunakan online dalam pengurusan dan bisa dikirim lewat email atau wa atau bentuk yg lainnya agar pelayanan lebih efektif dan memudahkan, trimakasih banyak atas segala layanan yg sudah baik dan efektif serta santun		29 Agustus 2023
DINAS KESEHATAN	Sudah baik dan semoga tetap di lanjutkan pelayanannya dg baik,		04 September 2023



Personal <https://sukmajatimprov.go.id/report/surv...> PUSKESMAS DLANGGU User

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Nama	Umur	Jenis Kelamin
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	KARSI	65	Laki-Laki
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MUKTISARI	60	Laki-Laki
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	NASIKAH	54	Perempuan
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	KOTIYAH	71	Perempuan
5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	KUSIATI	64	Perempuan
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	MARENİK	63	Perempuan
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	MAIMUNAH	68	Perempuan
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MARKADI	74	Laki-Laki
9	3	3	4	4	4	4	4	4	4	RUMIATIN	39	Perempuan
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	RIRIN ALFIYANTI	40	Perempuan

Personal <https://sukmajatimprov.go.id/repo...> PUSKESMAS DLANGGU User

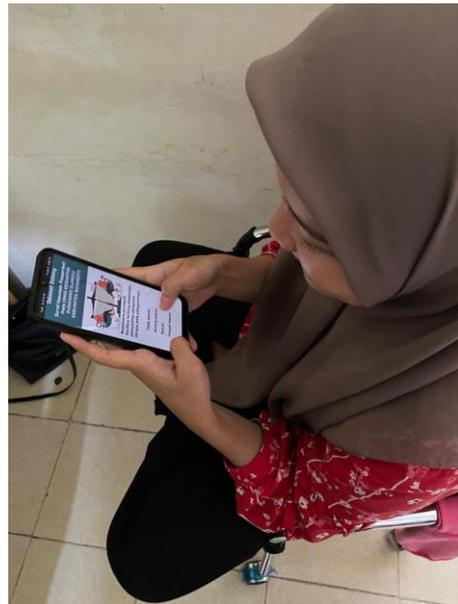
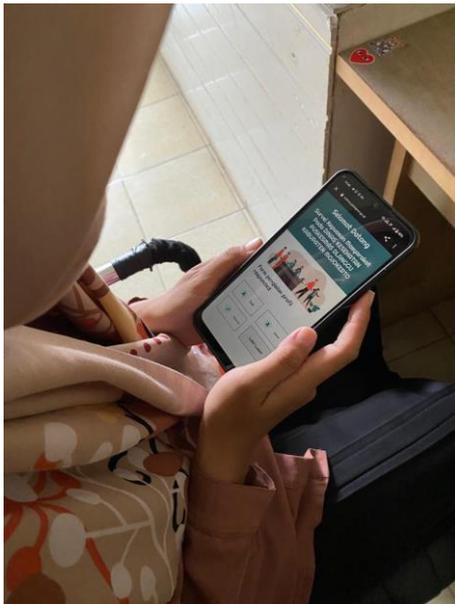
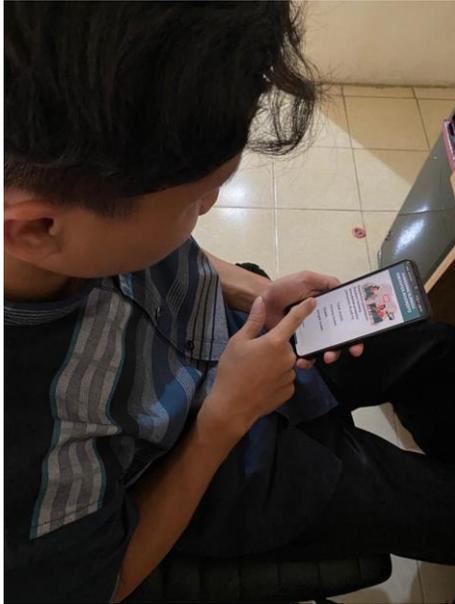
BIRO ORGANISASI
SETDA PROVINSI JAWA TIMUR

