



DINAS KESEHATAN KOTA MOJOKERTO

LAPORAN AKHIR

Survey Indeks Kepuasan Pelayanan Kesehatan



Disusun oleh:



Cv. Digis Indonesia
Palem Selatan 2 Blok MC.
No.165, Pondok Candra
Waru, Sidoarjo
Telp./ Fax (031) 8681729

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya kami dapat menyelesaikan Buku Laporan Hasil Survei Pelayanan Kesehatan Kota Mojokerto ini tepat pada waktunya tanpa halangan suatu apapun.

Tidak lupa kami mengucapkan banyak terima kasih kepada Kepala Dinas Kesehatan Kota Mojokerto yang telah membantu tersusunnya Buku Laporan Hasil Survei ini.

Dengan tersusunnya Buku Laporan Hasil Survei kami mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca demi sempurnanya Buku Laporan Hasil Survei ini.

Surabaya, 10 Desember 2020
Direktur Cv. Digis Indonesia

The image shows the logo for 'igIS Indonesia' in red and blue, with the tagline 'REALIZE YOUR DIGITAL' below it. To the right of the logo is a handwritten signature in black ink.

Ahmad Fahrudin, S.Si

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI.....	2
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL.....	3
BAB I PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang.....	5
2. Maksud dan Tujuan.....	6
3. Manfaat.....	6
4. Saran.....	6
5. Ruang Lingkup.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
1. Indeks Kepuasan Pelayanan Publik.....	7
BAB III METODOLOGI	
1. Pendekatan.....	10
2. Pengumpulan Data.....	10
3. Asas Riset/Penelitian.....	13
4. Definisi Operasional.....	13
5. Diagram Alur Analisis.....	16
6. Jadwal Kegiatan.....	16
BAB IV GAMBARAN UMUM KOTA MOJOKERTO	
1. Kondisi Geografis.....	18
2. Pelayanan Kesehatan di Kota Mojokerto.....	20
BAB V ANALISIS	
1. Indeks Kepuasan Pelayanan Kesehatan.....	22
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
1. Kesimpulan.....	59
2. Rekomendasi.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Tabel 1: Jumlah Sampling per-Kecamatan di Kota Mojokerto.....	11
Gambar 4.1: Peta Kota Mojokerto.....	18
Tabel 4.1: Puskesmas di Kota Mojokerto.....	20
Gambar 5.1: Profil Responden (1).....	22
Gambar 5.2: Profil Responden (2).....	23
Tabel 5.1: Item Pertanyaan Indeks Pelayanan Kesehatan.....	24
Tabel 5.2: Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....	25
Gambar 5.3: Indeks Kepuasan Pelayanan Kesehatan.....	25
Gambar 5.4: Penilaian terhadap Kriteria Pertama dari Item Persyaratan.....	28
Gambar 5.5: Penilaian terhadap Kriteria Kedua dari Item Persyaratan.....	29
Gambar 5.6: Penilaian terhadap Kriteria Ketiga dari Item Persyaratan.....	29
Gambar 5.7: Penilaian terhadap Kriteria Pertama dari Item Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	30
Gambar 5.8: Penilaian terhadap Kriteria Kedua dari Item Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	31
Gambar 5.9: Penilaian terhadap Kriteria Pertama dan Kedua dari Item Waktu Pelaksanaan.....	32
Gambar 5.10: Penilaian terhadap Kriteria Ketiga dan Keempat dari Item Waktu Pelaksanaan.....	33
Gambar 5.11: Penilaian terhadap Kriteria Kelima dari Item Waktu Pelaksanaan...	34
Gambar 5.12: Penilaian terhadap Kriteria Pertama dan Kedua dari Item Biaya/Tarif.....	35
Gambar 5.13: Penilaian terhadap Kriteria Pertama dan Kedua dari Item Prosedur Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	36
Gambar 5.14: Penilaian terhadap Kriteria Pertama dan Kedua dari Item Kompetensi Pelaksanaan.....	38
Gambar 5.15: Penilaian terhadap Kriteria Ketiga dari Item Kompetensi Pelaksanaan.....	39
Gambar 5.16: Penilaian terhadap Kriteria Pertama dan Kedua dari Item Perilaku Pelaksanaan.....	40
Gambar 5.17: Penilaian terhadap Kriteria Ketiga dan Keempat dari Item Perilaku Pelaksanaan.....	41
Gambar 5.18: Penilaian terhadap Kriteria Kelima dan Keenam dari Item Perilaku Pelaksanaan.....	43

Gambar 5.19: Penilaian terhadap Kriteria Ketujuh dari Item Perilaku Pelaksanaan.....	44
Gambar 5.20: Penilaian terhadap Kriteria Pertama dan Kedua dari Item Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan.....	45
Gambar 5.21: Penilaian terhadap Kriteria Ketiga dan Keempat dari Item Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan.....	46
Gambar 5.22: Penilaian terhadap Kriteria Pertama dan Kedua dari Item Sarana dan Prasarana.....	48
Gambar 5.23: Penilaian terhadap Kriteria Ketiga dan Keempat dari Item Sarana dan Prasarana.....	49
Gambar 5.24: Penilaian terhadap Kriteria Kelima dan Keenam dari Item Sarana dan Prasarana.....	50
Gambar 5.25: Penilaian terhadap Kriteria Ketujuh dan Kedelapan dari Item Sarana dan Prasarana.....	51
Gambar 5.26: Penilaian Secara Umum Pelayanan Kesehatan di Kota Mojokerto Nyaman, Terjangkau dan Memuaskan.....	52
Gambar 5.27: Penilaian IKM Puskesmas Blooto.....	53
Gambar 5.28: Penilaian IKM Puskesmas Gedongan.....	54
Gambar 5.29: Penilaian IKM Puskesmas Kedundung.....	55
Gambar 5.30: Penilaian IKM Puskesmas Mentikan.....	55
Gambar 5.31: Penilaian IKM Puskesmas Wates.....	56
Gambar 5.32: Penilaian IKM Puskesmas Kranggan.....	57
Gambar 5.33: Penilaian IKM Labkesda.....	57
Gambar 5.34: Penilaian IKM Keseluruhan, Puskesmas dan Labkesda.....	58

BAB 1

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan Kesehatan menjadi bagian terpenting dalam sendi kehidupan masyarakat. Karena Kesehatan merupakan kebutuhan hidup bagi setiap manusia. Di Indonesia, cukup banyak jenis pelayanan kesehatan baik itu yang milik negara, daerah maupun swasta. Selain pelayanan kesehatan, kesadaran hidup sehat juga sangat dibutuhkan oleh masyarakat, karena kesadaran hidup sehat dibutuhkan sebagai salah satu bentuk kepedulian manusia terhadap kesehatannya. Untuk menyadarkan pentingnya hidup sehat, peran Pemerintah sangat dibutuhkan untuk mensosialisasikan kesadaran kesehatan.

Wilayah Kota Mojokerto merupakan wilayah Kota Kecil di Jawa Timur. Sebagai pemerintahan daerah, sudah pasti memiliki fasilitas kesehatan yang lengkap, mulai dari Puskesmas, Labkesda hingga RSUD. Untuk menunjang pelayanan yang baik, terdapat acuan kerja harus mendapatkan nilai kepuasan baik agar terlihat bahwa fasilitas kesehatan milih pemerintah daerah ini dinilai layak dan mencitrakan pelayanan yang baik. Acuan tersebut menurut peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 14 Tahun 2017 tentang penyusunan Survei kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik. Terdapat 9 penilaian yang meliputi:

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

Dengan adanya 9 indikator ini, membuktikan bahwa pelayanan publik milik pemerintah juga perlu mendapat evaluasi dari masyarakat luas. Tujuannya agar kedepan pelayanan publik milih negara/daerah bisa semakin baik.

2. Maksud dan Tujuan

Kegiatan Survei bertujuan untuk :

- 1.) Mengetahui Persepsi Publik terkait Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dan Labkesda Kota Mojokerto
- 2.) Mengetahui tingkat pengenalan publik terhadap program kerja unggulan Dinkes Kota Mojokerto
- 3.) Mengetahui Indeks Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Kota Mojokerto

3. Manfaat

Manfaat dari riset ini bagi Pemerintah Kota Mojokerto, dapat menjadi masukan bagi Dinas Kesehatan Kota Mojokerto untuk meningkatkan layanan kesehatan kota mojokerto. Riset ini bisa juga dipakai sebagai masukan untuk memperbaiki program kerja yang selama ini dijalankan sebagai bahan evaluasi mana saja yang perlu untuk dibenahi dan mana saja yang perlu untuk dilanjutkan.

4. Sasaran

Sasaran dari riset Pelayanan Kesehatan Kota Mojokerto ini adalah untuk melihat apa saja yang diinginkan oleh masyarakat Kota Mojokerto kedepan terkait Pelayanan Kesehatan.

5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup riset ini hanya meliputi wilayah yang ada di Kota Mojokerto yang terdiri dari 3 Kecamatan (Kranggan, Prajurit Kulon dan Magersari), serta responden adalah orang yang bertempat tinggal dan ber-KTP Kota Mojokerto dan pernah berobat atau mengunjungi puskesmas dan labkesda.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1. Indeks Kepuasan Pelayanan Kesehatan

Kepuasan merupakan ukuran dari tingkat kinerja pelayanan yang saat ini diberikan. Secara sederhana fungsi kepuasan sebagai berikut :

Kepuasan = f (harapan terhadap pembangunan dan perbaikan:kinerja dalam memperbaiki pelayanan Kesehatan Kota Mojokerto)

Indeks Kepuasan Pelayanan Kesehatan diadopsi dari sebuah teori indeks kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction Index) yang ada pada ilmu marketing atau pemasaran. Kepuasan pelanggan merupakan konsep yang sudah lama dikenal dalam teori dan aplikasi pemasaran, kepuasan pelanggan sendiri menjadi salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis, dianggap sebagai indikator terbaik untuk meraih laba dan pemicu upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Indeks kepuasan pelanggan biasa digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan suatu produk maupun layanan jasa misalnya layanan pada kantor pelayanan pemerintahan. Pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelayanan publik merupakan hasil adanya perbedaan-perbedaan antara harapan pelayanan kesehatan dengan kinerja pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh masyarakat. Kepuasan pelayanan kesehatan ini sangat tergantung dari persepsi dan harapan pelayanan kesehatan itu sendiri. Definisi kepuasan tersebut diadopsi dari, definisi kepuasan yang diungkapkan oleh para ahli pemasaran. Definisi kepuasan konsumen menurut ahli pemasaran (Kotler, 2000) yaitu kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan konsumen.

Analisis kepuasan bertujuan untuk memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat pada fasilitas Pelayanan Kesehatan yang dikelola oleh Dinas Kesehatan Kota Mojokerto. Hasil ini berupa indek, dengan skala 1-6 dengan nilai 1 dan 2 menyatakan kecenderungan ketidakpuasan pelayanan publik, 3 memiliki kecenderungan tidak puas namun juga memiliki sedikit kepuasan terhadap pelayanan publik, 4 memiliki kecenderungan puasa namun juga memiliki sedikit

ketidakpuasan terhadap pelayanan publik dan nilai indeks 5 dan 6 menyatakan kecenderungan kepuasan pelayanan publik.

1	2	3	4	5	6
Sangat Tidak Puas Sekali	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas Sekali

Untuk menghitung indeks kepuasan pelayanan publik tidak bisa dilakukan secara langsung, namun melalui beberapa tahapan perhitungan. Ada 4 tahapan perhitungan yang harus dilakukan. FSI (Indeks Kepuasan Pelayanan Kesehatan) dihitung dengan menggunakan beberapa tahapan perhitungan:

Tahap 1, menghitung rata-rata indeks per atribut

Tahap pertama dihitung dengan menggunakan rumus rata-rata (mean) untuk setiap atribut

Rumus rata-rata untuk tiap atribut adalah

$$\bar{X}_k = (\sum_{i=1}^n X_i) / n$$

Dimana :

\bar{X}_k = rata-rata atribut ke k

X_i = nilai atribut pada responden ke i (i, 1...n)

n = banyaknya responden

Tahap 2, menentukan bobot dari masing-masing atribut

Bobot dari masing-masing dimensi dihitung dengan menggunakan analisis faktor. Bobot dihitung dengan menghitung terlebih dahulu nilai score factor dan nilai standar deviasinya dari nilai kepentingan. Besarnya nilai bobot untuk masing-masing dimensi adalah :

$$W_k = \frac{[PCA]_k}{[StDev]_k}$$

Dimana :

W_k = bobot atribut ke k

[[PCA]] _k= besarnya nilai score factor pada atribut ke k

Tahap 3, menghitung Indeks per dimensi

Besarnya nilai indeks per dimensi dihitung dengan menggunakan rumus

$$[[FSI]] _j = \sum_{k=1}^m [[X_k^- * W_k]]$$

Dimana :

$$[[FSI]] _j = \text{FS Indeks dimensi ke-}j, j=1,2,3$$

X_k^- = rata-rata atribut ke - k

W_k = bobot atribut ke - k

Tahap 4, menghitung FSI total

Besarnya nilai FS indeks total dihitung dengan menggunakan rumus

$$FSI = \sum_{j=1}^3 [[FSI]] _j * W_j$$

Dimana :

$$[[FSI]] _j = \text{FS Indeks dimensi ke-}j, j=1,2,3$$

W_j = bobot dimensi ke- j

BAB III

METODOLOGI

1. Pendekatan

Pada sebuah riset ada dua pendekatan yang biasa digunakan, yaitu pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang paling tepat pada survei ini. Pendekatan ini berbeda dengan pendekatan kualitatif yang tidak mampu menyimpulkan hasil riset secara general. Pendekatan kuantitatif dirasa paling cocok karena pada riset ini ingin mengukur tingkat kepuasan Pelayanan Kesehatan, dimana tingkat kepuasan diukur dengan skala 1-6. Skala nilai 1 dan 2 menyatakan kecenderungan ketidakpuasan pelayanan kesehatan, 3 memiliki kecenderungan tidak puas namun juga memiliki sedikit kepuasan terhadap pelayanan kesehatan, 4 menyatakan puas tetapi memiliki sedikit ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan dan nilai indeks 5 dan 6 menyatakan kecenderungan kepuasan pelayanan kesehatan. Pendekatan kuantitatif ini juga telah mengikuti kaidah statistik yang ada sehingga kesimpulannya dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Kesimpulan riset dengan pendekatan kuantitatif dapat digunakan untuk generalisasi (kesimpulan secara umum), jika penentuan jumlah sampel dan metode penarikan sampelnya tepat. Alat ukur yang digunakan pada riset ini adalah kuesioner. Kuesioner disusun dengan terstruktur dan objektif, sehingga mampu mengukur apa yang akan diukur (valid dan reliabel). Bahasa kuesioner haruslah bahasa yang mudah dipahami oleh interviewer maupun oleh responden sehingga jawaban responden terbebas dari bias.

2. Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Data yang digunakan dalam pada riset ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh tim. Data primer yang dimaksud adalah data hasil wawancara secara (face to face) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Data sekunder adalah data yang diambil dari sumber lain

Sampel diambil diberbagai lokasi wisata yang ada di wilayah Kota Mojokerto. Responden dalam riset ini adalah masyarakat Kota Mojokerto, dengan rincian sampel sebagai berikut:

Tabel 1: Jumlah Sampling per-Kecamatan di Kota Mojokerto

NO	Kecamatan	Jumlah Sampel
1	Prajurit Kulon	70
2	Kranggan	50
3	Magersari	130
Total		250

b. Metode Wawancara

Wawancara dilakukan secara tatap muka (face to face) dengan menggunakan kuesioner terstruktur yang dilakukan oleh interviewer atau surveyor. Sebelum melakukan wawancara pada responden, interviewer dibekali dengan knowledge kuesioner melalui training atau pembekalan. Wawancara dilakukan dari rumah ke rumah, untuk memastikan bahwa responden adalah penduduk asli Kota Mojokerto dan benar-benar sesuai dengan screening yang telah ditetapkan sebelumnya.

c. Metode Analisis Data

Data dianalisis dengan menggunakan kaidah statistik yang ada.

a. Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan

Indeks Kepuasan Pelayanan Publik dihitung dengan menggunakan beberapa tahapan perhitungan:

Tahap 1, menghitung rata-rata indeks per atribut

Tahap pertama dihitung dengan menggunakan rumus rata-rata (mean) untuk setiap atribut

Rumus rata-rata untuk tiap atribut adalah

$$\bar{X}_k = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Dimana :

\bar{X}_k = rata-rata atribut ke k

X_i = nilai atribut pada responden ke i (i, 1...n)

n = banyaknya responden

Tahap 2, menentukan bobot dari masing-masing atribut

Bobot dari masing-masing dimensi dihitung dengan menggunakan analisis faktor. Bobot dihitung dengan menghitung terlebih dahulu nilai score factor dan nilai standar deviasinya dari nilai kepentingan. Besarnya nilai bobot untuk masing-masing dimensi adalah :

$$W_k = \frac{PCA_k}{StDev_k}$$

Dimana :

W_k = bobot atribut ke k

PCA_k = besarnya nilai score factor pada atribut ke k

Tahap 3, menghitung CSI per dimensi

Besarnya nilai CS indeks per dimensi dihitung dengan menggunakan rumus

$$FSI_j = \sum_{k=1}^m \bar{X}_k * W_k$$

Dimana :

FSI_j = FS Indeks dimensi ke-j, j=1,2,3

\bar{X}_k = rata-rata atribut ke - k

W_k = bobot atribut ke - k

Tahap 4, menghitung CSI total

Besarnya nilai CS indeks total dihitung dengan menggunakan rumus

$$FSI = \sum_{j=1}^3 FSI_j * W_j$$

Dimana :

FSI_j = FS Indeks dimensi ke-j, j=1,2,3

W_j = bobot dimensi ke- j

2. Asas Riset/ Penelitian

Transparan : Bersifat terbuka, sehingga semua pertanyaan dengan mudah dapat dimengerti serta dipahami oleh responden.

Independen : Responden bebas memilih jawaban, sesuai dengan prespektif masing-masing tanpa pengaruh pihak manapun juga.

Akuntabel : Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan kaidah keilmuan dalam pelaksanaan survei.

Partisipatif : Mendorong peran serta responden dalam memberikan saran-saran untuk kepentingan kajian

3. Definisi Operasional

Ada banyak atribut digunakan sebagai indikator pengukuran. Definisi operasional untuk masing-masing atribut sebagai berikut :

a. Variabel Demografi

Demografi yang dimaksud adalah demografi responden, yang meliputi:

- Status perkawinan

Yang dimaksud status perkawinan adalah status perkawinan responden saat ini, apakah belum menikah, menikah atautkah duda

- Kelas Sosial Ekonomi

Yang dimaksud kelas social ekonomi adalah kelas social ekonomi responden yang dicerminkan dari banyaknya pengeluaran (expenditure) keluarga selama satu bulan untuk kebutuhan sehari-hari, namun tidak termasuk pengeluaran untuk cicilan hutang ataupun kredit, misalnya kredit motor

- Pendidikan

Yang dimaksud pendidikan adalah jenjang pendidikan terakhir yang ditamatkan oleh responden. Jenjang pendidikan bisa tidak tamat SD, tamat SD/Sederajad, tamat SMP/ sederajad, tamat SMA/ sederajad, maupun tamat diploma/ sarjana

- Pernah Berkunjung ke Puskesmas

Survei ini berhubungan langsung kepada responden yang memang pernah mengunjungi Puskesmas dan Labkesda dari Kota Mojokerto, sehingga apabila tidak pernah mengunjungi kedua layanan kesehatan tersebut maka harus mencari responden lain.

b. Dimensi Preferensi

1. Alasan Berobat ke Puskesmas

Alasan berobat di Puskesmas untuk melihat apa yang menjadi faktor apa yang membuat responden berkunjung ke Puskesmas, karena disini melihat kenapa responden mau berobat ke Puskesmas.

2. Kondisi Sakit

Dibagian ini, akan melihat kondisi sakit yang seperti apa untuk berkunjung ke Puskesmas, sehingga disini akan terlihat rata-rata berobat ke Puskesmas itu dalam kondisi sakit apa.

c. Aplikasi Gayatri

1. Awareness Aplikasi Gayatri

Dinkes Kota Mojokerto memiliki sebuah aplikasi untuk mempermudah dalam melakukan pendaftaran sebelum mengantri ke Puskesmas. Layanan ini perlu dilihat apakah publik tahu layanan ini.

2. Manfaat Layanan Gayatri

Penilaian ini untuk melihat bagaimana publik menilai seberapa manfaat layanan Gayatri ini untuk membantu masyarakat Kota Mojokerto menerima pelayanan kesehatan.

d. Family Folder dan Kader Kesehatan

1. Awareness Family Folder

Penilaian untuk melihat seberapa tahu public terkait program Dinkes Kota Mojokerto yaitu program Family Folder. Dimana program ini berguna untuk melacak kondisi masyarakat Kota Mojokerto terkait kondisi kesehatan dan riwayat sakit mereka.

2. Kepedulian Kesehatan

Kepedulian kesehatan keluarga merupakan item yang juga ditanyakan dalam survei ini. Dimana hal ini untuk melihat seberapa peduli masyarakat terkait kondisi kesehatan keluarga sekitar atau tetangga sebelah rumah mereka.

3. Awareness Kader Kesehatan

Selain Family Folder, program Dinkes Kota Mojokerto yang lain adalah Kader Kesehatan. Dimana program ini menempatkan kader-kader kesehatan di setiap RT untuk mensosialisasikan kesehatan. Melihat hal ini, apakah masyarakat mengetahui program tersebut.

4. Manfaat Kader Kesehatan

Keberadaan Kader Kesehatan, perlu juga dinilai seberapa manfaat program ini di masyarakat. Apakah masyarakat pernah dikunjungi dan disosialisasikan serta posisi rumah mereka berdekatan dengan salah satu kader kesehatan di kelurahan itu.

e. Penanganan Covid-19

1. Takut atau tidak berkunjung di Puskesmas

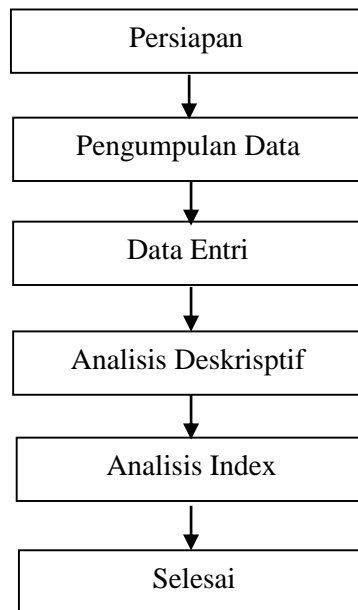
Wabah Covid-19 membuat masyarakat merasa sedikit takut untuk berkunjung ke layanan kesehatan, dalam hal ini perlu untuk ditanyakan apakah masyarakat sampai saat ini masih juga takut untuk berkunjung ke Puskesmas atau layanan kesehatan yang lain.

2. Respon Penanganan Covid-19

Penilaian ini untuk melihat seberapa baik penanganan Covid-19 di Kota Mojokerto, dalam hal ini kinerja dari Dinkes Kota Mojokerto.

5. Diagram Alur Analisis

Diagram alur analisis pada riset ini, setelah data dikumpulkan tahap selanjutnya adalah data processing yang meliputi data entri dan pengolahan data. Pengolahan data sendiri dilakukan dengan 3 metode statistik. Metode statistik deskriptif diawal, kemudian baru metode selanjutnya, yaitu metode perhitungan indeks kepuasan pelayanan publik.



6. Jadwal Kegiatan

jadwal kegiatan riset “Kepuasan Pelayanan Kesehatan Kota Mojokerto” disesuaikan dengan tahapan kegiatan yang akan dilakukan. Riset akan dilaksanakan selama 2 bulan, yaitu pada bulan Desember 2020. Detail kegiatan dan waktu yang untuk tiap tahapan kegiatan disajikan pada tabel 3 Secara garis besar tahapan kegiatan dibagi atas :

- a. Tahap Persiapan
- b. Tahap Pengumpulan Data
- c. Tahap Analisis
- d. Tahap Penyusunan Laporan

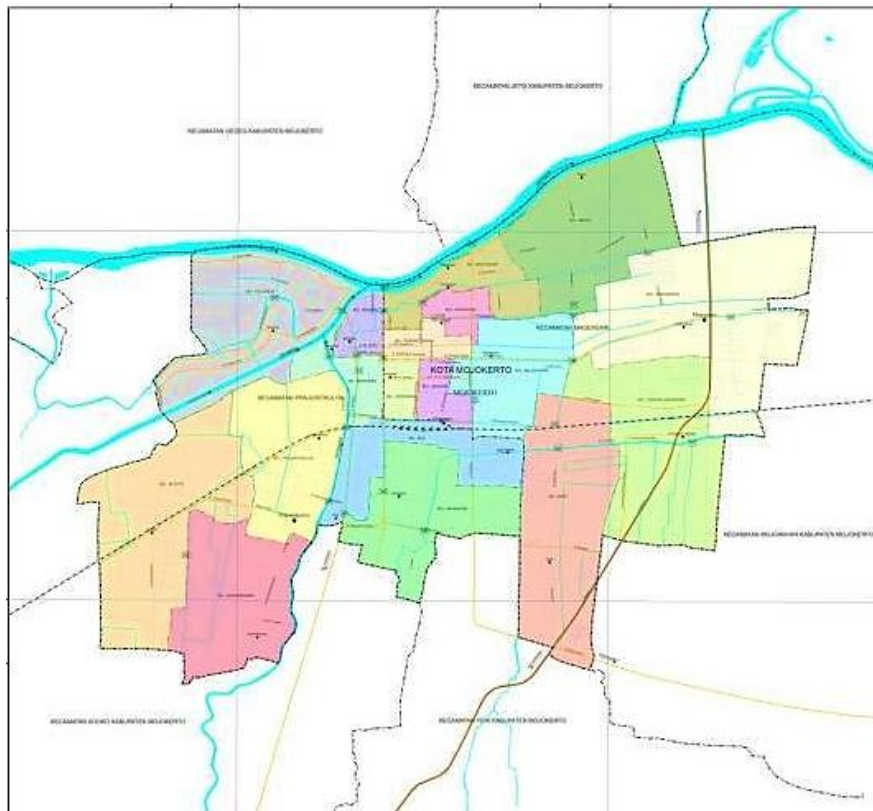
No	Kegiatan	Minggu ke -				
		1	2	3	4	5
1	Persiapan					
2	Finalisasi Desain Riset, Alat Ukur, Kuesioner					
4	Pengumpulan Data dan Entry Data					
5	Analisa Data					
6	Presentasi hasil					
7	Laporan Akhir					

BAB IV

GAMBARAN UMUM KOTA MOJOKERTO

3.1 Kondisi Geografis

Kota Mojokerto terletak tepat di tengah-tengah Kabupaten Mojokerto. Secara geografis, wilayah ini merupakan wilayah Kota terkecil di Indonesia, karena hanya terdapat 3 Kecamatan dan 18 Kelurahan. Dibandingkan dengan Kota lain di Indonesia, misalnya Kota Malang, Kota Batu yang ada 4 Kecamatan bahkan lebih dari 4.



Gambar 4.1: Peta Kota Mojokerto

Bahkan awalnya, Kota Mojokerto sebetulnya terdapat 2 Kecamatan saja, yaitu Prajurit Kulon dan Magersari. Baru di tahun-tahun 2016-2017, Kecamatan baru dibentuk oleh Kota Mojokerto yaitu Kecamatan Kranggan.

Kota Mojokerto berbatasan langsung dengan Kabupaten Mojokerto di bagian Utara, Timur, Selatan, sedangkan di barat berbatasan dengan Kabupaten Sidoarjo. Karena kecilnya wilayah Kota Mojokerto, wilayah ini memiliki populasi sebesar 143.377 di tahun 2018. (BPS Kota Mojokerto) Secara Kecamatan, penduduk terbesar adalah di wilayah Magersari yaitu 61.317, kedua di Prajurit Kulon 42.384 dan Kranggan memiliki populasi terkecil yaitu sebesar 39.676.

Kota Mojokerto juga memiliki potensi pertanian meskipun itu kecil, beberapa wilayah kelurahan di Kota Mojokerto masih terdapat area persawahan dan perkebunan buah. Tetapi mayoritas di Kota Mojokerto merupakan area perekonomian dan perdagangan. Salah satu pasar yang menjadi sendi ekonomi, terdapat di Kota Mojokerto, yaitu Pasar Tanjung. Pasar ini masuk dalam kategori pasar besar dan menjadi tujuan bagi mereka yang ingin berbelanja dengan kebutuhan yang lengkap. Karena, dibandingkan dengan pasar di Kabupaten Mojokerto atau beberapa wilayah pinggiran Sidoarjo yang dekat dengan Mojokerto, Pasar Tanjung merupakan pasar yang terlengkap dibandingkan pasar lain.

Selain pasar tradisional, Kota Mojokerto juga memiliki pasar modern, seperti Superindo, Carrefour bahkan terdapat mall juga di Kota Mojokerto yaitu Sunrise Mall. Keberadaan pasar modern di Kota Mojokerto ini menjadi daya tarik tersendiri. Karena memang belum ada mall atau pasar modern di Kota Mojokerto selama 5 tahun terakhir ini.

Secara produk domestik regional bruto (PDRB) Kota Mojokerto, pada tahun mengalami penurunan antara tahun 2018 – 2019. Tercatat, pada tahun 2018, Kota Mojokerto berhasil

memperoleh PDRB sebesar 5,80% tetapi mengalami penurunan di tahun 2019 menjadi 5,75%. (BPS Kota Mojokerto) Ini terjadi apabila salah satu item dari perhitungan PDRB mengalami penurunan atau deficit, sehingga hal ini bias berpengaruh dalam penurunan PDRB.

4.2 Pelayanan Kesehatan Kota Mojokerto

Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu item penting dalam sebuah pemerintahan baik pusat maupun daerah. Kota Mojokerto sebagai salah satu kota kecil di Indonesia juga harus memenuhi pelayanan kesehatan yang baik untuk masyarakatnya. Secara data, pelayanan kesehatan di Kota Mojokerto yang paling banyak dikunjungi adalah Puskesmas. Data BPS dalam laporan indicator kesejahteraan masyarakat Kota Mojokerto 2020 menunjukkan bahwa jumlah masyarakat Kota Mojokerto yang berkunjung di Puskesmas sebesar 50,51% di tahun 2019.

Besarnya persentase berobat di Puskesmas karena layanan kesehatan ini adalah layanan yang paling mudah dijangkau oleh masyarakat. Meskipun kecil tetapi layanan puskesmas memang terbilang lengkap dan juga bisa dijangkau hingga masyarakat kelas bawah.

Tabel 4.1: Puskesmas di Kota Mojokerto

Partai Politik	Kecamatan
Puskesmas Kedundung	Magersari
Puskesmas Gedongan	Magersari
Puskesmas Wates	Magersari
Puskesmas Mentikan	Prajurit Kulon
Puskesmas Blooto	Prajurit Kulon
Puskesmas Kranggan	Kranggan

Tabel diatas menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan berupa Puskesmas, terdapat di hampir semua kecamatan di Kota Mojokerto. Bahkan disatu Kecamatan bisa terdapat lebih dari satu Puskesmas. Berbeda dengan Kecaman lain, Kranggan masih memiliki satu Puskesmas karena memang

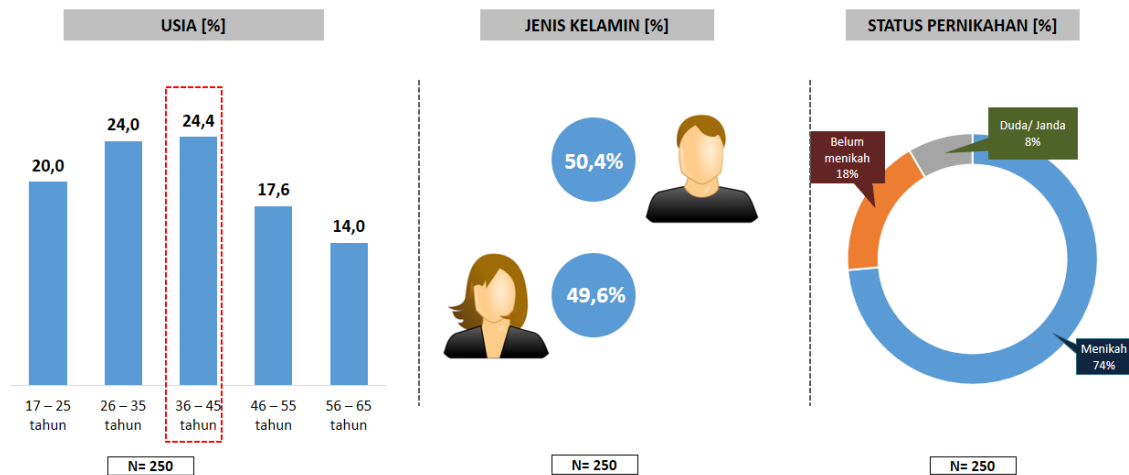
wilayah ini adalah wilayah baru di Kota Mojokerto. Sehingga puskesmas Kranggan juga masuk dalam puskesmas yang baru dibandingkan dengan puskesmas lain di wilayah Kota Mojokerto.

BAB V

ANALISIS

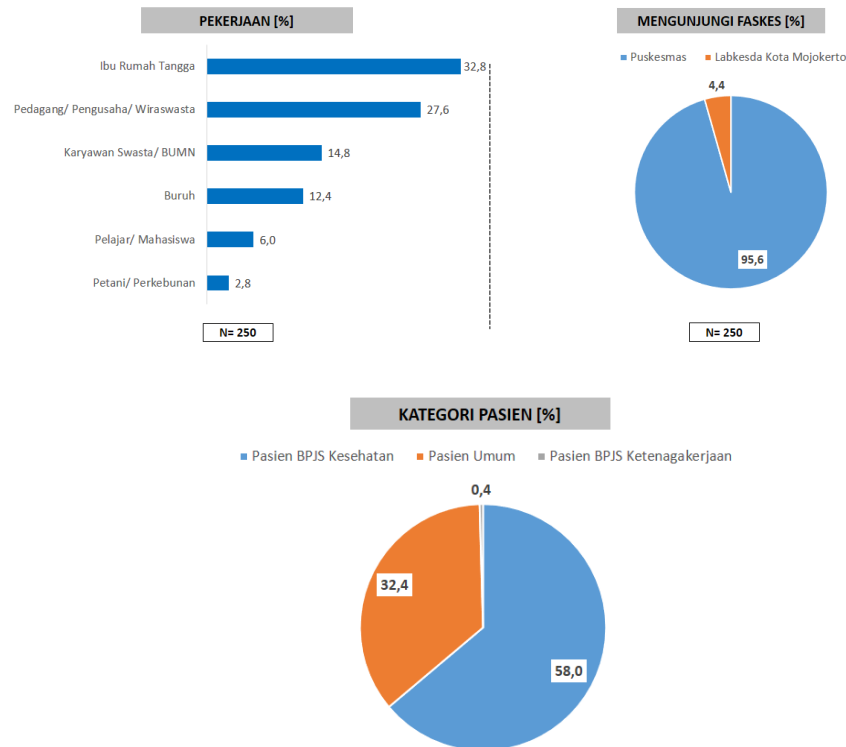
5.1 Indeks Kepuasan Pelayanan Kesehatan

Survei pelayanan kesehatan di Kota Mojokerto ini berfokus pada layanan di Puskesmas yang tersebar di 3 Kecamatan. Metodologi survei yang digunakan adalah metode kuantitatif dan melakukan wawancara kepada 250 responden di Kota Mojokerto. Salah satu syarat untuk menjadi responden dalam survei ini adalah mereka yang pernah berkunjung dan berobat di Puskesmas dan Labkesda Kota Mojokerto. *Margin of Error* dari survei ini yaitu sebesar 6% dan periode survei pada tanggal 2 Desember – 7 Desember 2020.



Gambar 5.1: Profil Responden (1)

Secara usia responden, mayoritas berusia 26 – 45 Tahun dan antara responden laki-laki dan perempuan komposisinya seimbang. Untuk status pernikahan mayoritas sudah menikah.



Gambar 5.2: Profil Responden (2)

Pekerjaan responden juga kebanyakan adalah Ibu Rumah Tangga dan Pedagang/Pengusaha/Wiraswasta. Untuk Fasilitas Kesehatan yang dikunjungi, mayoritas lebih banyak mengunjungi Puskesmas. Kategori Pasien juga rata-rata merupakan pasien BPJS Kesehatan. Tetapi masih ada 32,4% yang menyatakan sebagai pasien umum.

Indeks Kepuasan Pelayanan Kesehatan memiliki beberapa cara untuk menghitungnya yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya. Ada beberapa kriteria penilaian dari indeks ini, yaitu sebagai berikut.

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Sembilan kriteria ini memiliki beberapa item yang berguna untuk melihat bagaimana penilaian responden terhadap beberapa item tersebut. Cara mengukurnya melalui skala 1 – 6 dimana skala 1 – 3 menunjukkan ketidakpuasan dan skala 4 – 6 menunjukkan kepuasan.

1	2	3	4	5	6
Sangat Tidak Puas Sekali	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas Sekali

Tabel 5.1: Item Pertanyaan Indeks Pelayanan Kesehatan

NO	ATRIBUT
	A. PERSYARATAN
1	Terdapat informasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan secara terbuka
2	Petugas memberikan informasi dan penjelasan tentang persyaratan yang harus dipenuhi dengan sangat jelas
3	Persyaratan administrasi untuk mendapatkan pelayanan mudah dipenuhi
	B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR
4	Terdapat informasi tentang tata cara /alur pelayanan secara tertulis atau dari petugas
5	Tata cara / alur pelayanan sangat jelas dan mudah
	C. WAKTU PENYELESAIAN
6	Petugas memberikan pelayanan dengan tepat waktu sesuai standar pelayanan
7	Pelayanan yang diperoleh telah tepat waktu sesuai standar yang dijanjikan dan diinformasikan
8	Jam pelayanan telah sesuai dengan informasi tertulis/ yang telah dijelaskan
9	Petugas Pelayanan selalu ada di tempat sesuai jam pelayanan

NO	ATRIBUT
10	Jumlah Kedatangan/Berkunjung ke Puskesmas karena Sakit
	D. BIAYA/TARIF
11	Pasien selalu mendapatkan rincian terkait taguhan tentang biaya pelayanan secara terperinci
12	Biaya yang diterapkan untuk keperluan lain seperti surat keterangan sehat dan lain-lain telah sesuai
	E. PROSEDUR SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN
13	Pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan
14	Pasien kembali lagi unit pelayanan (puskesmas) dengan keluhan yang sama dalam jangka waktu satu minggu
	F. KOMPETENSI PELAKSANAAN
15	Petugas terampil, cermat, dan teliti dalam memberikan pelayanan baik berupa pelayanan administrasi, penyuluhan, pemeriksaan, dan pengobatan
16	Petugas mampu menjelaskan sesuatu kepada pasien dengan jelas/informasi mudah dimengerti
17	Data/dokumen tentang pasien dengan cepat ditemukan oleh petugas.
	G. PERILAKU PELAKSANAAN
18	Petugas pelayanan mudah ditemui oleh pengunjung / pasien setiap kali dibutuhkan
19	Petugas pelayanan melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab (tidak pernah ada komplain terkait petugas pelayanan)
20	Petugas pelayanan tidak pernah membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun tipe pasien)
21	Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan
22	Petugas pelayanan memberikan pelayanan kepada seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun)
23	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)
24	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan sikap ramah / bersahabat
	H. PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

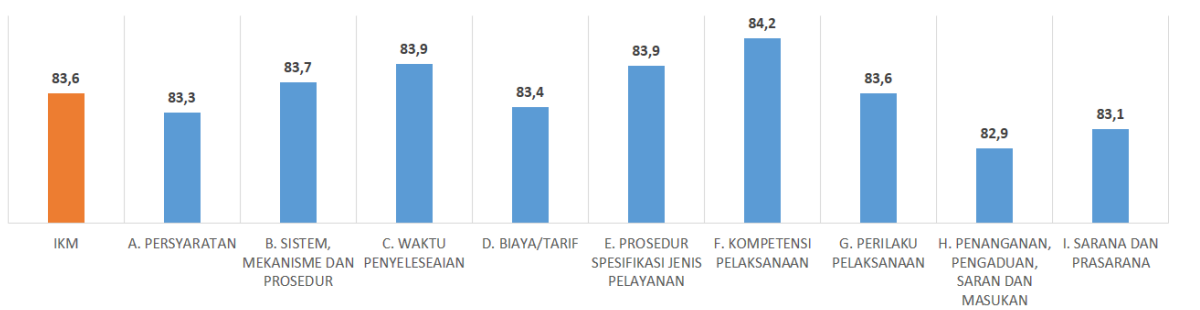
NO	ATRIBUT
25	Tersedia kotak saran, bilik pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, Telepon/SMS pengaduan dll)
26	Puskesmas / labkesda / instansi terkait memberikan tanggapan terhadap komplain, saran, dan masukan yang diberikan oleh masyarakat
27	Pengaduan, saran, dan masukan direspon / ditanggapi secara cepat oleh petugas / pimpinan
28	Terdapat tindakan yang dilakukan dalam menyikapi keluhan, saran, atau masukan
I. SARANA DAN PRASARANA	
29	Terdapat lahan parkir untuk kendaraan roda 2 dan roda 4
30	Ruang tunggu pelayanan layak dan memadai untuk pengunjung dan pasien
31	Terdapat ruang khusus untuk ruang ASI
32	Terdapat kamar mandi / WC untuk laki-laki dan perempuan
33	Terdapat tempat beribadah seperti mushol
34	Ruang tunggu pelayanan dan ruang lainnya bersih dan dapat digunakan dengan nyaman
35	Kamar mandi / WC untuk laki-laki dan perempuan dalam keadaan bersih dan dapat digunakan dengan nyaman
36	Tempat beribadah seperti mushola dalam keadaan bersih dan dapat digunakan dengan nyaman. Berikut adalah tanggapan responden terhadap terdapat lahan
Secara Umum Pelayanan Kesehatan di Kota Mojokerto Nyaman, Terjangkau dan Memuaskan	

Sebanyak 36 pertanyaan ini sudah mencakup 9 bagian dari penilaian kepuasan responden terhadap pelayanan kesehatan di Kota Mojokerto. Setiap item tersebut akan mendapatkan nilai kepuasan yang bias dilihat apakah Puskesmas yang ada di Kota Mojokerto masuk dalam kategori Baik atau Kurang baik.

Tabel 5.2: Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Interval Konvensi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	76,61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Hasilnya menunjukkan bahwa indeks kepuasan pelayanan kesehatan di Kota Mojokerto secara keseluruhan berada di angka 83,6%. Ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Kota Mojokerto dinilai baik/puas dari responden.



Gambar 5.3: Indeks Kepuasan Pelayanan Kesehatan

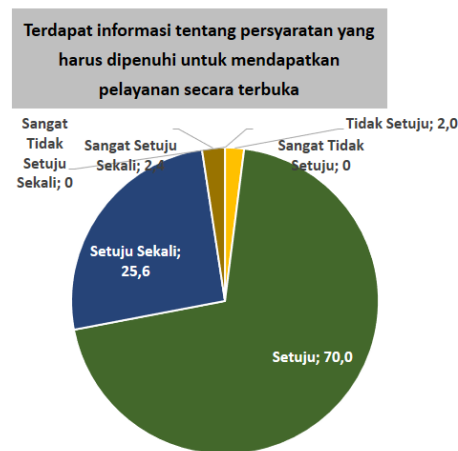
Salah satu item yang memiliki kepuasan tertinggi adalah bagian kompetensi pelaksanaan, waktu penyelesaian, prosedur spesifikasi jenis pelayanan dan sistem, mekanisme dan prosedur. Ini menunjukkan bahwa item tersebut unggul dalam pelayanan kesehatan di puskesmas dan labkesda di Kota Mojokerto. Sedangkan item dengan kepuasan terendah terdapat pada item Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan.

1. Persyaratan

Item Persyaratan merupakan item yang memiliki 3 kriteria penilaian. Kriteria 1.) Terdapat informasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan secara terbuka,

2.) Petugas memberikan informasi dan penjelasan tentang persyaratan yang harus dipenuhi dengan sangat jelas, 3.) persyaratan administrasi untuk mendapatkan pelayanan mudah dipenuhi.

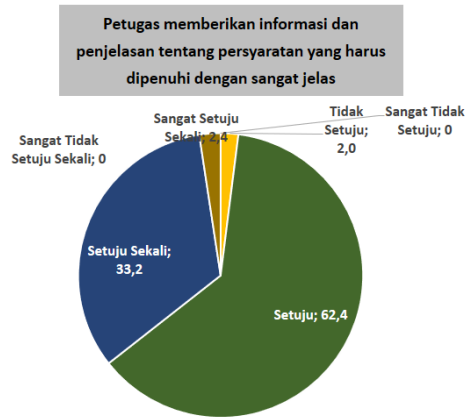
Berikut ini adalah jawaban responden terhadap 3 kriteria penilaian dari item persyaratan. Pertama untuk kriteria pernyataan “terdapat informasi persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan secara terbuka” hasilnya adalah.



Gambar 5.4: Penilaian terhadap Kriteria Pertama dari Item Persyaratan

Sebanyak 70% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 25,6% responden menyatakan setuju sekali dan 2,4% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 2% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Ini membuktikan bahwa Puskesmas dan Labkesda di kota Mojokerto sudah memenuhi kriteria tersebut karena informasi persyaratan yang dipenuhi terkait pelayanan secara terbuka.

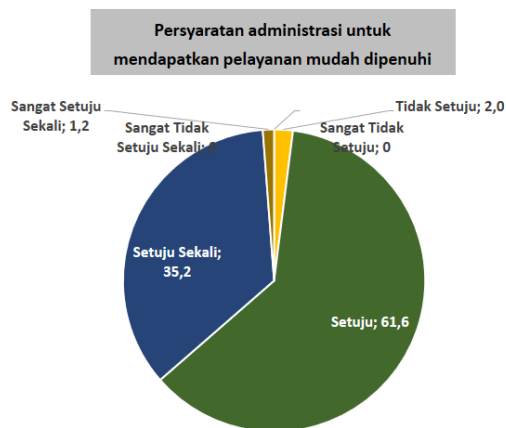
Berikutnya adalah penilaian terhadap kriteria pernyataan kedua untuk item persyaratan yang hasilnya adalah.