- Beranda
- Buat Survei
- Hasil Survei
- Kotak Saran
- Laporan
- Kegiatan
- Laporan Evaluasi
- Room Chats

PUSKESMAS DLANGGU	Semoga kedepanya puskesmas mas dlanggu makin maju dan sukses	31 Juli 2023
PUSKESMAS DLANGGU	Mohon dipermudah dalam pengajuan rujukan	31 Juli 2023
PUSKESMAS DLANGGU	Baik	01 Agustus 2023
PUSKESMAS DLANGGU	Mohon sistem antrianya diperbaiki lagi, baik yg di depan maupun yg di poli	01 Agustus 2023
PUSKESMAS DLANGGU		01 Agustus 2023
PUSKESMAS DLANGGU	Lebih di tingkatkan kembali untuk pelayan	01 Agustus 2023
PUSKESMAS DLANGGU	Pelayanan di maksimalkan lagi dan buka sesuai jam oprasioanal karna sering sudah buka tapi dokternya belum datang	01 Agustus 2023
PUSKESMAS DLANGGU	Semoga selalu sepenuh hati dlm melayani masarakat	01 Agustus 2023
PUSKESMAS		01 Agustus



3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM





4. Laporan Hasil Tindak Lanjut Periode Sebelumnya

a. Rekomendasi Perbaikan dari Laporan Hasil SKM Semester I Tahun 2023



BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Hasil analisis dari Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto tahun 2023 dengan jumlah sampel sebanyak 2.025 responden didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai berikut.

1. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto sebesar 84,58 dengan mutu pelayanan B atau Baik. *GAP* antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -5,59 artinya kualitas layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan. Berdasarkan diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah unsur yang masuk kedalam kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) serta waktu pelayanan (U3).
2. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Trawas sebesar 83,25 dengan mutu pelayanan B atau Baik. *GAP* antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -7,00. Berdasarkan diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah unsur yang masuk kedalam kuadran I yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6) dan perilaku pelaksana (U7).



3. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pacet sebesar 80,89 dengan mutu pelayanan B atau Baik. *GAP* antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -9,39. Berdasarkan diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah unsur yang masuk kedalam kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dan kompetensi pelaksana (U6).
4. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pandan sebesar 85,72 dengan mutu pelayanan B atau Baik. *GAP* antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -0,89. Berdasarkan diagram kartesius, tidak ada unsur yang menjadi prioritas utama perbaikan, akan tetapi karena *GAP* masih bernilai negatif, jadi semua unsur harus dilakukan perbaikan.
5. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gondang sebesar 84,92 dengan mutu pelayanan B atau Baik. *GAP* antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -8,57. Berdasarkan diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah unsur yang masuk kedalam kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) dan produk spesifikasi jenis pelayanan (U5).
6. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kutorejo sebesar 81,87 dengan mutu pelayanan B atau Baik. *GAP* antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -7,98. Berdasarkan diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama



- perbaikan adalah unsur yang masuk kedalam kuadran I yaitu unsur kompetensi pelaksana (U6) serta sarana dan prasarana (U9).
7. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Dlanggu sebesar 83,64 dengan mutu pelayanan B atau Baik. *GAP* antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -4,86. Berdasarkan diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah unsur yang masuk kedalam kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); tarif/biaya (U4); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8).
 8. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pesanggrahan sebesar 80,12 dengan mutu pelayanan B atau Baik. *GAP* antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -2,05. Berdasarkan diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah unsur yang masuk kedalam kuadran I yaitu unsur tarif/biaya (U4) serta sarana dan prasarana (U9).
 9. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Tawangsari sebesar 77,21 dengan mutu pelayanan B atau Baik. *GAP* antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -9,64. Berdasarkan diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah unsur yang masuk kedalam kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) dan perilaku pelaksana (U7).
 10. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Trowulan sebesar 86,78 dengan mutu pelayanan B atau Baik. *GAP*



antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -3,86. Berdasarkan diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah unsur yang masuk kedalam kuadran I yaitu unsur perilaku pelaksana (U7).

11. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Sooko sebesar 82,96 dengan mutu pelayanan B atau Baik. *GAP* antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -8,73. Berdasarkan diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah unsur yang masuk kedalam kuadran I yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); kompetensi pelaksana (U6) serta sarana dan prasarana (U9).
12. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Jatirejo sebesar 87,68 dengan mutu pelayanan B atau Baik. *GAP* antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -2,48. Berdasarkan diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah unsur yang masuk kedalam kuadran I yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dan perilaku pelaksana (U7).
13. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gayaman sebesar 82,84 dengan mutu pelayanan B atau Baik. *GAP* antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -9,86. Berdasarkan diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah unsur yang masuk kedalam kuadran I yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu pelayanan (U3);



penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9).

14. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Puri sebesar 88,78 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. *GAP* antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -3,35. Berdasarkan diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah unsur yang masuk kedalam kuadran I yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8).
15. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Bangsal sebesar 87,75 dengan mutu pelayanan B atau Baik. *GAP* antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -6,61. Berdasarkan diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah unsur yang masuk kedalam kuadran I yaitu unsur perilaku pelaksana (U7).
16. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Dawarblandong sebesar 91,39 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. *GAP* antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -0,52. Berdasarkan diagram kartesius, tidak ada unsur yang menjadi prioritas utama perbaikan, akan tetapi karena *GAP* masih bernilai negatif, jadi semua unsur harus dilakukan perbaikan.
17. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kemlagi sebesar 93,79 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. *GAP* antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -1,36.



Berdasarkan diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah unsur yang masuk kedalam kuadran I yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8).

18. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kedungsari sebesar 87,45 dengan mutu pelayanan B atau Baik. *GAP* antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -3,06. Berdasarkan diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah unsur yang masuk kedalam kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1) dan waktu pelayanan (U3).
19. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kupang sebesar 88,57 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. *GAP* antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -0,59. Berdasarkan diagram kartesius, tidak ada unsur yang menjadi prioritas utama perbaikan, akan tetapi karena *GAP* masih bernilai negatif, jadi semua unsur harus dilakukan perbaikan.
20. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Jetis sebesar 86,49 dengan mutu pelayanan B atau Baik. *GAP* antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -0,36. Berdasarkan diagram kartesius, tidak ada unsur yang menjadi prioritas utama perbaikan, akan tetapi karena *GAP* masih bernilai negatif, jadi semua unsur harus dilakukan perbaikan.
21. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gedeg sebesar 88,46 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. *GAP* antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -1,92.



- Berdasarkan diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah unsur yang masuk kedalam kuadran I yaitu unsur perilaku pelaksana (U7); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9).
22. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lespadangan sebesar 86,17 dengan mutu pelayanan B atau Baik. *GAP* antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -10,13. Berdasarkan diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah unsur yang masuk kedalam kuadran I yaitu unsur waktu pelayanan (U3) dan tarif/biaya (U4).
23. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Manduro sebesar 76,79 dengan mutu pelayanan B atau Baik. *GAP* antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -8,71. Berdasarkan diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah unsur yang masuk kedalam kuadran I yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dan perilaku pelaksana (U7).
24. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Ngoro sebesar 78,95 dengan mutu pelayanan B atau Baik. *GAP* antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -9,53. Berdasarkan diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah unsur yang masuk kedalam kuadran I yaitu unsur waktu pelayanan (U3); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6) dan perilaku pelaksana (U7).



25. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pungging sebesar 78,22 dengan mutu pelayanan B atau Baik. *GAP* antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -4,56. Berdasarkan diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah unsur yang masuk kedalam kuadran I yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) serta produk spesifikasi jenis pelayanan (U5).
26. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Watukenongo sebesar 85,58 dengan mutu pelayanan B atau Baik. *GAP* antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -5,35. Berdasarkan diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah unsur yang masuk kedalam kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); tarif/biaya (U4); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dan kompetensi pelaksana (U6).
27. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Mojosari sebesar 76,80 dengan mutu pelayanan B atau Baik. *GAP* antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -6,06. Berdasarkan diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah unsur yang masuk kedalam kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); kompetensi pelaksana (U6) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8).
28. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Modopuro sebesar 86,09 dengan mutu pelayanan B atau Baik. *GAP* antara penilaian (kinerja) dengan harapan bernilai negatif sebesar -



7,56. Berdasarkan diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah unsur yang masuk kedalam kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1) serta sistem, mekanisme, dan prosedur (U2).

6.2 Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

1. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto kepada masyarakat secara berkala, juga sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Meningkatkan koordinasi antara pejabat struktural dan fungsional serta meningkatkan kerjasama antar bidang untuk mengoptimalkan kinerja demi tercapainya visi misi instansi.
3. Melaksanakan pelatihan *service excellent* secara berkala untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.
4. Selain itu, dapat melaksanakan pelatihan profesional bidang pelayanan medis dan penunjang secara berkala guna meningkatkan kemampuan ilmiah dan *skill* untuk menghindari kesalahan-kesalahan pada pelaksanaan pelayanan.



5. Dinas Kesehatan juga dapat melaksanakan pelatihan komunikasi efektif untuk meningkatkan *skill* komunikasi petugas, karena komunikasi pada prinsipnya merupakan salah satu persyaratan dalam penyelenggaraan layanan kesehatan yang berkualitas. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu pelayanan di bidang teknis medis dan pelayanan di bidang komunikasi. Pengguna layanan tidak akan puas apabila mendapat pelayanan dari segi medis saja, tanpa diimbangi dengan proses komunikasi yang baik dan komunikatif efektif antara petugas dengan kliennya, demikian pula sebaliknya.
6. Memberikan informasi kepada setiap pengguna layanan berkaitan dengan waktu tunggu antrian maupun waktu untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan atau dapat disediakan nomer antrian secara elektronik (*layer display* antrian).
7. Melakukan *update* konten di website Dinas Kesehatan dan Puskesmas, seperti konten jenis pelayanan Puskesmas, kemudian persyaratan dan alur/prosedur untuk mendapatkan pelayanan, waktu pelayanan serta tarif/biaya.
8. Menyediakan kotak saran atau bentuk lainnya seperti WA pengaduan yang dapat digunakan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, memberikan masukan dan saran. Jika kotak saran atau bentuk lainnya seperti WA pengaduan sudah tersedia, maka Dinas Kesehatan/Puskesmas harus melaksanakan sosialisasi terkait fasilitas pengaduan tersebut.



9. Melakukan pelayanan kesehatan secara langsung ke rumah bagi para lansia dan penyandang disabilitas yang tidak bisa langsung datang untuk mendapatkan pelayanan di puskesmas (Penambahan layanan *homecare*).
10. Melaksanakan monitoring dan evaluasi peningkatan kapasitas tenaga kesehatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.
11. Memberikan penghargaan (*reward*) kepada puskesmas dan petugas yang berprestasi agar termotivasi untuk meningkatkan kualitas layanan di masa yang akan datang.
12. Melalui Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, fasilitas pelayanan kesehatan (Fasyankes) diwajibkan menjalankan sistem pencatatan riwayat medis pasien secara elektronik. Dengan demikian, Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto perlu menyiapkan sistem pencatatan riwayat medis pasien secara elektronik.
13. Puskesmas menjadi favorit masyarakat untuk mendapatkan surat keterangan sehat, surat sakit, dll. Untuk mempermudah pengarsipan dan penomoran surat yang dikeluarkan puskesmas, Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto perlu menginisiasi aplikasi atau website administrasi terintegrasi. Dengan demikian, pekerjaan petugas akan lebih efisien, dengan hanya mengisi form yang sudah disediakan, surat keterangan yang dibutuhkan dapat cepat terselesaikan.
14. Melaksanakan pemeliharaan rutin dan berkala alat kesehatan. Selain kalibrasi alat kesehatan, perbaikan alat kesehatan yang rusak juga



merupakan upaya yang bisa dilakukan dari pemeliharaan rutin dan berkala alat kesehatan.