Gambar 5.5: Penilaian terhadap Kriteria Kedua dari Item Persyaratan

Sebanyak 62,4% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 33,2% responden menyatakan setuju sekali dan 2,4% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 2% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Ini membuktikan bahwa Puskesmas dan Labkesda di kota Mojokerto sudah memenuhi kriteria tersebut karena informasi yang diberikan sudah sangat jelas dan dapat dimengerti oleh masyarakat Kota Mojokerto.

Kriteria terakhir dari item persyaratan yaitu kriteria ketiga, mendapatkan hasil sebagai berikut.

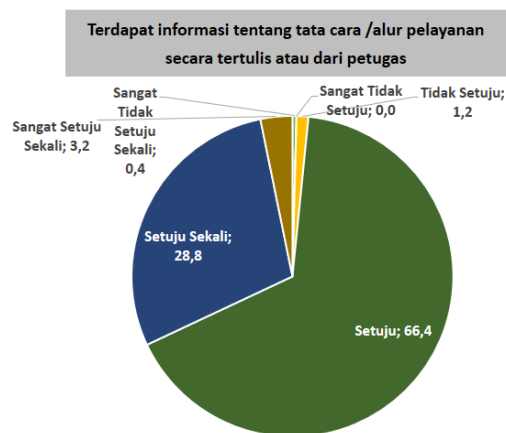


Gambar 5.6: Penilaian terhadap Kriteria Ketiga dari Item Persyaratan

Sebanyak 61,6% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 35,2% responden menyatakan setuju sekali dan 1,2% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 2% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Ini membuktikan bahwa Puskesmas dan Labkesda di kota Mojokerto sudah memenuhi kriteria pelayanan administrasi yang mudah. Sehingga secara keseluruhan, item ini mendapatkan kepuasan yang baik dimata responden Kota Mojokerto.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Item kedua, yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur, memiliki 2 kriteria pernyataan yang menjadi penilaian IKM Pelayanan Puskesmas dan Labkesda Kota Mojokerto. Kriteria 1.) Terdapat informasi tentang tata cara/alur pelayanan secara tertulis atau dari petugas, 2.) Tata cara/alur pelayanan sangat jelas dan mudah. Dari kedua kriteria tersebut hasilnya adalah.

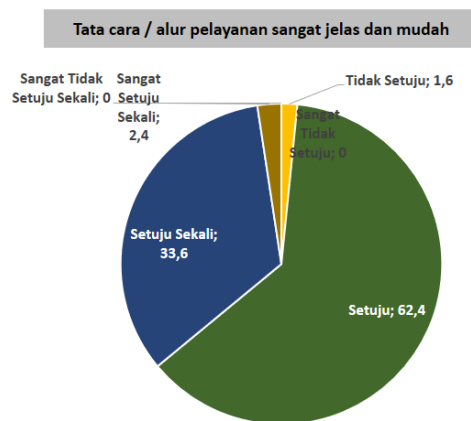


Gambar 5.7: Penilaian terhadap Kriteria Pertama dari Item Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sebanyak 66,4% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 28,8% responden menyatakan setuju sekali dan 3,2% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 1,2% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju dan 0,4% menyatakan sangat

tidak setuju. Ini membuktikan bahwa Puskesmas dan Labkesda di kota Mojokerto untuk kriteria pertama dari item kedua ini menunjukkan hasil yang baik, karena Puskesmas dan Labkesda sudah memenuhi kriteria pernyataan pertama dari item kedua ini. Tetapi masih terdapat sekitar 1,6% yang menyatakan tidak setuju, sehingga bias jadi hal ini karena kurangnya sosialisasi dari petugas terkait tata cara pelayanan atau posisi informasi tersebut yang tidak mudah dilihat oleh publik.

Untuk kriteria kedua yaitu terkait Tata cara/alur pelayanan sangat jelas dan mudah, hasilnya adalah.



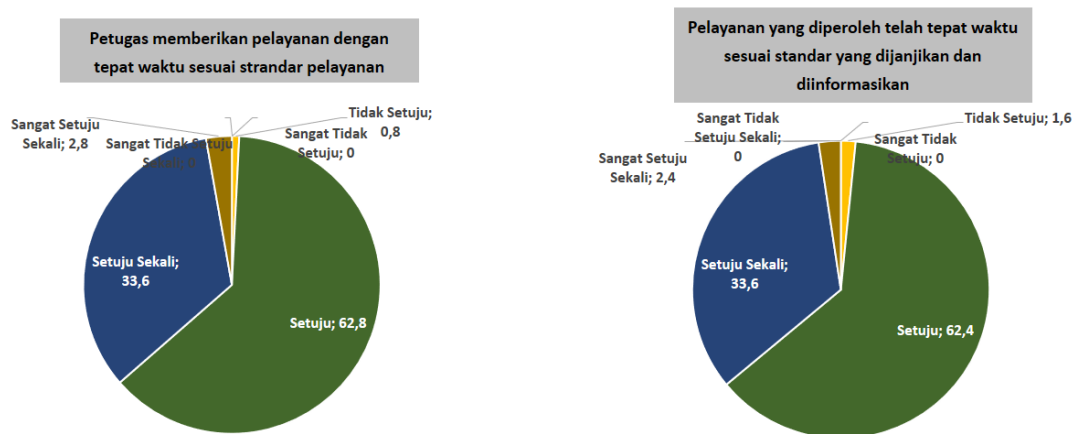
Gambar 5.8: Penilaian terhadap Kriteria Kedua dari Item Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sebanyak 62,4% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 33,6% responden menyatakan setuju sekali dan 2,4% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 1,6% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Ini membuktikan bahwa Puskesmas dan Labkesda di kota Mojokerto sudah memenuhi kriteria kedua ini, yaitu terdapat tata cara/alur pelayanan yang sangat jelas dan mudah.

3. Waktu Pelaksanaan

Item/dimensi ketiga ini, memiliki 5 kriteria pernyataan penilaian, 1.) Petugas memberikan pelayanan tepat waktu sesuai standar pelayanan, 2.) Pelayanan yang diperoleh telah tepat waktu sesuai standar yang dijanjikan dan diinformasikan, 3.) Jam pelayanan telah sesuai dengan informasi tertulis/yang telah dijelaskan, 4.) Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jam pelayanan, 5.) Jumlah kedatangan/berkunjung ke Puskesmas karena sakit.

Berikut ini adalah hasil penilaian responden terhadap pernyataan dari dimensi waktu pelaksanaan.

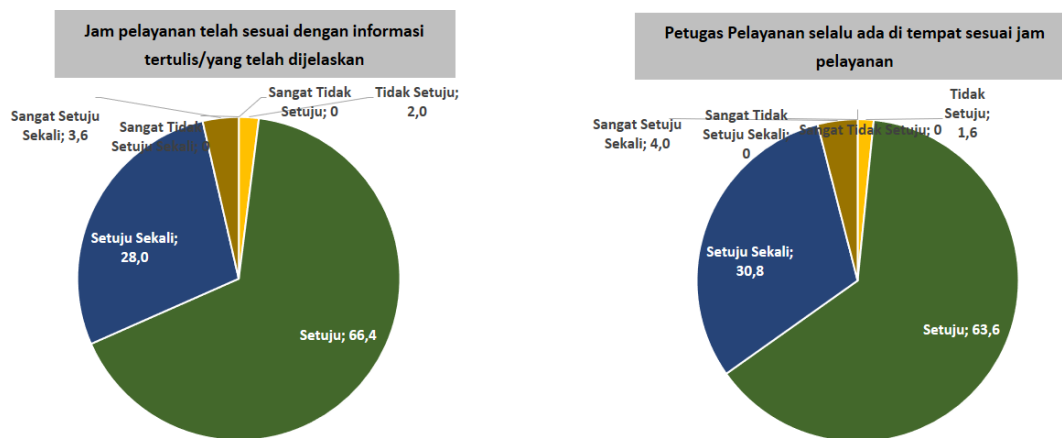


Gambar 5.9: Penilaian terhadap Kriteria Pertama dan Kedua dari Item Waktu Pelaksanaan

Untuk kriteria pernyataan petugas memberikan pelayanan dengan tepat waktu sesuai standarr pelayanan hasilnya, sebanyak 62,8% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 33,6% responden menyatakan setuju sekali dan 2,8% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 0,8% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Ini membuktikan bahwa Puskesmas dan Labkesda di kota Mojokerto sudah memenuhi kriteria tersebut, yaitu pelayanan yang tepat waktu dan sesuai standart yang ada.

Sedangkan untuk kriteria kedua yaitu pelayanan yang diperoleh tepat waktu sesuai standar yang dijanjikan dan diinformasikan hasilnya, sebanyak 62,4% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 33,6% responden menyatakan setuju sekali dan 2,4% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 1,6% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Ini membuktikan bahwa Puskesmas dan Labkesda di kota Mojokerto sudah memenuhi kriteria tersebut, yaitu pelayanan yang tepat waktu dan sesuai standart yang dijanjikan serta diinformasikan.

Selanjutnya untuk kriteria ketiga yaitu terkait jam pelayanan dan kriteria keempat yaitu petugas pelayanan yang selalu ada, hasilnya adalah.



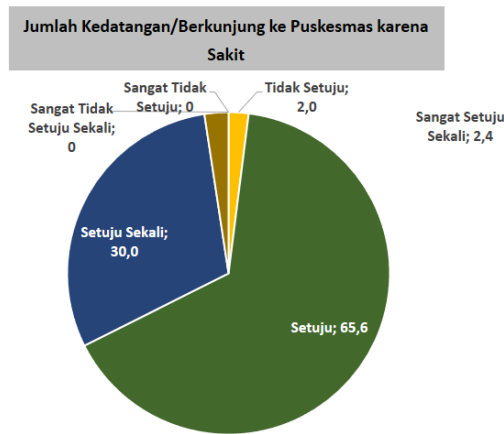
Gambar 5.10: Penilaian terhadap Kriteria Ketiga dan Keempat dari Item Waktu Pelaksanaan

Untuk kriteria pernyataan jam pelayanan telah sesuai dengan informasi tertulis/yang telah dijelaskan hasilnya, sebanyak 66,4% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 28% responden menyatakan setuju sekali dan 3,6% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 2% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Ini membuktikan

bahwa Puskesmas dan Labkesda di kota Mojokerto sudah memenuhi kriteria tersebut, yaitu jam pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinformasikan secara tertulis maupun yang dijelaskan.

Sedangkan untuk kriteria keempat yaitu petugas pelayanan selalu ada ditempat sesuai jam pelayanan hasilnya, sebanyak 63,6% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 30,8% responden menyatakan setuju sekali dan 4% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 1,6% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Ini membuktikan bahwa Puskesmas dan Labkesda di kota Mojokerto sudah memenuhi kriteria tersebut, yaitu petugas pelayanan yang selalu ada di tempat sesuai jam pelayanan.

Selanjutnya untuk kriteria terakhir yaitu kelima yang terkait dengan jumlah kedatangan/berkunjung ke puskesmas karena sakit hasilnya adalah.



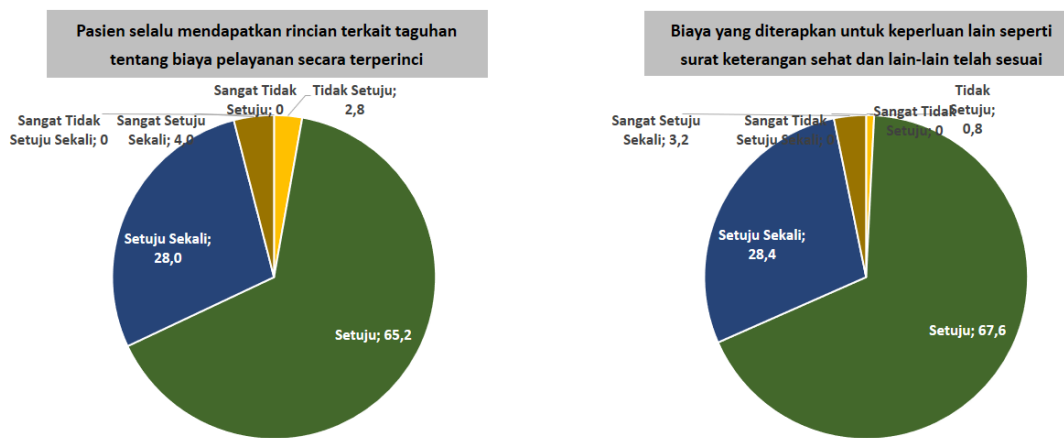
Gambar 5.11: Penilaian terhadap Kriteria Kelima dari Item Waktu Pelaksanaan

Sebanyak 65,6% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 30% responden menyatakan setuju sekali dan 2,4% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 2% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Ini membuktikan bahwa Puskesmas

dan Labkesda di kota Mojokerto sudah memenuhi kriteria tersebut, yaitu terdapat informasi jumlah kedatangan/berkunjung ke puskesmas karena sakit.

4. Biaya/Tarif

Item/dimensi keempat ini, memiliki 2 kriteria pernyataan penilaian, 1.) Pasien selalu mendapatkan rincian terkait tagihan tentang biaya pelayanan secara terperinci, 2.) Biaya yang diterapkan untuk keperluan lain seperti surat keterangan sehat dan lain-lain telah sesuai. Berikut ini adalah hasil penilaian responden terhadap pernyataan dari dimensi Biaya/Tarif.



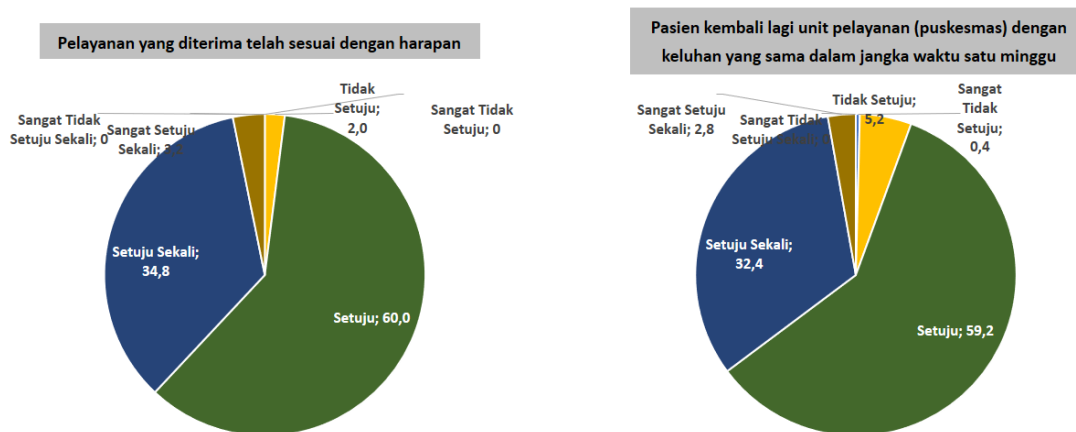
Gambar 5.12: Penilaian terhadap Kriteria Pertama dan Kedua dari Item Biaya/Tarif

Untuk kriteria pernyataan Pasien selalu mendapatkan rincian terkait tagihan tentang biaya pelayanan secara terperinci hasilnya, sebanyak 65,2% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 28% responden menyatakan setuju sekali dan 4% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 2,8% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Ini membuktikan bahwa Puskesmas dan Labkesda di kota Mojokerto sudah memenuhi kriteria tersebut, yaitu menyediakan dan memberikan rincian tagihan biaya pelayanan kepada pasien.

Sedangkan untuk kriteria kedua yaitu biaya yang diterapkan untuk keperluan lain seperti surat keterangan sehat dan lain-lain telah sesuai hasilnya, sebanyak 67,6% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 28,4% responden menyatakan setuju sekali dan 3,2% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 0,8% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Ini membuktikan bahwa Puskesmas dan Labkesda di kota Mojokerto sudah memenuhi kriteria tersebut, yaitu biaya yang diterapkan untuk keperluan lain sesuai hasilnya.

5. Prosedur Spesifikasi Jenis Pelayanan

Item kelima ini, memiliki 2 kriteria pernyataan penilaian, 1.) Pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan, 2.) Pasien kembali lagi unit pelayanan (puskesmas) dengan keluhan yang sama dalam jangka waktu satu minggu. Berikut ini adalah hasil penilaian responden terhadap pernyataan dari dimensi Prosedur Sesifikasi Jenis Pelayanan.



Gambar 5.13: Penilaian terhadap Kriteria Pertama dan Kedua dari Item Prosedur Spesifikasi Jenis Pelayanan

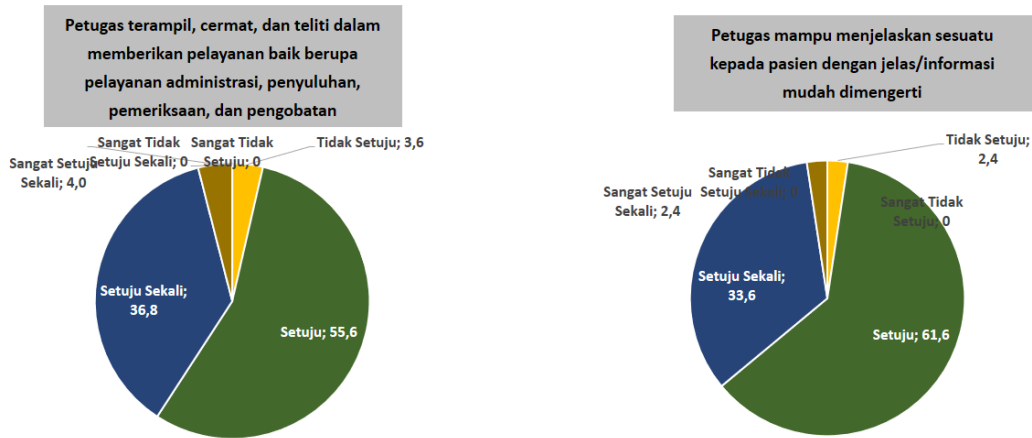
Untuk kriteria pernyataan pertama pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan hasilnya, sebanyak 60% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 34,8% responden menyatakan setuju sekali dan 3,2% menyatakan sangat setuju sekali terhadap

pernyataan ini. Tetapi ada 2% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Ini membuktikan bahwa Puskesmas dan Labkesda di kota Mojokerto sudah memenuhi kriteria tersebut, yaitu pelayanan di Puskesmas dan Labkesda sudah sesuai dengan harapan.

Sedangkan untuk kriteria kedua yaitu pasien kembali lagi unit pelayanan (puskesmas) dengan keluhan yang sama dalam jangka waktu satu minggu hasilnya, sebanyak 59,2% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 32,4% responden menyatakan setuju sekali dan 2,8% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 5,2% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju dan 0,4% menyatakan tidak setuju sekali. Ini membuktikan bahwa baik responden yang pernah berkunjung ke Puskesmas maupun Labkesda, rata-rata pernah kembali lagi ke Puskesmas dengan keluhan yang sama dalam jangka waktu satu minggu.

6. Kompetensi Pelaksanaan

Item keenam ini, memiliki 3 kriteria pernyataan penilaian, 1.) Petugas terampil, cermat, dan teliti dalam memberikan pelayanan baik berupa pelayanan administrasi, penyuluhan, pemeriksaan, dan pengobatan, 2.) Petugas mampu menjelaskan sesuatu kepada pasien dengan jelas/informasi mudah dimengerti, 3.) Data/dokumen tentang pasien dengan cepat ditemukan oleh petugas. Berikut ini adalah hasil penilaian responden terhadap pernyataan dari dimensi Kompetensi Pelaksanaan.



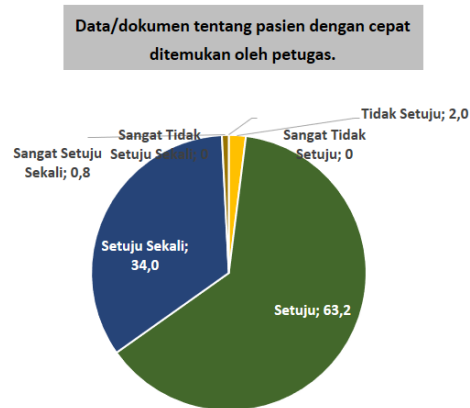
Gambar 5.14: Penilaian terhadap Kriteria Pertama dan Kedua dari Item Kompetensi Pelaksanaan

Untuk kriteria pernyataan pertama petugas terampil, cermat dan teliti dalam memberikan pelayanan baik berupa pelayanan administrasi, penyuluhan, pemeriksaan dan pengobatan hasilnya, sebanyak 55,6% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 36,8% responden menyatakan setuju sekali dan 4% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 3,6% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Hal ini menunjukkan, bahwa pelayanan di Puskesmas dan Labkesda sudah sesuai dengan kriteria ini, yaitu petugas yang terampil, cermat, teliti dalam memberikan pelayanan baik berupa pelayanan administrasi, penyuluhan, pemeriksaan dan pengobatan.

Sedangkan untuk kriteria kedua yaitu petugas mampu menjelaskan sesuatu kepada pasien dengan jelas/informasi mudah dimengerti hasilnya, sebanyak 59,2% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 32,4% responden menyatakan setuju sekali dan 2,8% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 5,2% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju dan 0,4% menyatakan tidak setuju sekali. Ini membuktikan bahwa baik responden

yang pernah berkunjung ke Puskesmas maupun Labkesda, rata-rata pernah kembali lagi ke Puskesmas dengan keluhan yang sama dalam jangka waktu satu minggu.

Untuk kriteria pernyataan ketiga data/dokumen tentang pasien dengan cepat ditemukan oleh petugas hasilnya adalah sebagai berikut.



Gambar 5.15: Penilaian terhadap Kriteria Ketiga dari Item Kompetensi Pelaksanaan

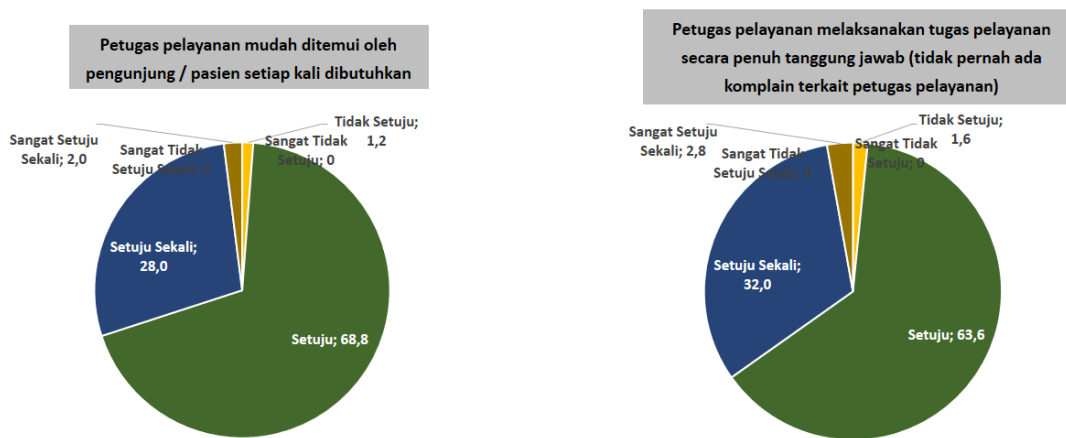
Sebanyak 63,2% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 34% responden menyatakan setuju sekali dan 0,8% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 2% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Hal ini menunjukkan, bahwa pelayanan di Puskesmas dan Labkesda sudah memenuhi kriteria ini bahwa data/dokumen tentang pasien dengan cepat dapat ditemukan oleh petugas. Sehingga pendataan yang sudah baik membuat responden menilai kriteria memiliki tingkat penerimaan yang tinggi.

7. Perilaku Pelaksanaan

Item/dimensi ketujuh ini, memiliki 7 kriteria pernyataan penilaian, 1.) Petugas pelayanan mudah ditemui oleh pengunjung / pasien setiap kali dibutuhkan, 2.) Petugas pelayanan melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab (tidak pernah ada komplain terkait

petugas pelayanan), 3.) Petugas pelayanan tidak pernah membeda-bedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun tipe pasien), 4.) Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan, 5.) Petugas pelayanan memberikan pelayanan kepada seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun), 6.) Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan), 7.) Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan sikap ramah / bersahabat.

Berikut ini adalah hasil penilaian responden terhadap pernyataan dari dimensi Perilaku Pelaksanaan.



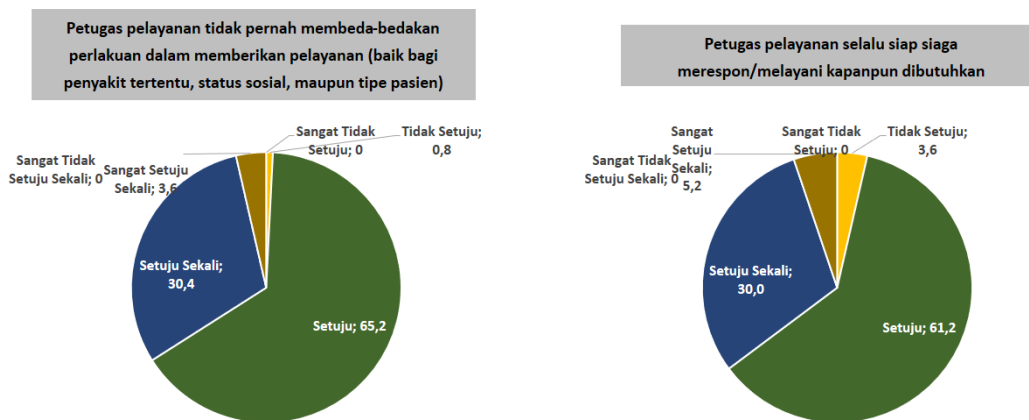
Gambar 5.16: Penilaian terhadap Kriteria Pertama dan Kedua dari Item Perilaku Pelaksanaan

Untuk kriteria pernyataan pertama petugas pelayanan mudah ditemui oleh pengunjung/pasien setiap kali dibutuhkan hasilnya, sebanyak 68,8% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 28% responden menyatakan setuju sekali dan 2% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 1,2% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Hal ini

menunjukkan, bahwa petugas baik di Puskesmas maupun Labkesda mudah untuk ditemui oleh pengunjung/pasien setiap kali mereka dibutuhkan.

Sedangkan untuk kriteria kedua yaitu petugas pelayanan melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab (tidak ada complain terkait petugas pelayanan) hasilnya, sebanyak 63,6% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 32% responden menyatakan setuju sekali dan 2,8% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 1,6% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Dari hasil tersebut menyatakan bahwa kriteria ini diterima persetujuannya oleh responden, sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan di Puskesmas dan Labkesda melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab.

Untuk kriteria pernyataan ketiga petugas pelayanan tidak membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun tipe pasien) dan kriteria keempat yaitu petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan hasilnya adalah sebagai berikut.

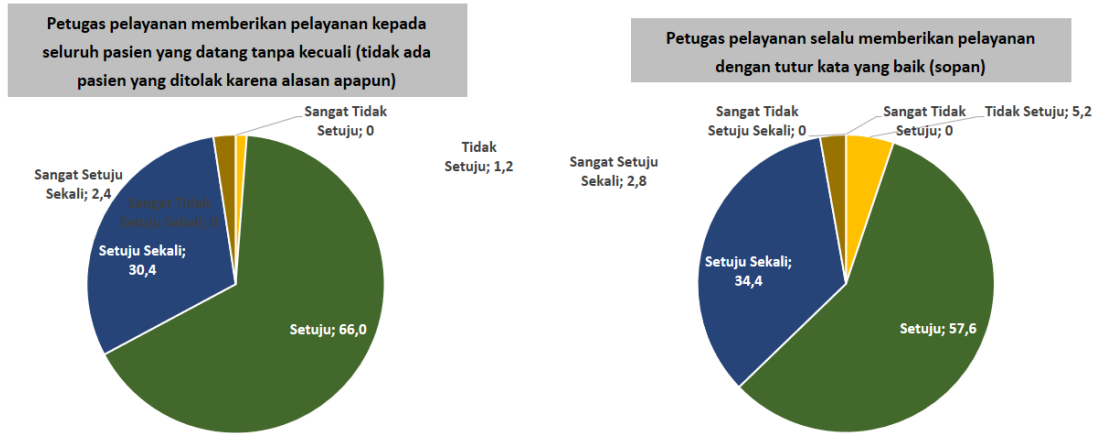


Gambar 5.17: Penilaian terhadap Kriteria Ketiga dan Keempat dari Item Perilaku Pelaksanaan

Kriteria pernyataan ketiga petugas pelayanan tidak membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun tipe pasien) hasilnya, sebanyak 65,2% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 30,4% responden menyatakan setuju sekali dan 3,6% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 0,8% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Hal ini menunjukkan, bahwa petugas pelayanan baik di puskesmas maupun labkesda tidak membeda-bedakan antara pasien satu dengan yang lainnya, terbukti dengan hasil ini responden bisa menerima kriteria tersebut.

Sedangkan untuk kriteria keempat yaitu petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan hasilnya, sebanyak 61,2% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 30% responden menyatakan setuju sekali dan 5,2% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 3,6% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Dari hasil tersebut menyatakan bahwa kriteria ini diterima persetujuannya oleh responden, sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan di Puskesmas dan Labkesda selalu siap siaga merespon kapanpun dibutuhkan.

Untuk kriteria pernyataan kelima petugas pelayanan memberikan pelayanan kepada seluruh pasien yang datang tanpa terkecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun) dan kriteria keenam yaitu petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (Sopan) hasilnya adalah sebagai berikut.

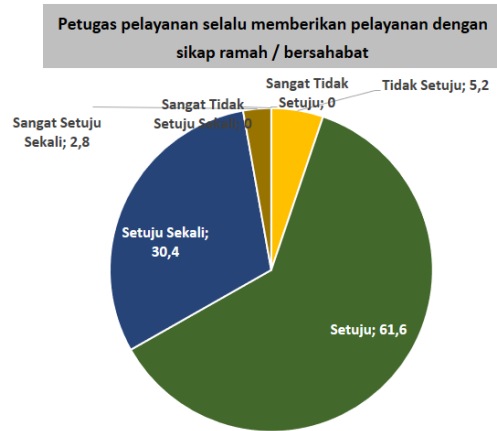


Gambar 5.18: Penilaian terhadap Kriteria Kelima dan Keenam dari Item Perilaku Pelaksanaan

Kriteria pernyataan kelima petugas pelayanan memberikan pelayanan kepada seluruh pasien yang datang tanpa terkecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun) hasilnya, sebanyak 66% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 30,4% responden menyatakan setuju sekali dan 2,4% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 1,2% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Hal ini menunjukkan, bahwa petugas pelayanan baik di puskesmas maupun labkesda memberikan pelayanan kepada seluruh pasien yang datang tanpa terkecuali.

Sedangkan untuk kriteria keenam yaitu petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (Sopan) hasilnya adalah sebagai berikut, sebanyak 57,6% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 34,4% responden menyatakan setuju sekali dan 2,8% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 5,2% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Dari hasil tersebut menyatakan bahwa kriteria ini diterima persetujuannya oleh responden, sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan di Puskesmas dan Labkesda selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan).

Terakhir kriteria ketujuh dalam item ini yaitu petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan sikap ramah/bersahabat hasilnya adalah sebagai berikut.



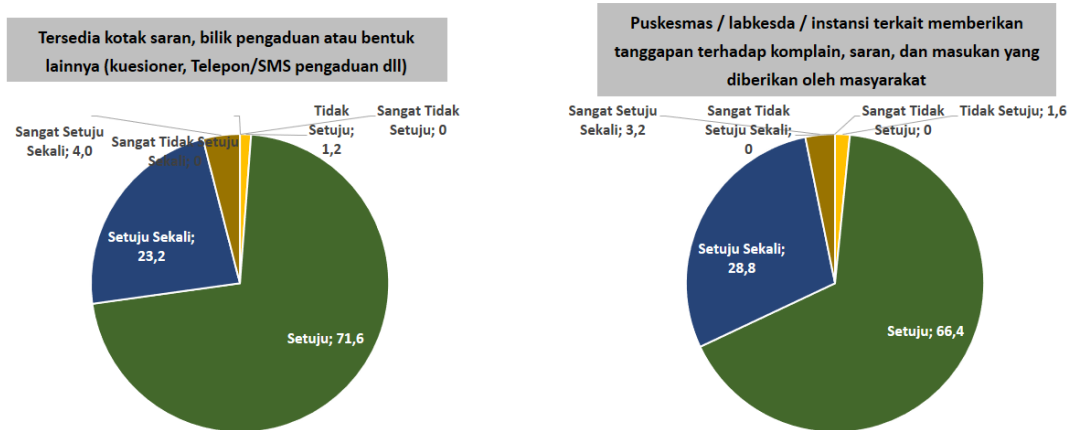
Gambar 5.19: Penilaian terhadap Kriteria Ketujuh dari Item Perilaku Pelaksanaan

Sebanyak 62,6% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 30,4% responden menyatakan setuju sekali dan 2,8% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 5,2% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Hal ini menunjukkan, bahwa petugas pelayanan baik di puskesmas maupun labkesda memberikan pelayanan dengan sikap yang selalu ramah/bersahabat.

8. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Item kedelapan ini, memiliki 4 kriteria pernyataan penilaian, 1.) Tersedia kotak saran, bilik pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, Telepon/SMS pengaduan dll), 2.) Puskesmas / labkesda / instansi terkait memberikan tanggapan terhadap komplain, saran, dan masukan yang diberikan oleh masyarakat, 3.) Pengaduan, saran, dan masukan direspon / ditanggapi secara cepat oleh petugas / pimpinan, 4.) Terdapat tindakan yang dilakukan dalam menyikapi keluhan, saran, atau masukan.

Untuk kriteria pernyataan pertama tersedia kotak saran, bilik pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, telepon/SMS pengaduan dll) dan kriteria kedua puskesmas/labkesda/instansi terkait memberikan tanggapan terhadap komplain, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat hasilnya adalah sebagai berikut.



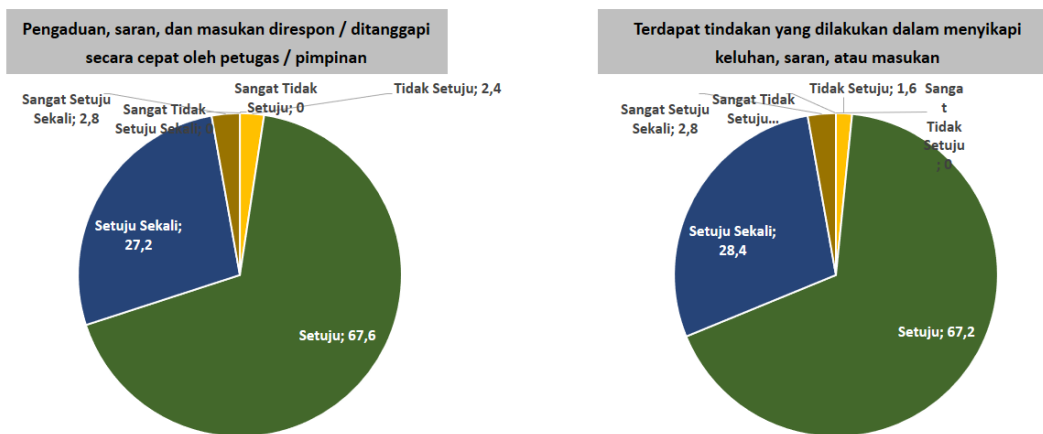
Gambar 5.20: Penilaian terhadap Kriteria Pertama dan Kedua dari Item Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Kriteria pernyataan pertama tersedia kotak saran, bilik pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, telepon/SMS pengaduan dll) hasilnya, sebanyak 71,6% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 23,2% responden menyatakan setuju sekali dan 4% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 1,2% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Hal ini menunjukkan, bahwa di Puskesmas dan Labkesda terdapat kota saran, bilik pengaduan untuk masukan dari pasien yang berkunjung ke fasilitas kesehatan tersebut.

Sedangkan untuk kriteria kedua puskesmas/labkesda/instansi terkait memberikan tanggapan terhadap komplain, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat, hasilnya, sebanyak 66,4% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 28,8% responden menyatakan setuju sekali dan 3,2% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini.

Tetapi ada 1,6% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Dari hasil tersebut menyatakan bahwa kriteria ini diterima persetujuannya oleh responden, sehingga dalam kriteria ini puskesmas dan labkesda memberikan tanggapan atas komplain atau saran yang diberikan pasien.

Terakhir kriteria ketiga pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas dan kriteria keempat yaitu terdapat tindakan yang dilakukan dalam menyikapi keluhan, saran atau masukan hasilnya adalah sebagai berikut.



Gambar 5.21: Penilaian terhadap Kriteria Ketiga dan Keempat dari Item Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

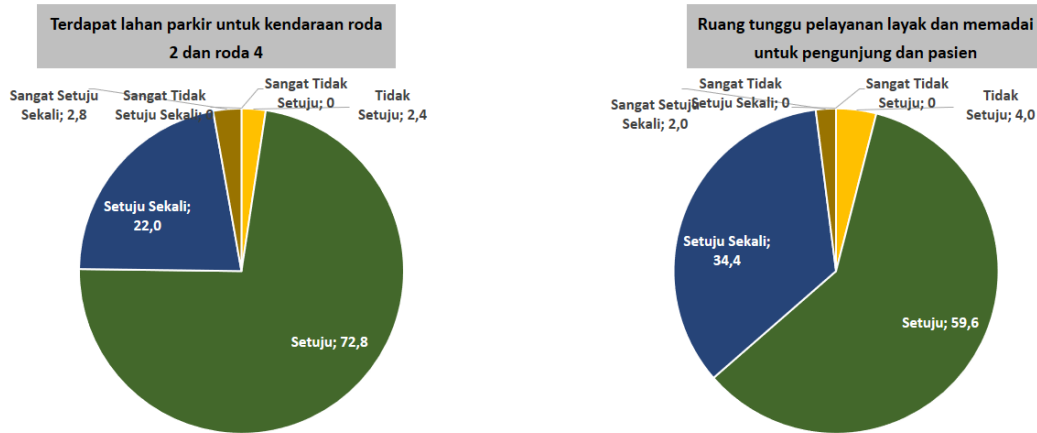
Untuk kriteria pernyataan ketiga pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas hasilnya, sebanyak 67,6% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 27,2% responden menyatakan setuju sekali dan 2,8% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 2,4% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Hal ini menunjukkan, bahwa di Puskesmas dan Labkesda setiap ada pengaduan, saran dan masukan selalu direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas

Sedangkan untuk kriteria keempat yaitu terdapat tindakan yang dilakukan dalam menyikapi keluhan, saran atau masukan, hasilnya, sebanyak 67,2% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 28,4% responden menyatakan setuju sekali dan 2,8% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 1,6% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Dari hasil tersebut menyatakan bahwa kriteria ini diterima persetujuannya oleh responden, sehingga dalam kriteria ini puskesmas dan labkesda sudah memberikan tindakan yang dilakukan dalam menyikapi setiap keluhan pasien.

9. Sarana dan Prasarana

Item/dimensi kesembilan ini, memiliki 8 kriteria pernyataan penilaian, 1.) Terdapat lahan parkir untuk kendaraan roda 2 dan roda 4, 2.) Ruang tunggu pelayanan layak dan memadai untuk pengunjung dan pasien, 3.) Terdapat ruang khusus untuk ruang ASI, 4.) Terdapat kamar mandi / WC untuk laki-laki dan perempuan, 5.) Terdapat tempat beribadah seperti mushol, 6.) Ruang tunggu pelayanan dan ruang lainnya bersih dan dapat digunakan dengan nyaman, 7.) Kamar mandi / WC untuk laki-laki dan perempuan dalam keadaan bersih dan dapat digunakan dengan nyaman, 8.) Tempat beribadah seperti mushola dalam keadaan bersih dan dapat digunakan dengan nyaman. Berikut adalah tanggapan responden terhadap terdapat lahan.

Untuk kriteria pernyataan pertama terdapat lahan parkir untuk kendaraan roda 2 dan roda 4 dan kriteria kedua ruang tunggu pelayanan layak dan memadai untuk pengunjung dan pasien hasilnya adalah sebagai berikut.

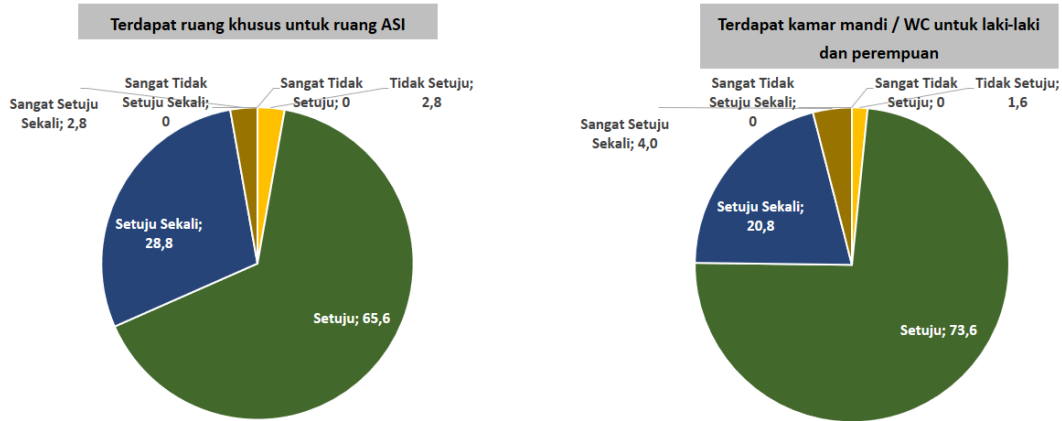


Gambar 5.22: Penilaian terhadap Kriteria Pertama dan Kedua dari Item Sarana dan Prasarana

Kriteria pernyataan pertama terdapat lahan parker untuk kendaraan roda 2 dan roda 4 hasilnya, sebanyak 72,8% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 22% responden menyatakan setuju sekali dan 2,8% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 2,4% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Hal ini menunjukkan, bahwa di Puskesmas dan Labkesda telah memenuhi kriteria pernyataan tersebut yaitu memiliki lahan parker untuk kendaraan roda 2 dan roda 4.

Sedangkan untuk kriteria kedua ruang tunggu pelayanan layak dan memadai untuk pengunjung dan pasien, hasilnya, sebanyak 59,6% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 34,4% responden menyatakan setuju sekali dan 2% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 4% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Dari hasil tersebut menyatakan bahwa kriteria ini diterima persetujuannya oleh responden, sehingga dalam kriteria ini puskesmas dan labkesda memiliki ruang tunggu pelayanan layak dan memadai untuk pengunjung dan pasien.

Terakhir kriteria ketiga terdapat ruang khusus untuk ruang ASI dan kriteria keempat yaitu terdapat kamar mandi/WC untuk laki-laki dan perempuan hasilnya adalah sebagai berikut.

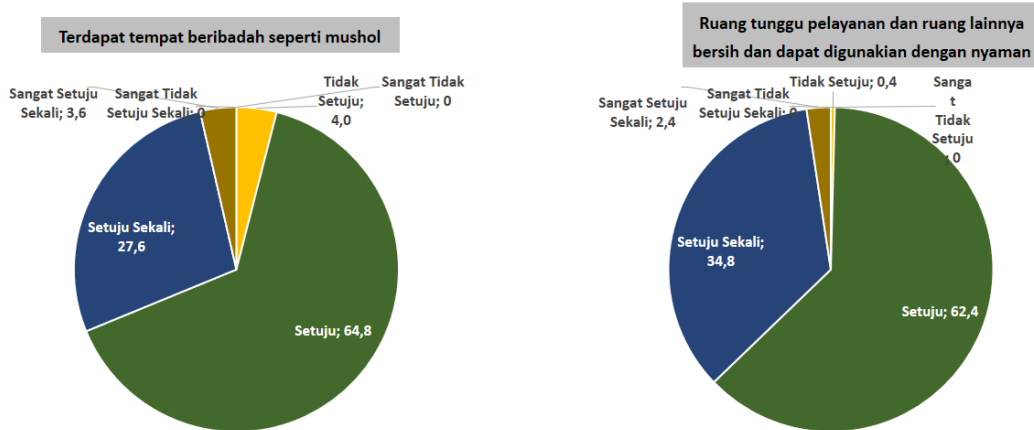


Gambar 5.23: Penilaian terhadap Kriteria Ketiga dan Keempat dari Item Sarana dan Prasarana

Kriteria pernyataan ketiga terdapat ruang khusus untuk ruang ASI, hasilnya, sebanyak 65,6% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 28,8% responden menyatakan setuju sekali dan 2,8% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 2,8% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa puskesmas dan labkesda di Kota Mojokerto memenuhi kriteria ini yaitu terdapat ruang khusus untuk ASI.

Sedangkan untuk kriteria keempat yaitu terdapat kamar mandi/WC untuk laki-laki dan perempuan, hasilnya, sebanyak 73,6% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 20,8% responden menyatakan setuju sekali dan 4% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 1,6% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Dari hasil tersebut menyatakan bahwa puskesmas dan labkesda telah memenuhi kriteria ini yaitu terdapat kamar mandi/WC untuk laki-laki dan perempuan.

Terakhir kriteria kelima terdapat tempat ibadah seperti mushola dan kriteria keenam yaitu ruang tunggu pelayanan dan ruang lainnya bersih dan dapat digunakan dengan nyaman hasilnya adalah sebagai berikut.



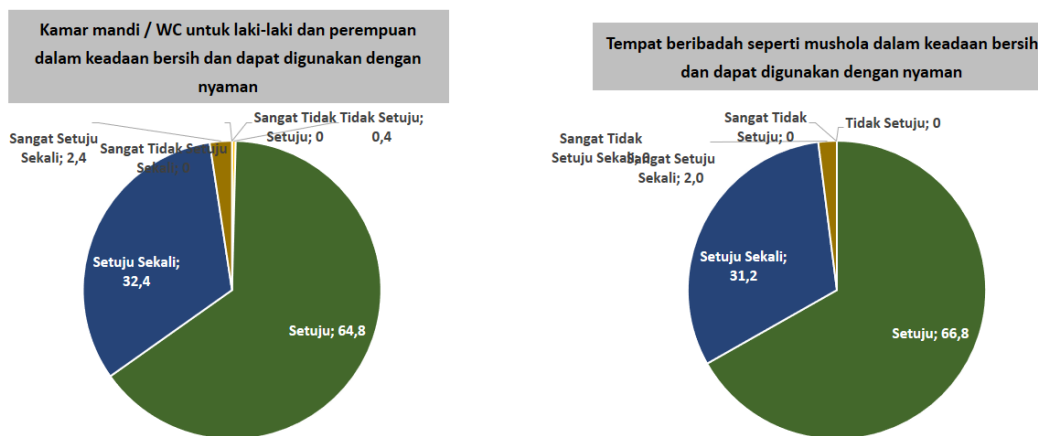
Gambar 5.24: Penilaian terhadap Kriteria Kelima dan Keenam dari Item Sarana dan Prasarana

Kriteria pernyataan kelima terdapat tempat ibadah seperti mushola, hasilnya, sebanyak 64,8% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 27,6% responden menyatakan setuju sekali dan 3,6% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 4% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa puskesmas dan labkesda di Kota Mojokerto memenuhri kriteria ini yaitu terdapat ruang tempat ibadah seperti mushola.