- b. Tindak Lanjut Perbaikan dari Laporan Hasil SKM Semester I Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

No.	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
1	Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto kepada masyarakat secara berkala, juga sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik	
2	Meningkatkan koordinasi antara pejabat struktural dan fungsional serta meningkatkan kerjasama antar bidang untuk mengoptimalkan kinerja demi tercapainya visi misi instansi.	
3	Melaksanakan pelatihan <i>service excellent</i> secara berkala untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.	
4	Selain itu, dapat melaksanakan pelatihan profesional bidang pelayanan medis dan penunjang secara berkala guna meningkatkan kemampuan ilmiah dan <i>skill</i> untuk menghindari kesalahan-kesalahan pada pelaksanaan pelayanan.	
5	Dinas Kesehatan juga dapat melaksanakan pelatihan komunikasi efektif untuk meningkatkan <i>skill</i> komunikasi petugas, karena komunikasi pada prinsipnya merupakan salah satu persyaratan dalam penyelenggaraan layanan kesehatan yang berkualitas. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu pelayanan di bidang teknis medis dan pelayanan di bidang komunikasi. Pengguna layanan tidak akan puas apabila mendapat pelayanan dari segi medis saja, tanpa diimbangi dengan proses komunikasi yang baik dan komunikatif efektif antara petugas dengan kliennya, demikian pula sebaliknya.	
6	Memberikan informasi kepada setiap pengguna layanan berkaitan dengan waktu tunggu antrian maupun waktu untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan atau dapat disediakan nomer antrian secara elektronik (<i>layer display</i> antrian).	
7	Melakukan <i>update</i> konten di website Dinas Kesehatan dan Puskesmas, seperti konten jenis pelayanan Puskesmas, kemudian persyaratan dan alur/prosedur untuk mendapatkan pelayanan, waktu pelayanan serta tarif/biaya.	



No.	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
8	Menyediakan kotak saran atau bentuk lainnya seperti WA pengaduan yang dapat digunakan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, memberikan masukan dan saran. Jika kotak saran atau bentuk lainnya seperti WA pengaduan sudah tersedia, maka Dinas Kesehatan/Puskesmas harus melaksanakan sosialisasi terkait fasilitas pengaduan tersebut.	
9	Melakukan pelayanan kesehatan secara langsung ke rumah bagi para lansia dan penyandang disabilitas yang tidak bisa langsung datang untuk mendapatkan pelayanan di puskesmas (Penambahan layanan <i>homecare</i>).	
10	Melaksanakan monitoring dan evaluasi peningkatan kapasitas tenaga kesehatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayan publik.	
11	Memberikan penghargaan (<i>reward</i>) kepada puskesmas dan petugas yang berprestasi agar termotivasi untuk meningkatkan kualitas layanan di masa yang akan datang.	
12	Melalui Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, fasilitas pelayanan kesehatan (Fasyankes) diwajibkan menjalankan sistem pencatatan riwayat medis pasien secara elektronik. Dengan demikian, Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto perlu menyiapkan sistem pencatatan riwayat medis pasien secara elektronik.	
13	Puskesmas menjadi favorit masyarakat untuk mendapatkan surat keterangan sehat, surat sakit, dll. Untuk mempermudah pengarsipan dan penomoran surat yang dikeluarkan puskesmas, Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto perlu menginisiasi aplikasi atau website administrasi terintegrasi. Dengan demikian, pekerjaan petugas akan lebih efisien, dengan hanya mengisi form yang sudah disediakan, surat keterangan yang dibutuhkan dapat cepat terselesaikan.	
14	Melaksanakan pemeliharaan rutin dan berkala alat kesehatan. Selain kalibrasi alat kesehatan, perbaikan alat kesehatan yang rusak juga merupakan upaya yang bisa dilakukan dari pemeliharaan rutin dan berkala alat kesehatan.	



Dinas Kesehatan
Kabupaten Mojokerto