Sedangkan untuk kriteria keenam yaitu ruang tunggu pelayanan dan ruang lainnya bersih dan dapat digunakan dengan nyaman, hasilnya, sebanyak 62,4% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 34,8% responden menyatakan setuju sekali dan 2,4% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 0,4% responden yang menilai kriteria ini

tidak setuju. Dari hasil tersebut menyatakan bahwa puskesmas dan labkesda telah memenuhi kriteria ini yaitu ruang tunggu pelayanan dan ruang lainnya bersih, dapat digunakan serta nyaman.

Terakhir kriteria ketujuh kamar mandi/WC untuk laki-laki dan perempuan dalam keadaan bersih dan dapat digunakan dengan nyaman dan kriteria kedelapan yaitu tempat ibadah seperti mushola dalam keadaan bersih dan dapat digunakan dengan nyaman hasilnya adalah sebagai berikut.



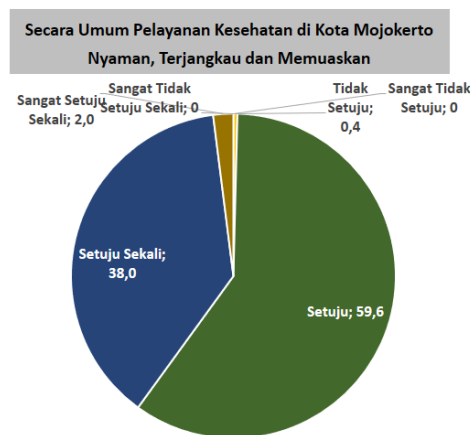
Gambar 5.25: Penilaian terhadap Kriteria Ketujuh dan Kedelapan dari Item Sarana dan Prasarana

Kriteria pernyataan ketujuh kamar mandi/WC untuk laki-laki dan perempuan dalam keadaan bersih, hasilnya, sebanyak 64,8% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 32,4% responden menyatakan setuju sekali dan 2,4% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Tetapi ada 0,4% responden yang menilai kriteria ini tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa puskesmas dan labkesda di Kota Mojokerto memenuhi kriteria ini yaitu kamar mandi/WC untuk laki-laki maupun perempuan dalam keadaan bersih.

Sedangkan untuk kriteria kedelapan yaitu tempat ibadah seperti muhsola dalam keadaan bersih dan dapat digunakan dengan nyaman, hasilnya, sebanyak 66,8% responden setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 31,2% responden menyatakan setuju sekali dan 2% menyatakan sangat setuju sekali terhadap pernyataan ini. Untuk yang tidak setuju dari kriteria ini, dari 250 responden tidak ada yang tidak setuju. Sehingga hasil tersebut menyatakan bahwa puskesmas dan labkesda telah memenuhi kriteria ini yaitu tempat ibadah seperti mushola dalam keadaan bersih dan dapat digunakan oleh pengunjung/pasien dengan nyaman.

10. Penilaian secara umum Pelayanan Kesehatan Kota Mojokerto

Dimensi terkahir ini, tidak termasuk dalam 9 dimensi yang lain, karena dalam dimensi kesepuluh ini, tujuannya untuk melihat secara keseluruhan bagaimana pelayanan kesehatan khususnya Puskesmas dan Labkesda yang ada di Kota Mojokerto.



Gambar 5.26: Penilaian Secara Umum Pelayanan Kesehatan di Kota Mojokerto Nyaman, Terjangkau dan Memuaskan

Secara umum, pernyataan bahwa pelayanan kesehatan di Kota Mojokerto, terjangkau dan memuaskan yang setuju sebanyak 59,6%, sedangkan 38% menyatakan setuju sekali dan 2%

menyatakan sangat setuju sekali. Tetapi, terdapat 0,4% yang menyatakan tidak setuju. Jadi, kesimpulan dari pernyataan ini bahwa secara umum pelayanan kesehatan di Kota Mojokerto mendapat apresiasi yang baik oleh publik Kota Mojokerto. Tetapi bagaimana dengan penilaian pelayanan kesehatan di Labkesda dan setiap Puskesmas yang ada di Kota Mojokerto.

5.1.1 Puskesmas Blooto

Dari berbagai maca dimensi yang telah dibahas pada subbab sebelumnya, mendapatkan hasil yang rata-rata responden menerima/setuju dengan setiap kriteria pernyataan. Sehingga hasil tersebut juga bisa menjadi acuan untuk menilai IKM di Puskesmas atau Labkesda yang mereka pernah kunjungi.

Pertama, puskesmas Blooto, rata-rata disetiap dimensi untuk puskesmas ini mendapatkan hasil yang baik.

Aspek Penilaian	Nilai	Keterangan
A. PERSYARATAN	82,5	Baik
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	83,6	Baik
C. WAKTU PENYELESAIAN	82,4	Baik
D. BIAYA/TARIF	81,9	Baik
E. PROSEDUR SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	82,6	Baik
F. KOMPETENSI PELAKSANAAN	81,4	Baik
G. PERILAKU PELAKSANAAN	82,2	Baik
H. PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	80,6	Baik
I. SARANA DAN PRASARANA	82,6	Baik
IKM	82,2	Baik

Gambar 5.27: Penilaian IKM Puskesmas Blooto

Gambar 5.25 diatas menunjukkan bahwa disetiap dimensi untuk puskesmas Blooto mendapat apresiasi yang baik sehingga rata-rata IKM untuk pukesmas Blooto nilainya 82,2%. Terendah nilai dari pukesmas Blooto berada pada dimensi Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan, dan Kompetensi pelaksanaan. Sehingga perlu ditingkatkan kembali untuk dimensi tersebut.

5.1.2 Puskesmas Gedongan

Puskesmas Gedongan juga memiliki hasil yang cukup baik, dimana puskesmas ini memiliki rata-rata nilai IKM disetiap dimensi adalah 84,8%.

Aspek Penilaian	Nilai	Keterangan
A. PERSYARATAN	85,0	Baik
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	86,0	Baik
C. WAKTU PENYELESAIAN	85,4	Baik
D. BIAYA/TARIF	85,8	Baik
E. PROSEDUR SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	84,8	Baik
F. KOMPETENSI PELAKSANAAN	86,6	Baik
G. PERILAKU PELAKSANAAN	83,6	Baik
H. PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	83,3	Baik
I. SARANA DAN PRASARANA	83,3	Baik
IKM	84,8	Baik

Gambar 5.28: Penilaian IKM Puskesmas Gedongan

Terdapat tiga dimensi yang memiliki penilaian terendah dibandingkan dengan dimensi lainnya, yaitu Perilaku Pelaksanaan, Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan, dan Sarana dan Prasarana. Ketiganya ini perlu untuk ditingkatkan agar IKM di puskesmas Gedongan bisa lebih baik lagi. Meskipun begitu, angka tersebut sudah cukup baik, hanya saja bagaimana puskesmas Gedongan mempertahankan dan meningkatkan pelayanan agar lebih baik lagi.

5.1.3 Puskesmas Kedundung

Puskesmas Kedundung juga memiliki hasil yang cukup baik, dimana puskesmas ini memiliki rata-rata nilai IKM disetiap dimensi adalah 86,4%.

Aspek Penilaian	Nilai	Keterangan
A. PERSYARATAN	85,0	Baik
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	87,1	Baik
C. WAKTU PENYELESAIAN	87,2	Baik
D. BIAYA/TARIF	81,3	Baik
E. PROSEDUR SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	88,3	Baik
F. KOMPETENSI PELAKSANAAN	89,7	Sangat Baik
G. PERILAKU PELAKSANAAN	87,7	Baik
H. PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	86,5	Baik
I. SARANA DAN PRASARANA	85,1	Baik
IKM	86,4	Baik

Gambar 5.29: Penilaian IKM Puskesmas Kedundung

Terdapat satu dimensi yang memiliki penilaian terendah dibandingkan dengan dimensi lainnya, yaitu Biaya dan Tarif, tetapi di puskesmas ini terdapat dimensi yang mendapatkan apresiasi paling tinggi dibandingkan dimensi lainnya yaitu Kompetensi Pelaksaaan (89,7%). Dimensi Biaya/Tarif perlu untuk ditingkatkan agar IKM di puskesmas Kedundung bisa lebih baik lagi. Meskipun begitu, angka tersebut sudah cukup baik, hanya saja bagaimana puskesmas Kedundung mempertahankan dan meningkatkan pelayanan agar lebih baik lagi.

5.1.4 Puskesmas Mentikan

Puskesmas Mentikan juga memiliki hasil yang cukup baik, dimana puskesmas ini memiliki rata-rata nilai IKM disetiap dimensi adalah 88,7%.

Aspek Penilaian	Nilai	Keterangan
A. PERSYARATAN	83,2	Baik
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	81,8	Baik
C. WAKTU PENYELESAIAN	84,9	Baik
D. BIAYA/TARIF	84,8	Baik
E. PROSEDUR SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	83,3	Baik
F. KOMPETENSI PELAKSANAAN	82,8	Baik
G. PERILAKU PELAKSANAAN	84,7	Baik
H. PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	84,1	Baik
I. SARANA DAN PRASARANA	83,8	Baik
IKM	83,7	Baik

Gambar 5.30: Penilaian IKM Puskesmas Mentikan

Terdapat dua dimensi yang memiliki penilaian terendah dibandingkan dengan dimensi lainnya, yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur dan Kompetensi Pelaksanaan. Dua dimensi tersebut perlu untuk ditingkatkan agar IKM di puskesmas Mentikan bisa lebih baik lagi. Meskipun begitu, angka tersebut sudah cukup baik, hanya saja bagaimana puskesmas Mentikan mempertahankan dan meningkatkan pelayanan agar lebih baik lagi.

5.1.5 Puskesmas Wates

Puskesmas Wates juga memiliki hasil yang cukup baik, dimana puskesmas ini memiliki rata-rata nilai IKM disetiap dimensi adalah 94,2%.

Aspek Penilaian	Nilai	Keterangan
A. PERSYARATAN	93,7	Sangat Baik
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	93,1	Sangat Baik
C. WAKTU PENYELESAIAN	93,4	Sangat Baik
D. BIAYA/TARIF	94,8	Sangat Baik
E. PROSEDUR SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	95,3	Sangat Baik
F. KOMPETENSI PELAKSANAAN	94,0	Sangat Baik
G. PERILAKU PELAKSANAAN	94,5	Sangat Baik
H. PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	94,0	Sangat Baik
I. SARANA DAN PRASARANA	95,0	Sangat Baik
IKM	94,2	Sangat Baik

Gambar 5.31: Penilaian IKM Puskesmas Wates

Terdapat dua dimensi yang memiliki penilaian terendah dibandingkan dengan dimensi lainnya, yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur dan Waktu Pelaksanaan. Meskipun begitu, penilaian untuk Puskesmas Wates di hampir semua dimensi sudah sangat baik, sehingga perlu untuk dipertahankan agar bisa ditingkatkan kembali.

5.1.6 Puskesmas Kranggan

Puskesmas Kranggan juga memiliki hasil yang cukup baik, dimana puskesmas ini memiliki rata-rata nilai IKM disetiap dimensi adalah 84%.

Aspek Penilaian	Nilai	Keterangan
A. PERSYARATAN	85,5	Baik
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	84,9	Baik
C. WAKTU PENYELESAIAN	83,9	Baik
D. BIAYA/TARIF	84,9	Baik
E. PROSEDUR SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	83,3	Baik
F. KOMPETENSI PELAKSANAAN	84,8	Baik
G. PERILAKU PELAKSANAAN	82,9	Baik
H. PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	82,7	Baik
I. SARANA DAN PRASARANA	82,7	Baik
IKM	84,0	Baik

Gambar 5.32: Penilaian IKM Puskesmas Kranggan

Terdapat dua dimensi yang memiliki penilaian terendah dibandingkan dengan dimensi lainnya, yaitu penanganan, pengaduan, saran dan masukan dan sarana dan prasarana. Dua dimensi tersebut perlu untuk ditingkatkan kembali agar kedepan bisa mendapatkan penilaian yang lbih baik. Meskipun begitu, angka tersebut sudah cukup baik, hanya saja bagaimana puksesmas Kranggan mempertahankan dan meningkatkan pelayanan agar lebih baik lagi.

5.1.7 Labkesda

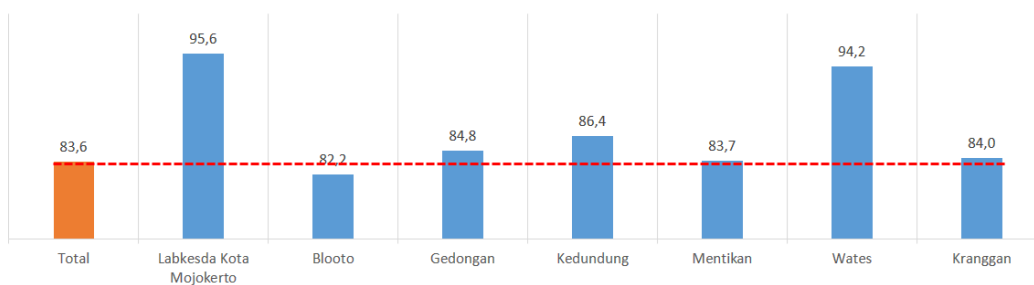
Labkesda juga memiliki hasil yang cukup baik, dimana Labkesda memiliki rata-rata nilai IKM disetiap dimensi adalah 95,6%.

Aspek Penilaian	Nilai	Keterangan
A. PERSYARATAN	93,2	Sangat Baik
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	95,5	Sangat Baik
C. WAKTU PENYELESAIAN	94,5	Sangat Baik
D. BIAYA/TARIF	93,2	Sangat Baik
E. PROSEDUR SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	97,7	Sangat Baik
F. KOMPETENSI PELAKSANAAN	97,7	Sangat Baik
G. PERILAKU PELAKSANAAN	96,1	Sangat Baik
H. PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	96,0	Sangat Baik
I. SARANA DAN PRASARANA	96,6	Sangat Baik
IKM	95,6	Sangat Baik

Gambar 5.33: Penilaian IKM Labkesda

Terdapat dua dimensi yang memiliki penilaian terendah dibandingkan dengan dimensi lainnya, yaitu persyaratan dan biaya dan tarif. Meskipun begitu, penilaian untuk Labkesda dihampir semua dimensi sudah sangat baik, sehingga perlu untuk dipertahankan agar kedepannya bisa ditingkatkan dan tidak mengalami penurunan.

Setelah melihat rincian IKM puskesmas dan labkesda, disini akan kita bandingkan antara puskesmas satu dengan lainnya dan antara IKM keseluruhan.



Gambar 5.34: Penilaian IKM Keseluruhan, Puskesmas dan Labkesda

Hasil ini menunjukkan bahwa IKM keseluruhan berada diangka 83,6% dan rata-rata baik puskesmas dan labkesda memiliki IKM diatas IKM keseluruhan, kecuali puskesmas Blooto yang IKM-nya berada diangka 82,2%, yaitu dibawah angka IKM keseluruhan. Sedangkan untuk IKM tertinggi, didapat oleh puskesmas Wates dan Labkesda, dimana kedua pelayanan kesehatan ini mendapat angka IKM diatas 90%.

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

- **IKM Kota Mojokerto:** Secara keseluruhan, dilihat dari hasil jawaban responden dalam menilai kriteria disetiap dimensi, IKM Pelayanan Kesehatan Kota Mojokerto masuk dalam kategori baik yaitu diangka 83,6%.
- **Puskesmas Blooto:** IKM puskesmas Blooto mendapat penialain yang rendah dibandingkan puskesmas lain, tetapi tetap masuk dalam kategori baik yaitu 82,2%.
- **Puskesmas Gedongan:** IKM puskesmas Gedongan mendapat penilaian yang baik yaitu sebesar 84,8%, dengan nilai tertinggi pada dimensi kompetensi pelaksanaan.
- **Puskesmas Kedundung:** IKM puskesmas kedundung memiliki penialain yang baik yaitu sebesar 86,4%, dan terdapat satu dimensi yang masuk dalam penilaian sangat baik yaitu Kompetensi Pelaksanaan.
- **Puskesmas Mentikan:** IKM Puskesmas Mentikan mendapatkan penilaian yang baik yaitu sebesar 83,7%, dengan nilai tertinggi pada dimensi Waktu Penyelesaian, Biaya dan Tarif dan Perilaku Pelaksanaan.
- **Puskesmas Wates:** Berbeda dengan puskesmas yang lain, puskesmas Wates memiliki IKM paling tinggi sehingga masuk dalam kategori sangat baik yaitu sebesar 94,2%, dengan nilai tertinggi pada dimensi Prosedur Spesifikasi Jenis Pelayanan.
- **Puskesmas Kranggan:** IKM Puskesmas Kranggan mendapat penilaian yang baik yaitu sebesar 84%, dengan nilai tertinggi pada dimensi Persyaratan.

- **Labkesda:** Sama dengan puskesmas Wates, Labkesda juga memiliki IKM yang tinggi yaitu 95,6% sehingga Labkesda juga masuk dalam penilaian yang sangat baik dan penilaian tertinggi ada pada prosedur spesifikasi jenis pelayanan dan kompetensi pelaksanaan.

5.2 Rekomendasi

- Terdapat satu Puskesmas yaitu Puskesmas Bloto yang memiliki IKM dibawah IKM secara keseluruhan, sehingga perlu ditingkatkan kembali, sedangkan yang perlu diperkuat terdapat 4 Puskesmas dan Puskesmas Wates serta Labkesda memiliki IKM tertinggi sehingga perlu dipertahankan.
- Untuk Puskesmas Blooto, yang terendah dalam penilaian IKM ada pada Dimensi Penangana, Pengaduan Saran dan Masukan dan Kompetensi Pelaksanaan. Sehingga perlu ditingkatkan kembali untuk kedua dimensi tersebut dan yang lain perlu untuk diperkuat.
- Untuk Puskesmas Gedongan, yang terendah dalam penilaian IKM ada pada Dimensi Penangana, Pengaduan Saran dan Masukan, Perilaku Pelaksanaan dan Sarana dan Prasarana. Sehingga perlu ditingkatkan kembali untuk ketiga dimensi tersebut dan yang lain perlu untuk diperkuat.
- Untuk Puskesmas Kedundung, yang terendah dalam penilaian IKM ada pada Dimensi Biaya/Tarif. Sehingga perlu ditingkatkan kembali untuk dimensi tersebut sedangkan yang lain perlu untuk diperkuat dan untuk dimensi Kompetensi Pelaksaaan perlu untuk dipertahankan.
- Untuk Puskesmas Mentikan, yang terendah dalam penilaian IKM ada pada Dimensi Sistem, Mekanisme dan Prosedur dan Kompetensi Pelaksanaan. Sehingga perlu ditingkatkan kembali untuk kedua dimensi tersebut dan yang lain perlu untuk diperkuat.

- Untuk Puskesmas Wates, yang terendah dalam penilaian IKM ada pada Dimensi Sistem, Mekanisme dan Prosedur dan Waktu Pelaksanaan. Meskipun begitu, penilaian kategori ini sudah sangat baik sehingga perlu dipertahankan.
- Untuk Puskesmas Kranggan, yang terendah dalam penilaian IKM ada pada Dimensi Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan dan Sarana dan Prasarana, sehingga perlu untuk ditingkatkan untuk kedua dimensi tersebut dan untuk dimensi yang lain perlu untuk diperkuat.
- Untuk Labkesda, yang terendah dalam penilaian IKM ada pada Dimensi Pesyaratan dan Biaya/Tarif. Meskipun begitu, penilaian kategori ini sudah sangat baik sehingga perlu dipertahankan.

DAFTAR PUSTAKA

BPS Kota Mojokerto

Aritonang, L. R. (2005). *Kepuasan Pelanggan. Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Irawan, H. (2002). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.

John A. Martila, & John C. James. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 77-79.

Maholtra, N. K. (1996). *Marketing Research an Applied Orientation International Edition*. New Jersey: Prentice Hall's. Inc.

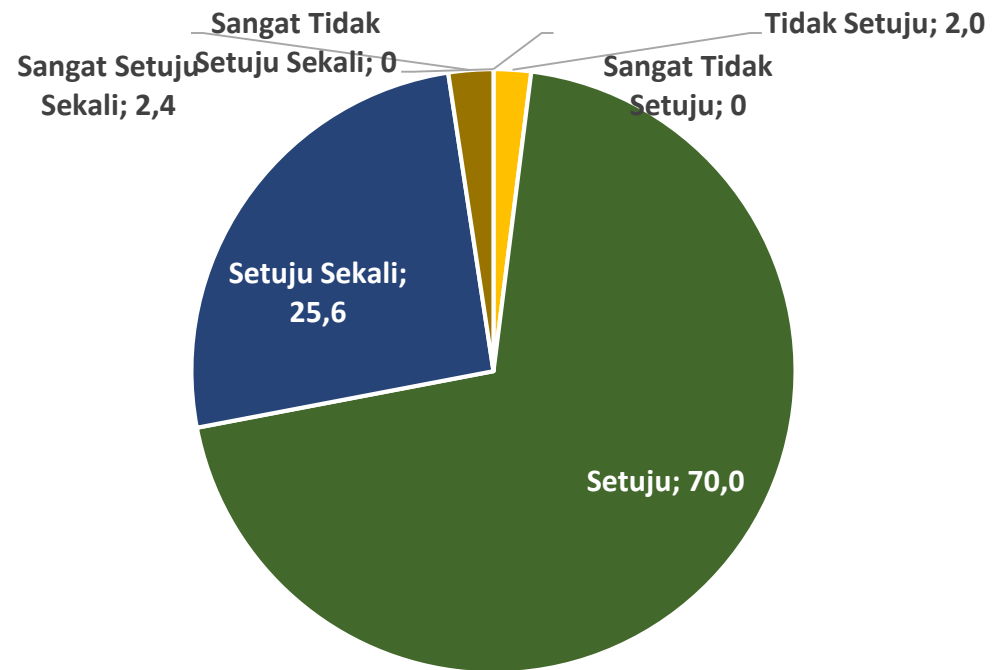
Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineke Cipta.

LAMPIRAN

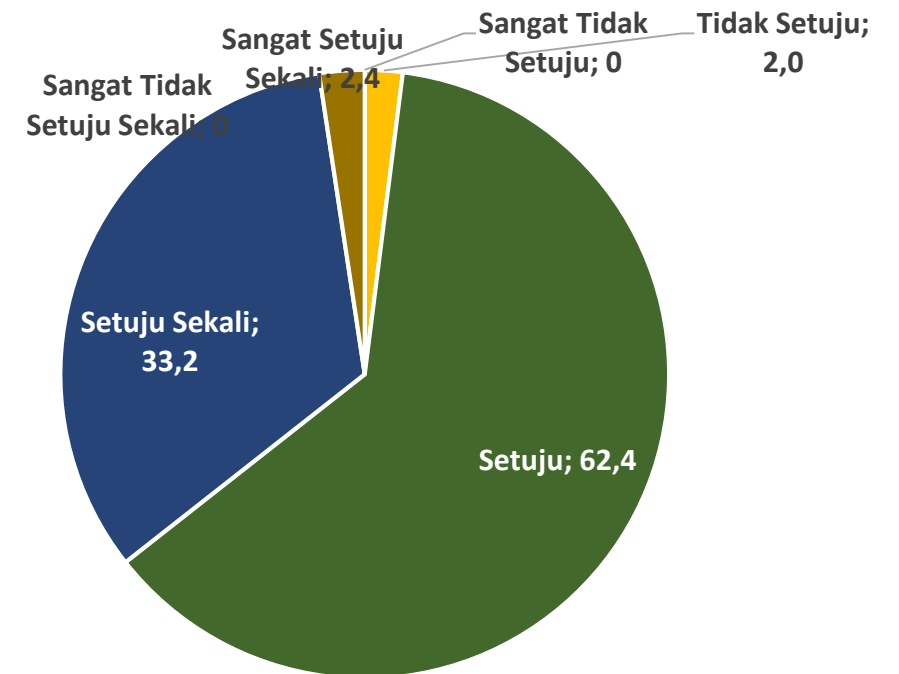
Untuk kategori indeks kepuasan pelayanan publik bagian Persyaratan, terdapat tiga item yang ditanyakan, secara umum responden puas terhadap ketiga item tersebut.

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK [%] – PERSYARATAN (1)

Terdapat informasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan secara terbuka

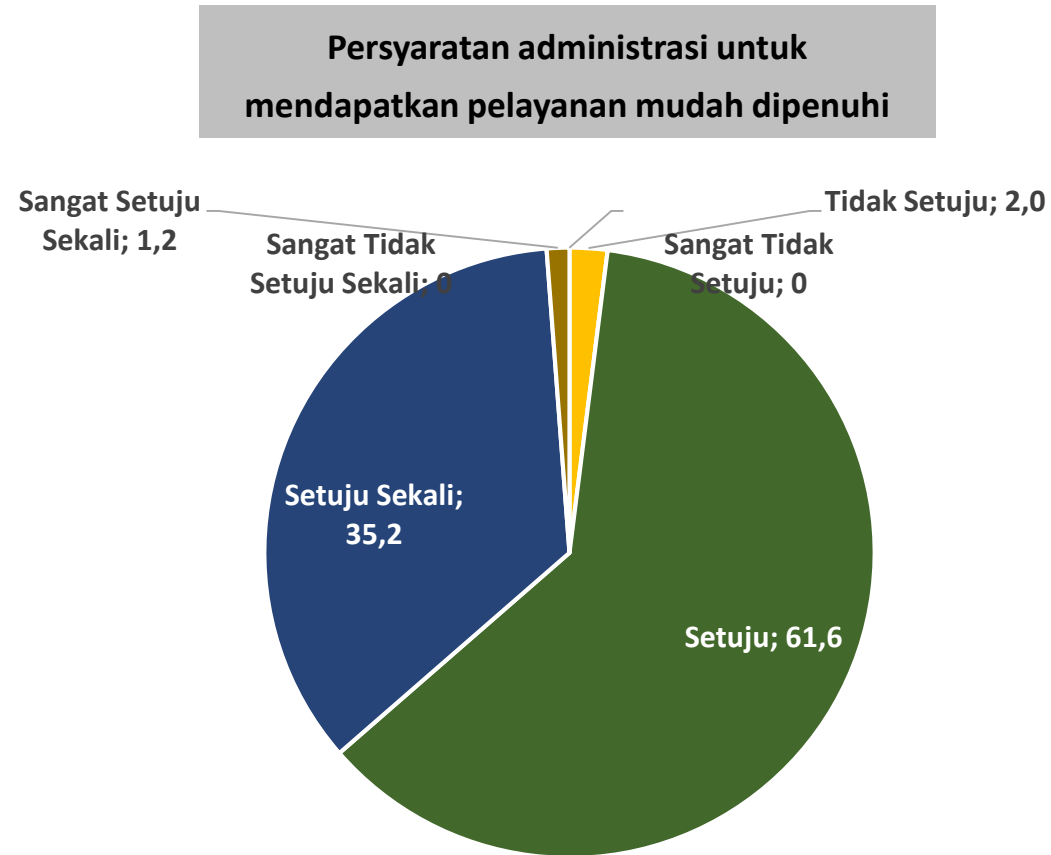


Petugas memberikan informasi dan penjelasan tentang persyaratan yang harus dipenuhi dengan sangat jelas



Untuk kategori indeks kepuasan pelayanan publik bagian Persyaratan, terdapat tiga item yang ditanyakan, secara umum responden puas terhadap ketiga item tersebut.

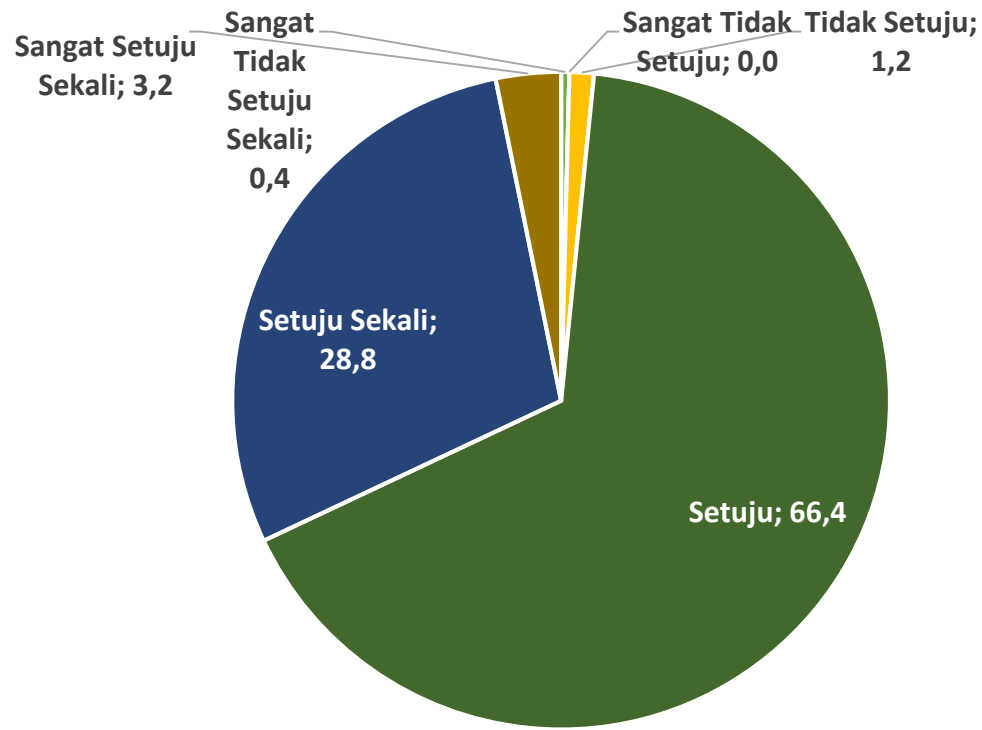
INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK [%] – PERSYARATAN (2)



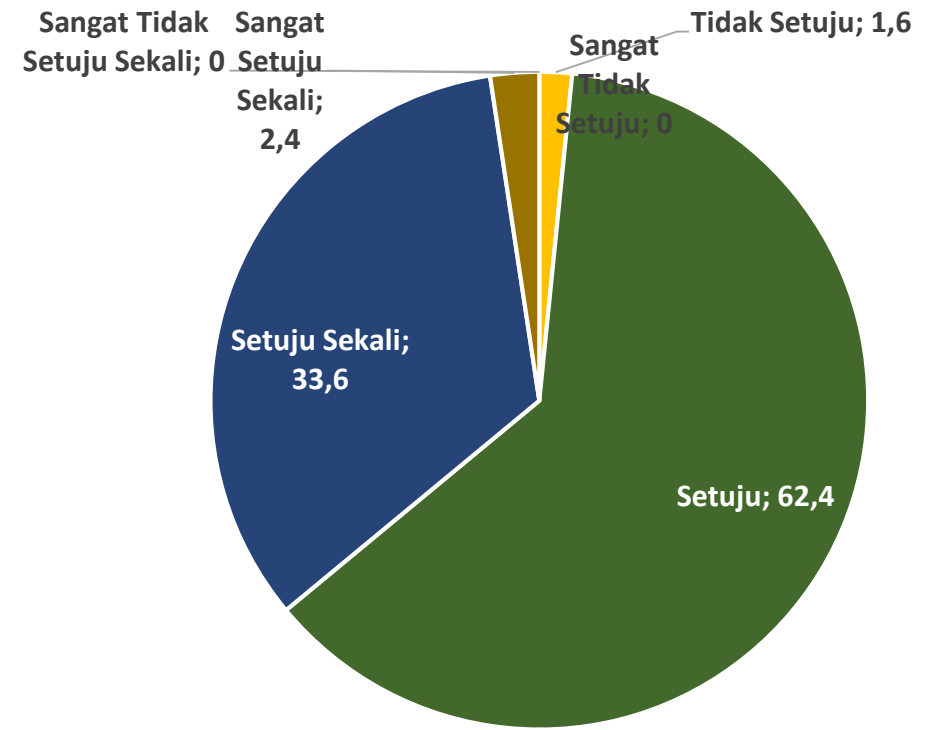
Untuk kategori indeks kepuasan pelayanan publik bagian Sistem, Mekanisme dan Prosedur, terdapat dua item yang ditanyakan, secara umum responden puas terhadap dua item tersebut.

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK [%] – SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

Terdapat informasi tentang tata cara /alur pelayanan secara tertulis atau dari petugas



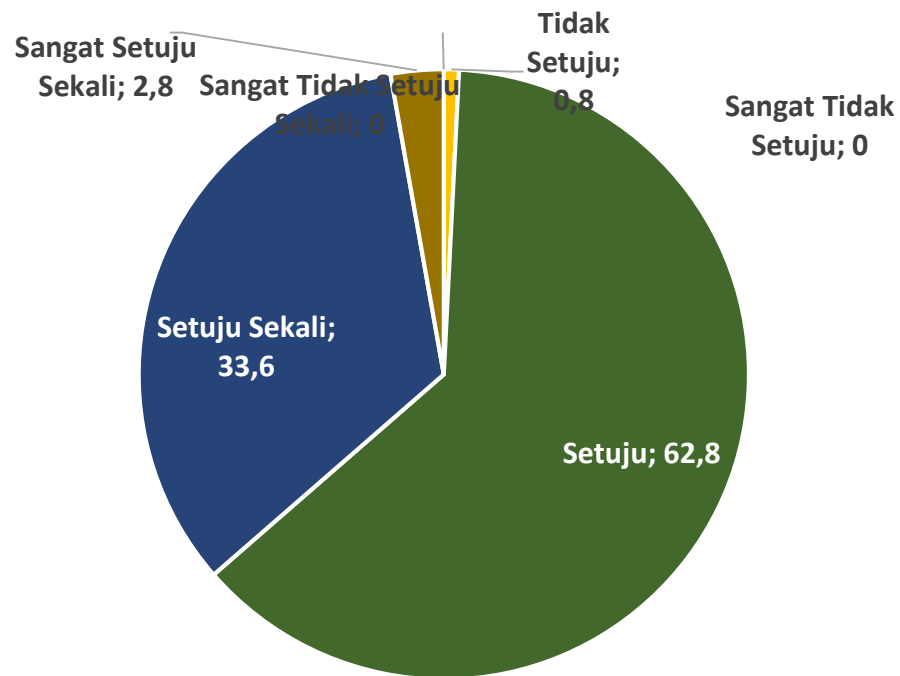
Tata cara / alur pelayanan sangat jelas dan mudah



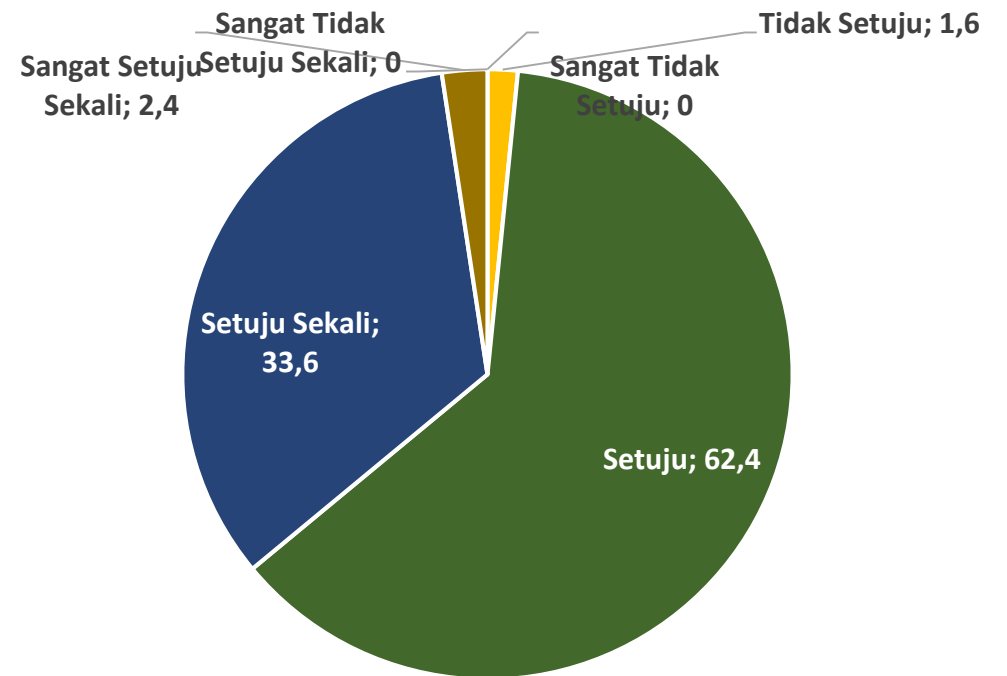
Untuk kategori indeks kepuasan pelayanan publik bagian Waktu Penyelesaian, terdapat lima item yang ditanyakan, secara umum responden puas terhadap lima item tersebut.

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK [%] – WAKTU PENYELESAIAN (1)

Petugas memberikan pelayanan dengan tepat waktu sesuai standar pelayanan



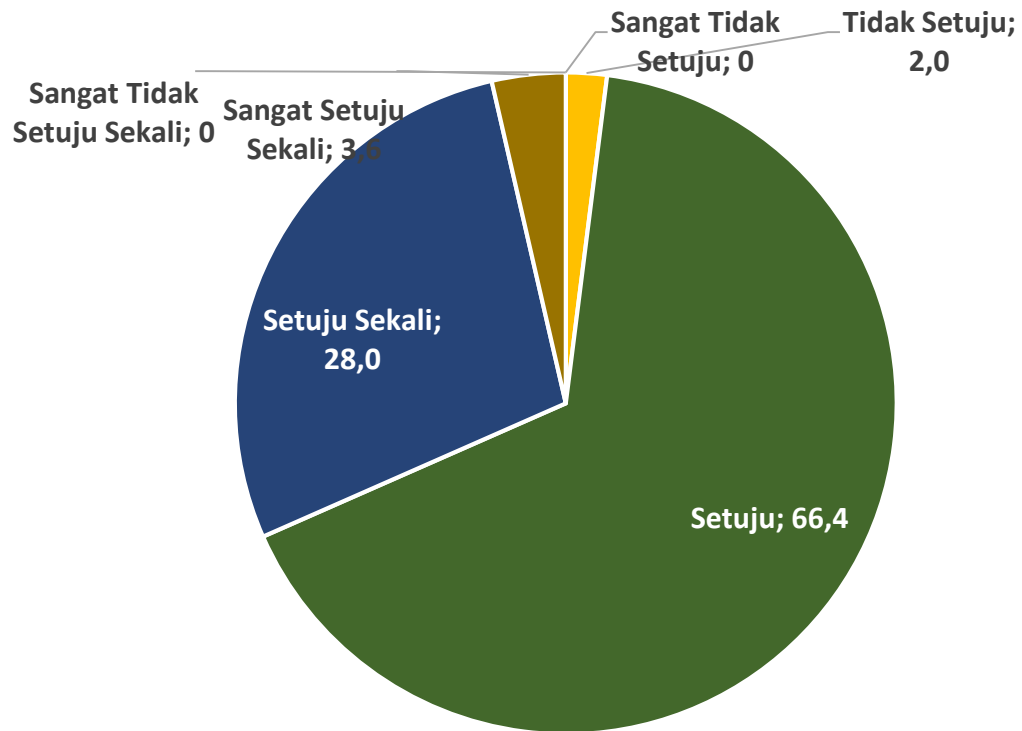
Pelayanan yang diperoleh telah tepat waktu sesuai standar yang dijanjikan dan diinformasikan



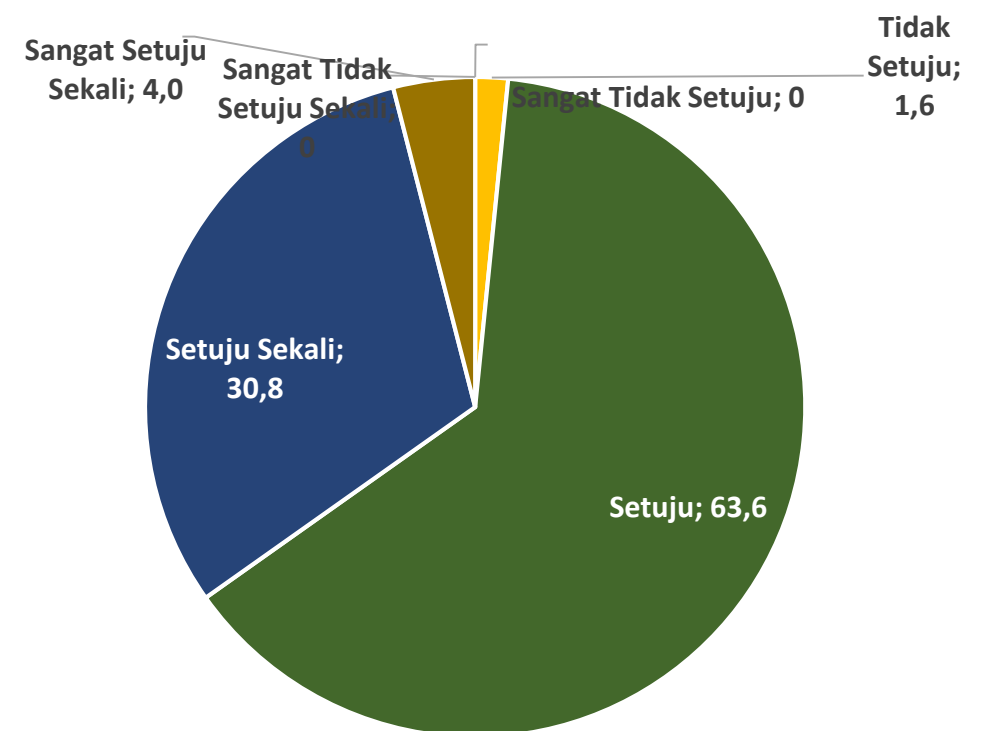
Untuk kategori indeks kepuasan pelayanan publik bagian Waktu Penyelesaian, terdapat lima item yang ditanyakan, secara umum responden puas terhadap lima item tersebut.

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK [%] – WAKTU PENYELESAIAN (2)

Jam pelayanan telah sesuai dengan informasi tertulis/yang telah dijelaskan

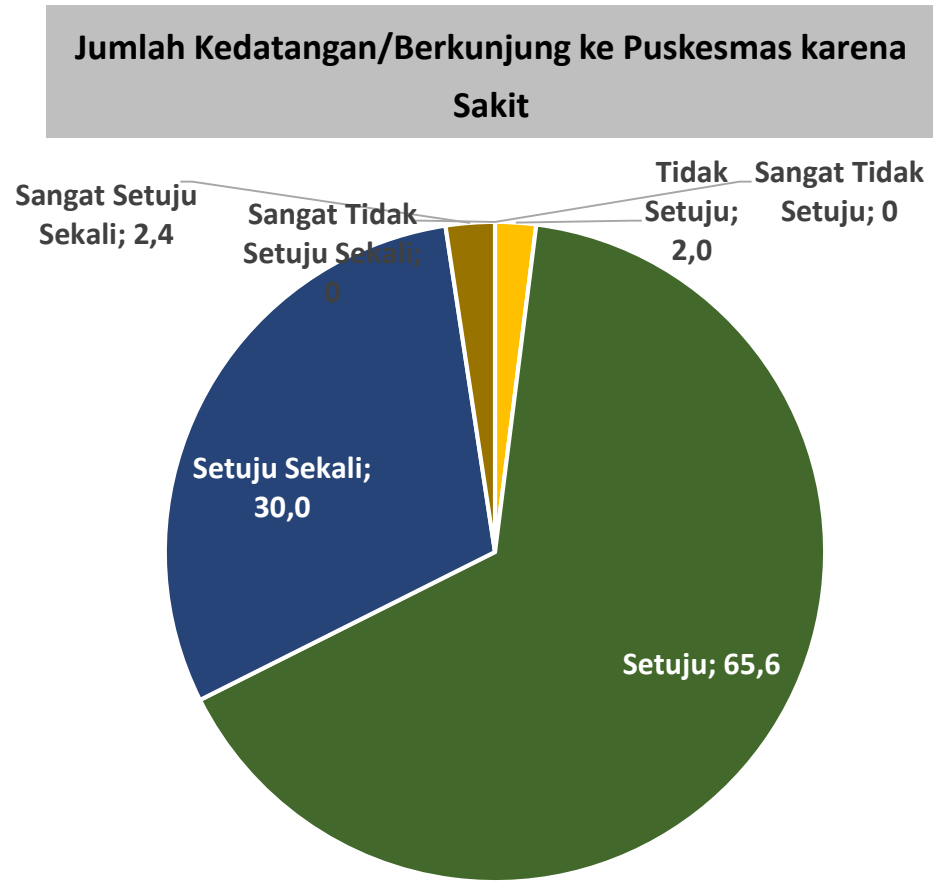


Petugas Pelayanan selalu ada di tempat sesuai jam pelayanan



Untuk kategori indeks kepuasan pelayanan publik bagian Waktu Penyelesaian, terdapat lima item yang ditanyakan, secara umum responden puas terhadap lima item tersebut.

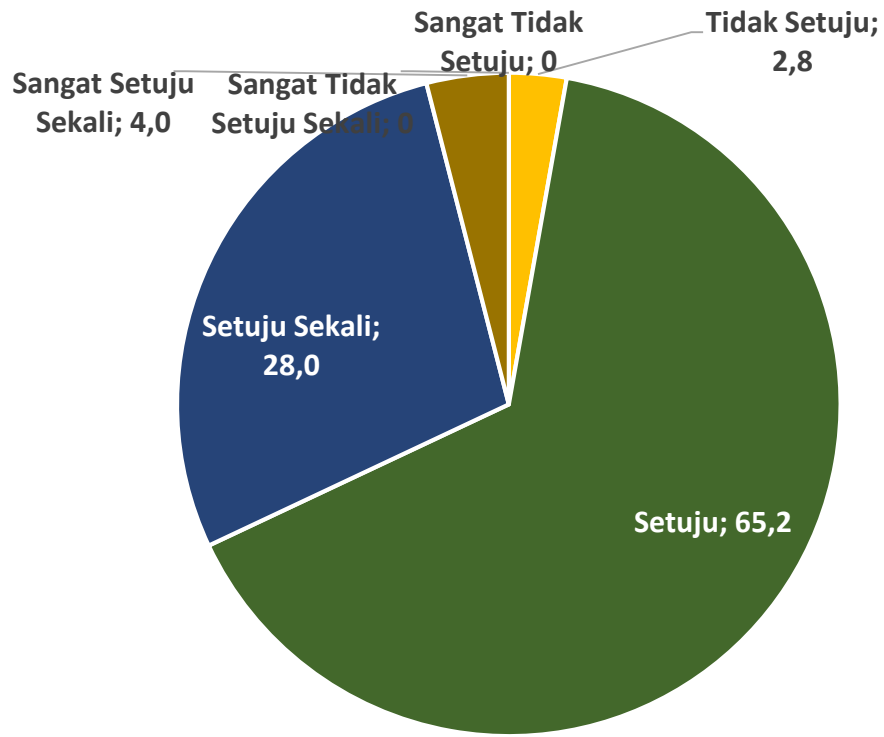
INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK [%] – WAKTU PENYELESAIAN (3)



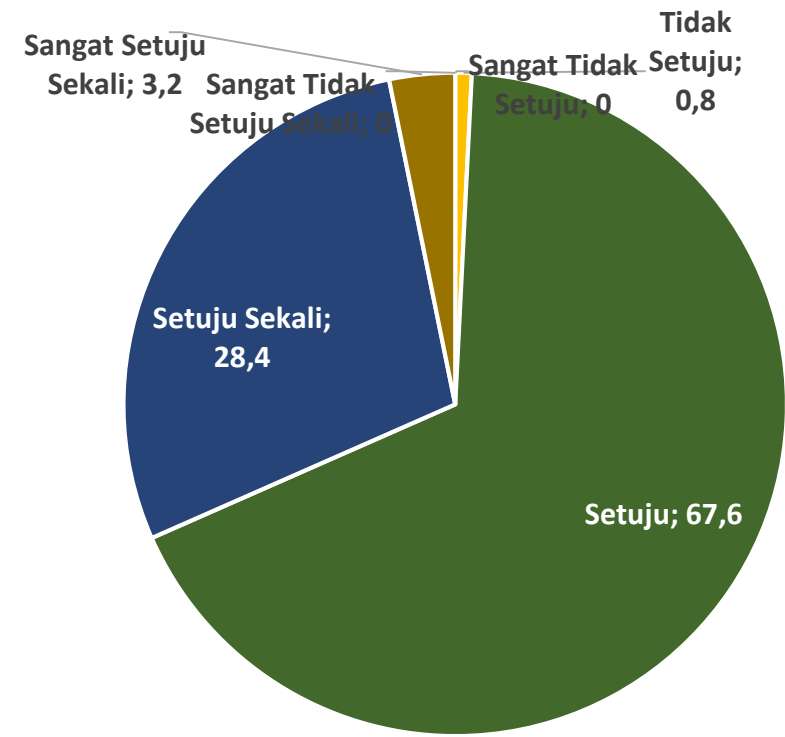
Untuk kategori indeks kepuasan pelayanan publik bagian biaya/tarif, terdapat dua item yang ditanyakan, secara umum responden puas terhadap dua item tersebut.

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK [%] – BIAYA/TARIF

Pasien selalu mendapatkan rincian terkait taguhan tentang biaya pelayanan secara terperinci



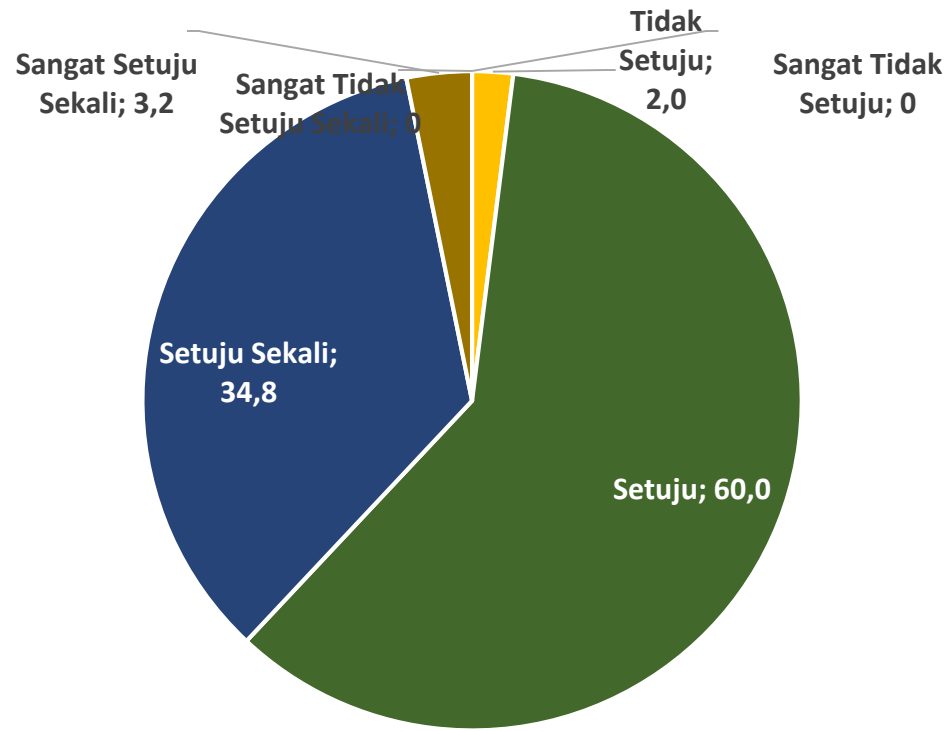
Biaya yang diterapkan untuk keperluan lain seperti surat keterangan sehat dan lain-lain telah sesuai



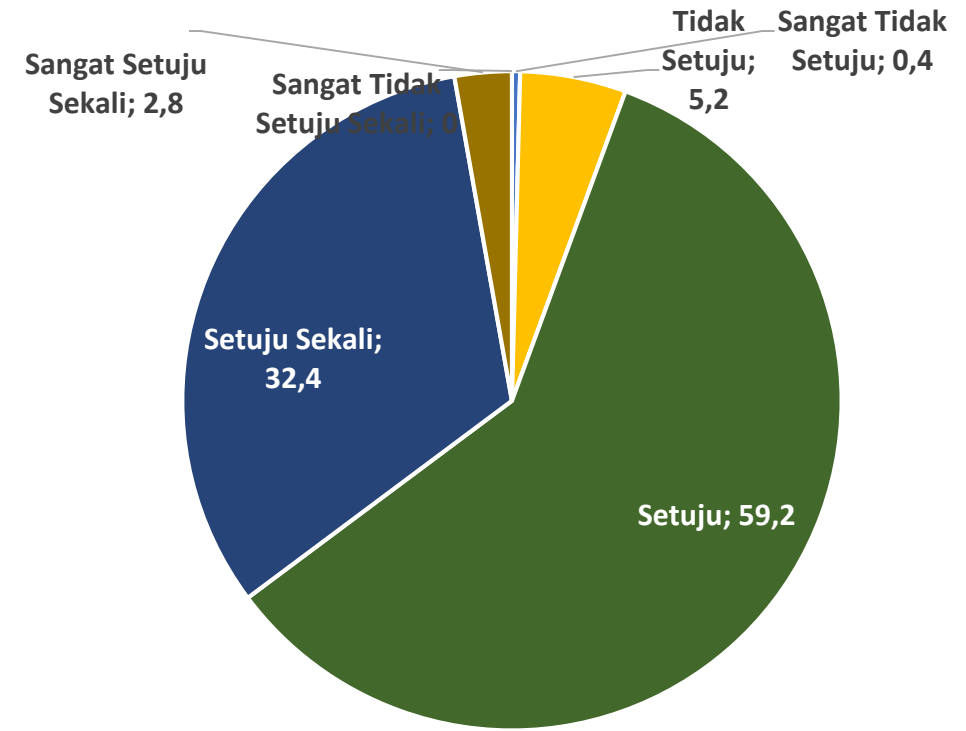
Untuk kategori indeks kepuasan pelayanan publik bagian Prosedur Spesifikasi Jenis Pelayanan, terdapat dua item yang ditanyakan, secara umum responden puas terhadap dua item tersebut.

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK [%] – PROSEDUR SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN

Pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan



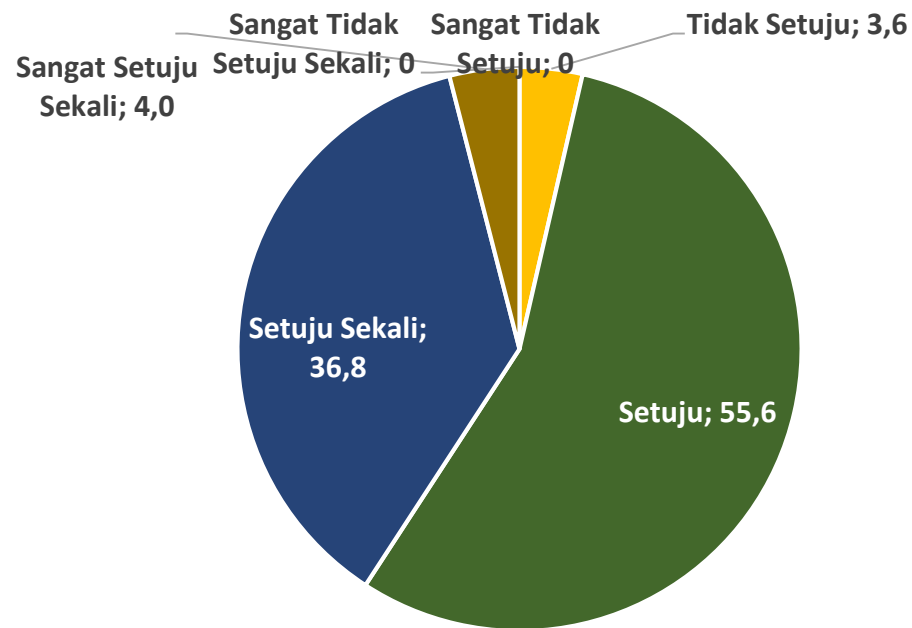
Pasien kembali lagi unit pelayanan (puskesmas) dengan keluhan yang sama dalam jangka waktu satu minggu



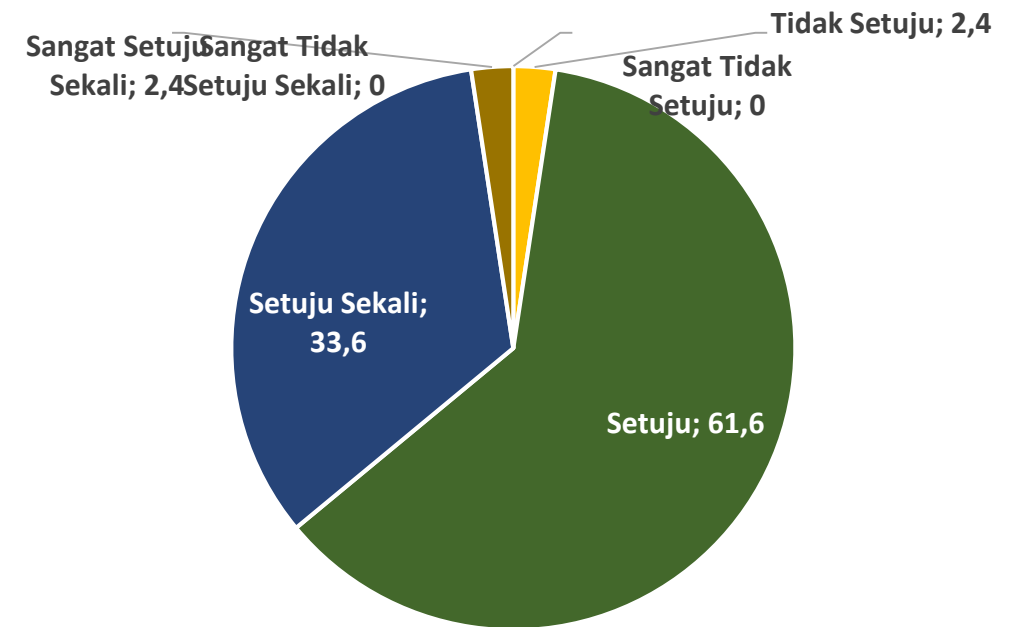
Untuk kategori indeks kepuasan pelayanan publik bagian Kompetensi Pelaksanaan, terdapat tiga item yang ditanyakan, secara umum responden puas terhadap tiga item tersebut.

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK [%] – KOMPETENSI PELAKSANAAN (1)

Petugas terampil, cermat, dan teliti dalam memberikan pelayanan baik berupa pelayanan administrasi, penyuluhan, pemeriksaan, dan pengobatan



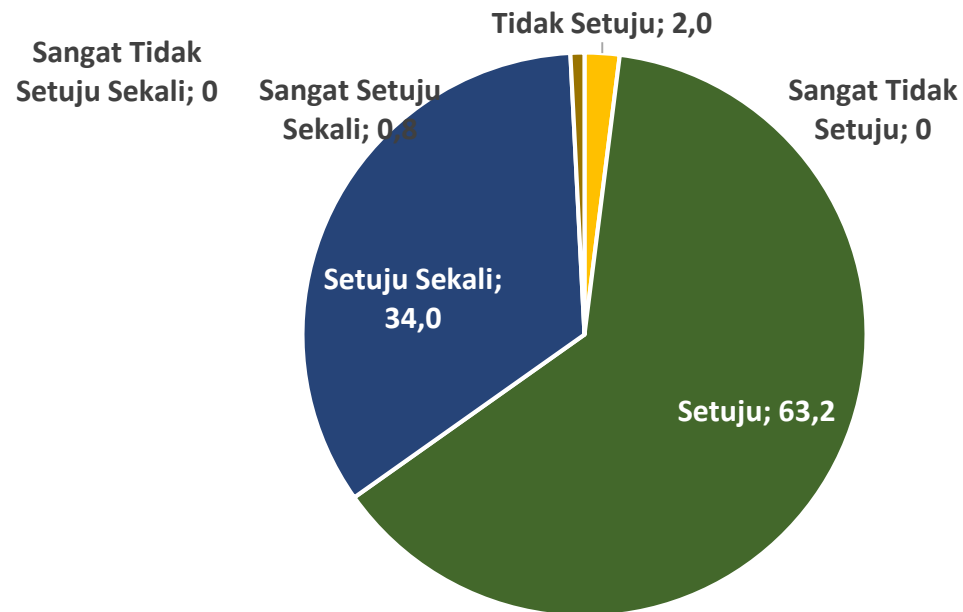
Petugas mampu menjelaskan sesuatu kepada pasien dengan jelas/informasi mudah dimengerti



Untuk kategori indeks kepuasan pelayanan publik bagian Kompetensi Pelaksanaan, terdapat tiga item yang ditanyakan, secara umum responden puas terhadap tiga item tersebut.

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK [%] – KOMPETENSI PELAKSANAAN (2)

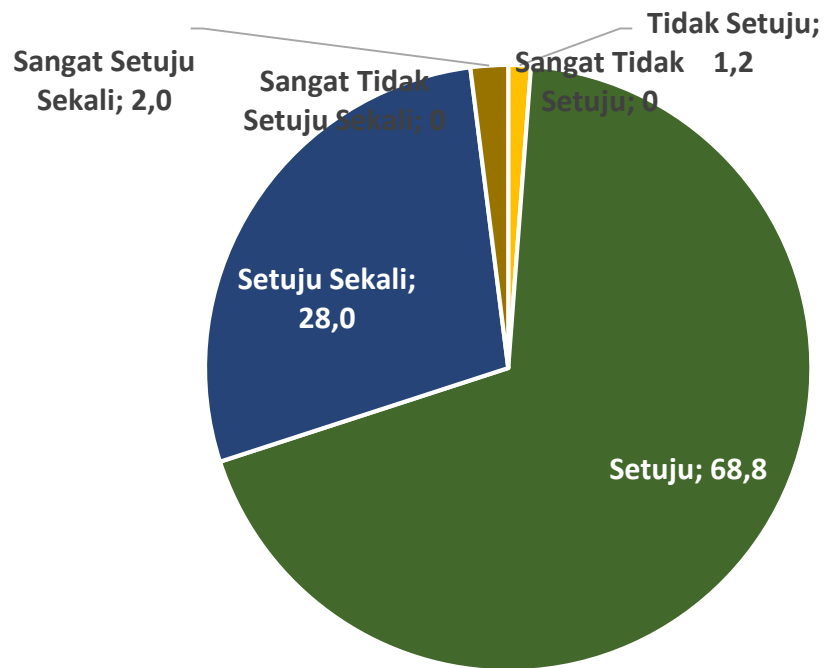
Data/dokumen tentang pasien dengan cepat ditemukan oleh petugas.



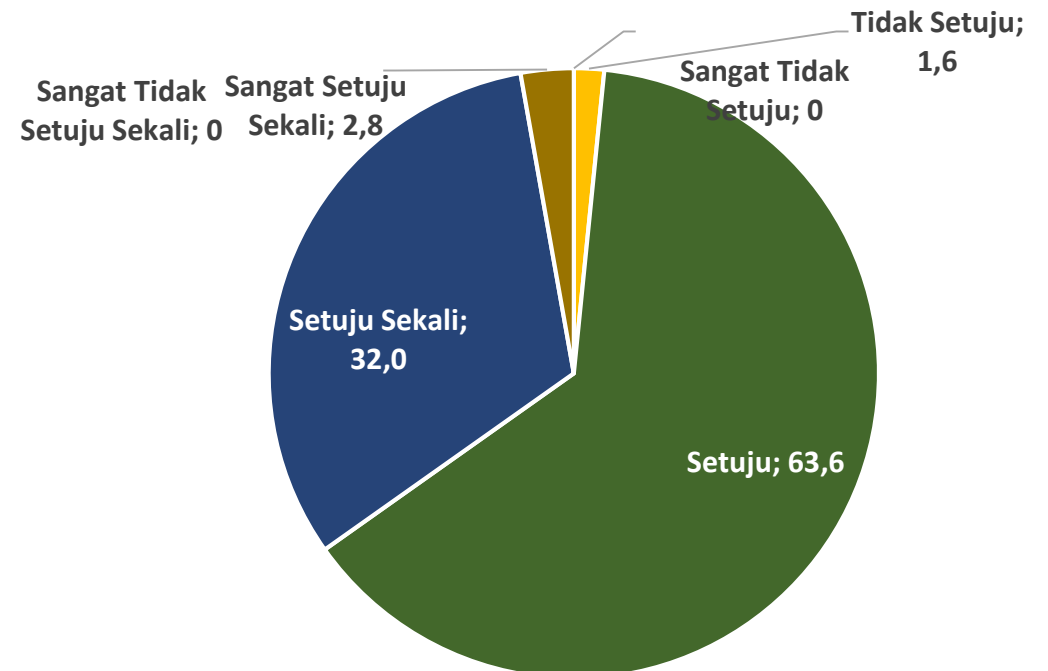
Untuk kategori indeks kepuasan pelayanan publik bagian Perilaku Pelaksanaan, terdapat enam item yang ditanyakan, secara umum responden puas terhadap enam item tersebut.

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK [%] – PERILAKU PELAKSANAAN (1)

Petugas pelayanan mudah ditemui oleh pengunjung / pasien setiap kali dibutuhkan



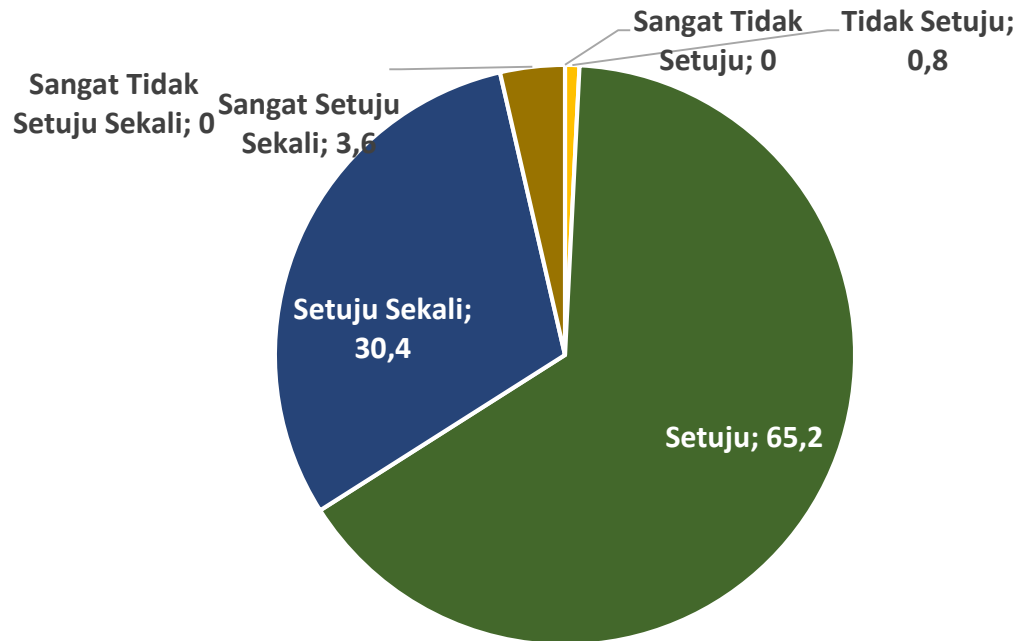
Petugas pelayanan melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab (tidak pernah ada komplain terkait petugas pelayanan)



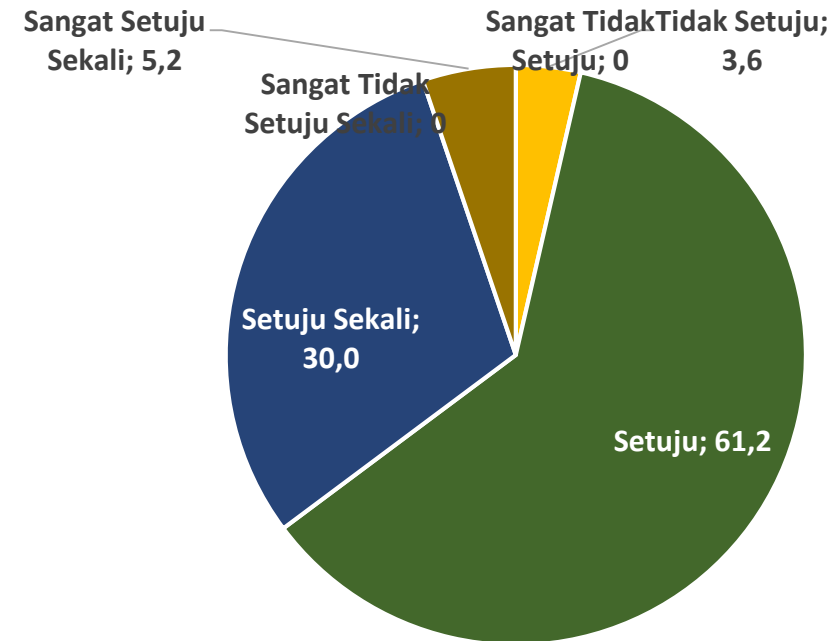
Untuk kategori indeks kepuasan pelayanan publik bagian Perilaku Pelaksanaan, terdapat enam item yang ditanyakan, secara umum responden puas terhadap enam item tersebut.

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK [%] – PERILAKU PELAKSANAAN (2)

Petugas pelayanan tidak pernah membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun tipe pasien)



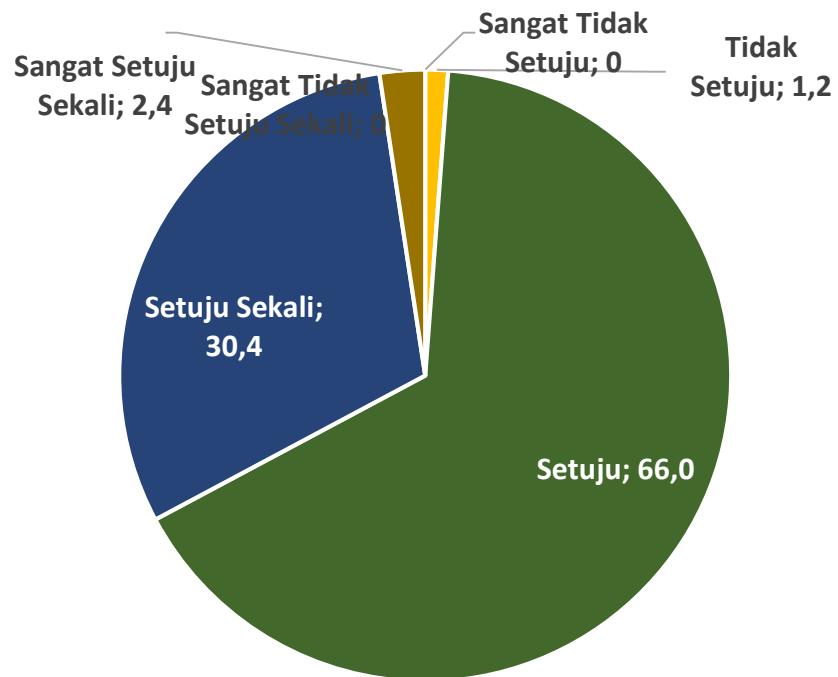
Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan



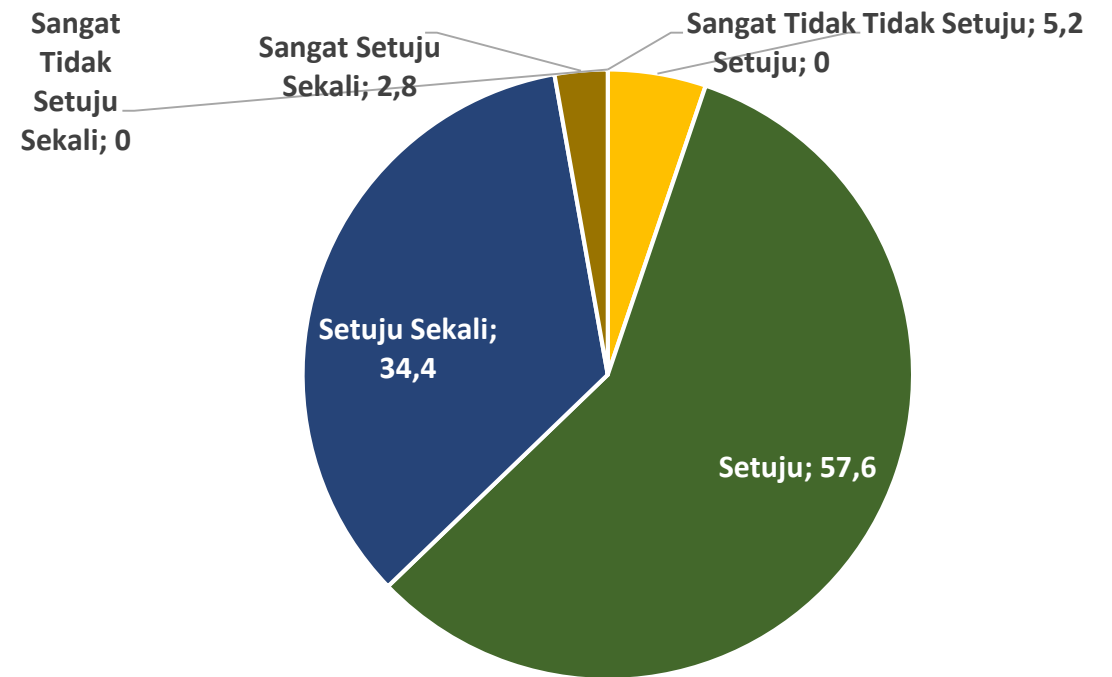
Untuk kategori indeks kepuasan pelayanan publik bagian Perilaku Pelaksanaan, terdapat enam item yang ditanyakan, secara umum responden puas terhadap enam item tersebut.

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK [%] – PERILAKU PELAKSANAAN (3)

Petugas pelayanan memberikan pelayanan kepada seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun)



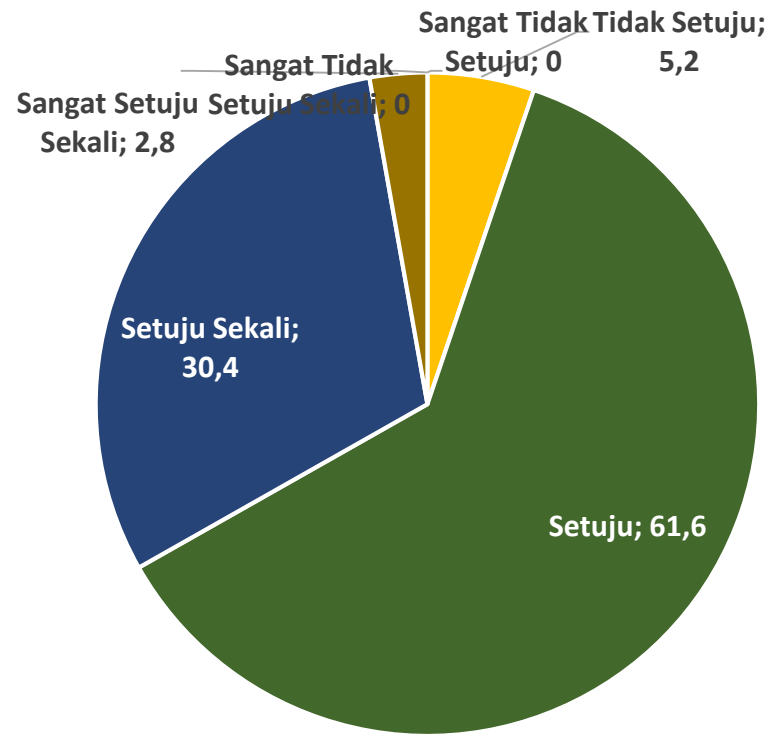
Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)



Untuk kategori indeks kepuasan pelayanan publik bagian Perilaku Pelaksanaan, terdapat enam item yang ditanyakan, secara umum responden puas terhadap enam item tersebut.

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK [%] – PERILAKU PELAKSANAAN (4)

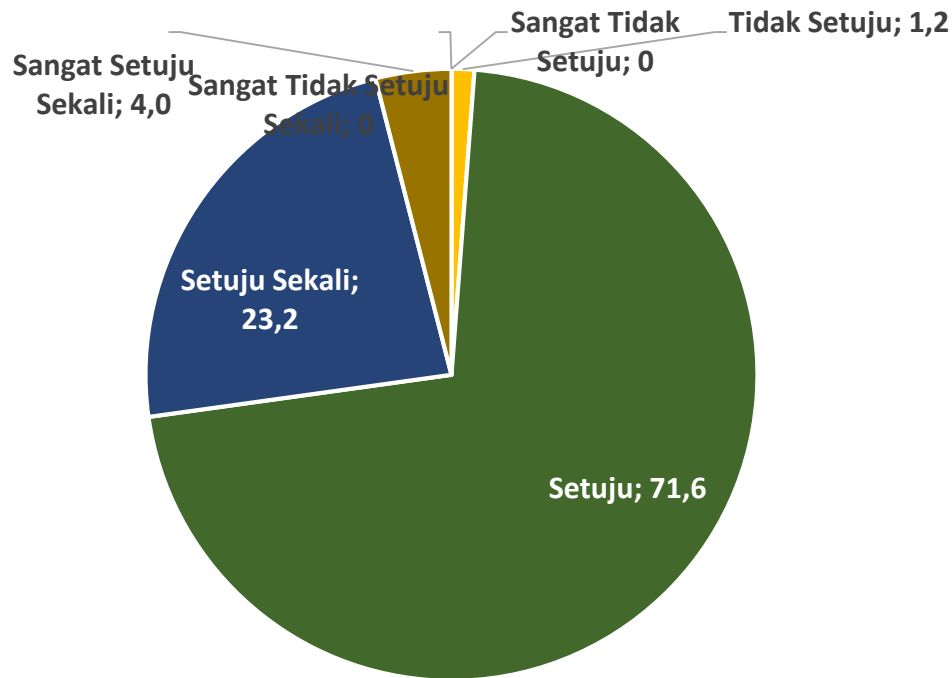
Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan sikap ramah / bersahabat



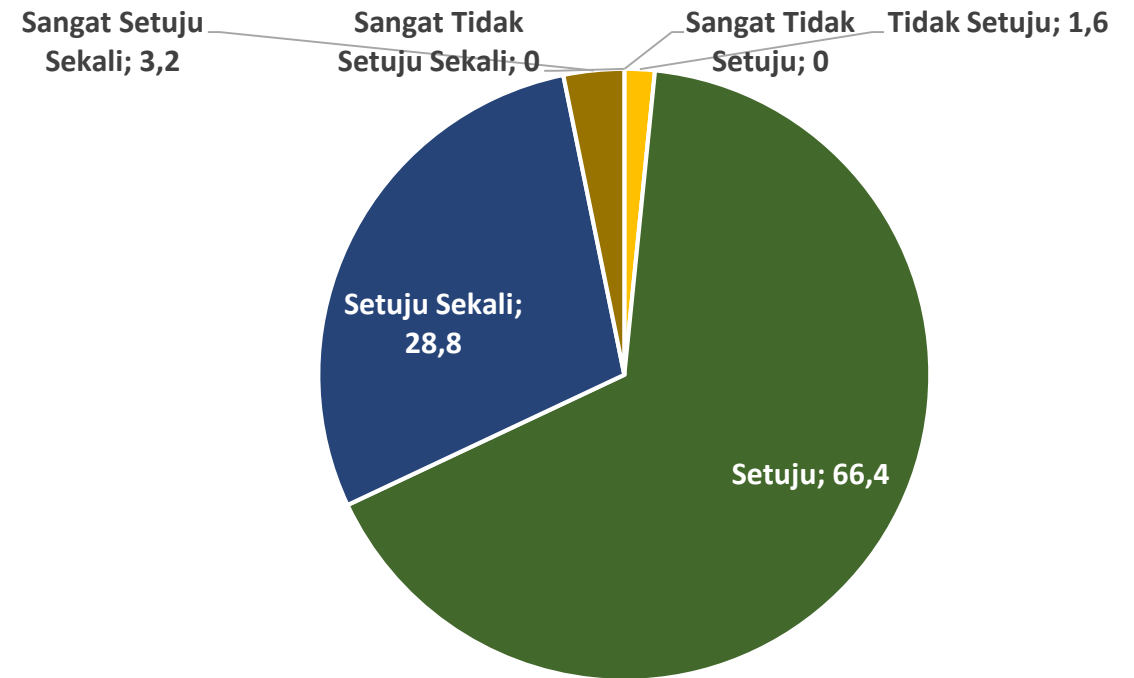
Untuk kategori indeks kepuasan pelayanan publik bagian Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan, terdapat empat item yang ditanyakan, secara umum responden puas terhadap empat item tersebut.

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK [%] – PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN (1)

Tersedia kotak saran, bilik pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, Telepon/SMS pengaduan dll)



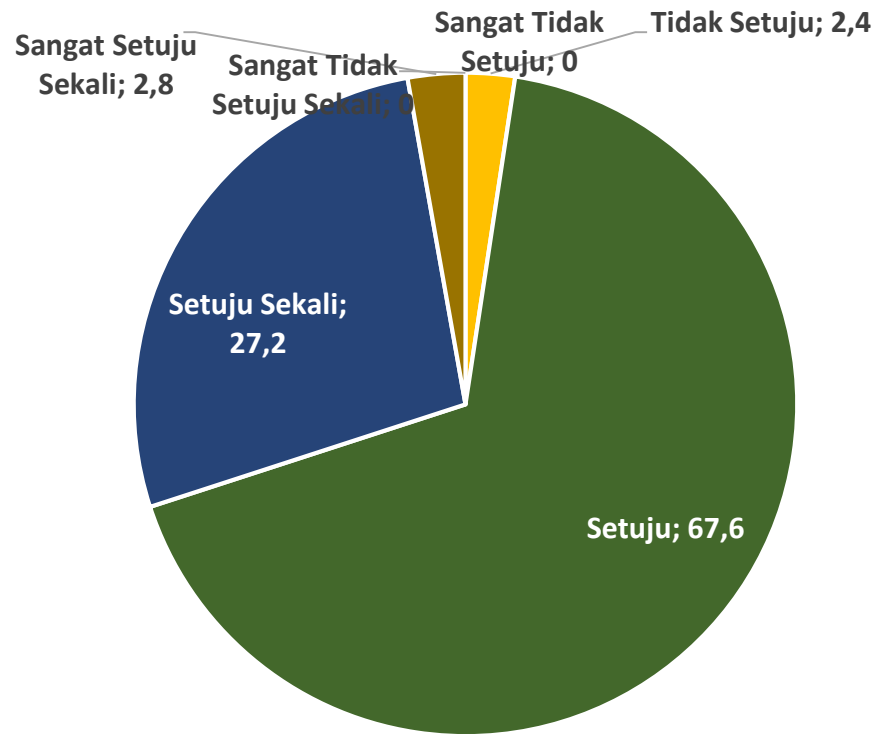
Puskesmas / labkesda / instansi terkait memberikan tanggapan terhadap komplain, saran, dan masukan yang diberikan oleh masyarakat



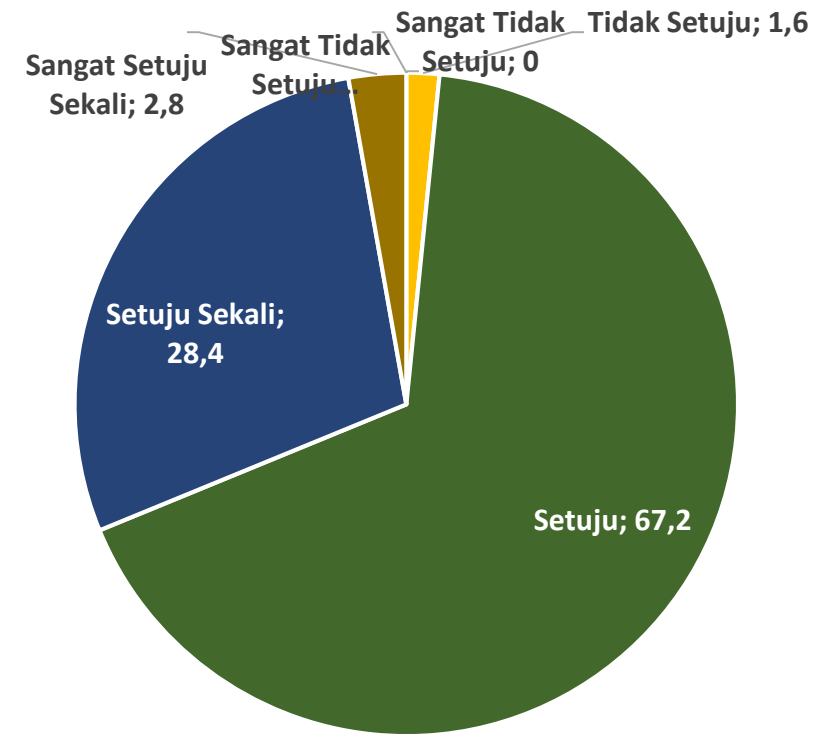
Untuk kategori indeks kepuasan pelayanan publik bagian Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan, terdapat empat item yang ditanyakan, secara umum responden puas terhadap empat item tersebut.

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK [%] – PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN (2)

Pengaduan, saran, dan masukan direspon / ditanggapi secara cepat oleh petugas / pimpinan



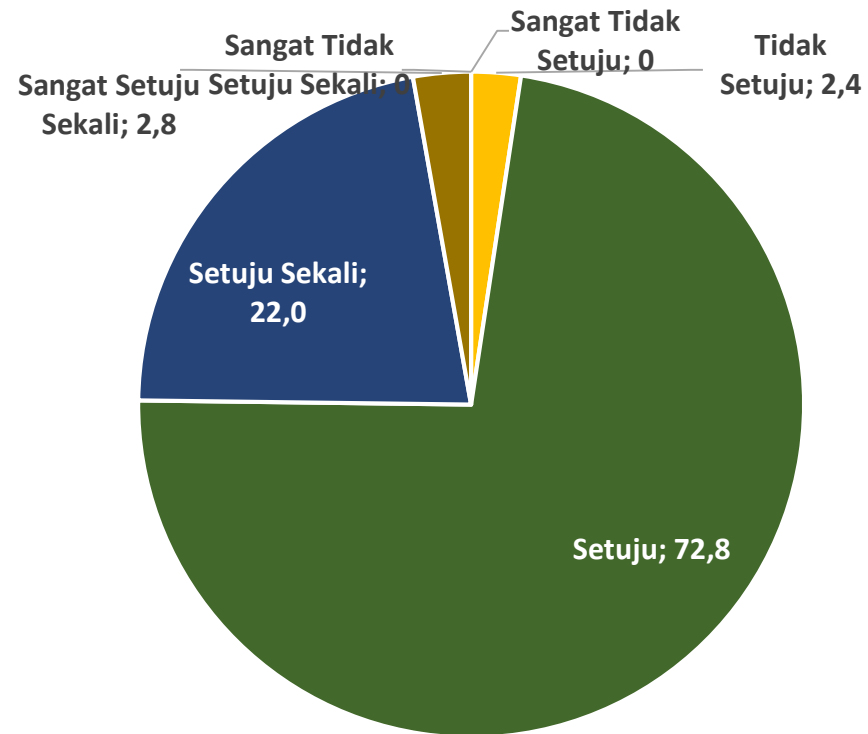
Terdapat tindakan yang dilakukan dalam menyikapi keluhan, saran, atau masukan



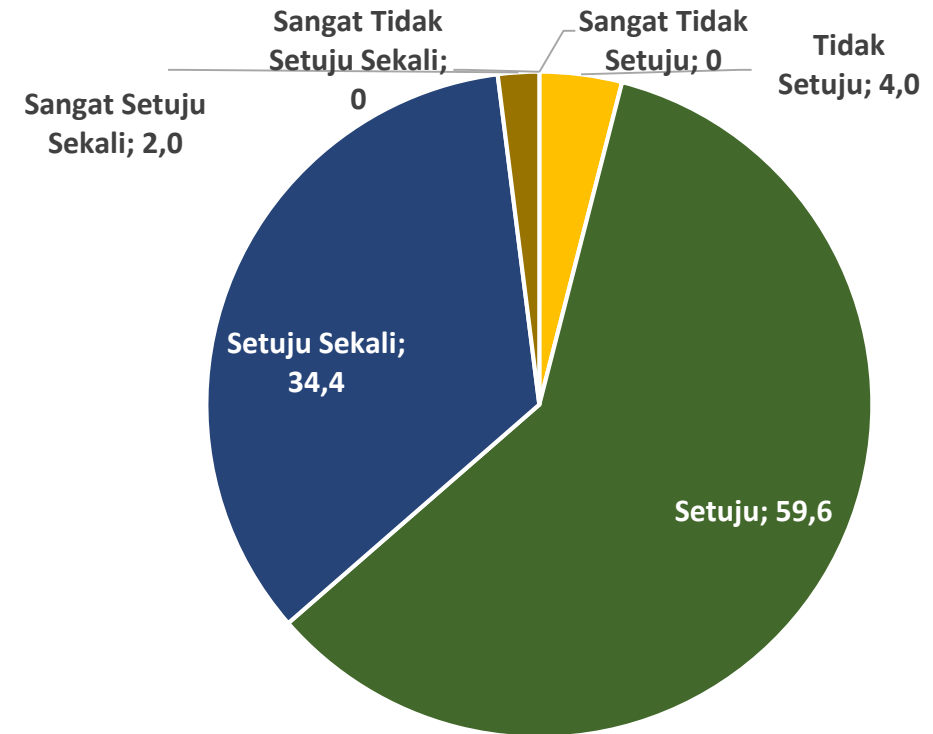
Untuk kategori indeks kepuasan pelayanan publik bagian Sarana dan Prasarana, terdapat delapan item yang ditanyakan, secara umum responden puas terhadap delapan item tersebut.

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK [%] – SARANA DAN PRASARANA (1)

Terdapat lahan parkir untuk kendaraan roda 2 dan roda 4



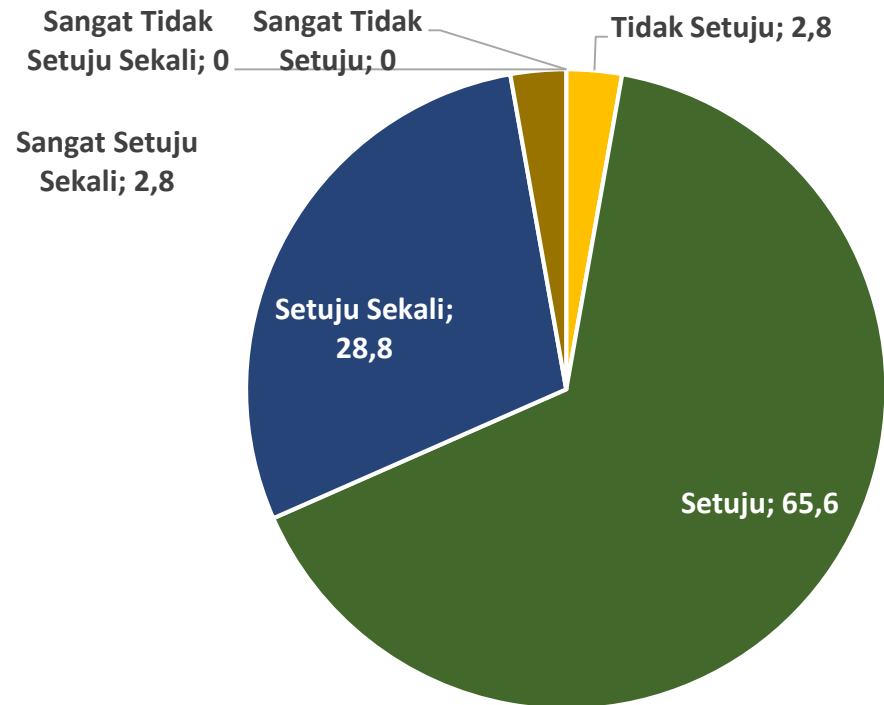
Ruang tunggu pelayanan layak dan memadai untuk pengunjung dan pasien



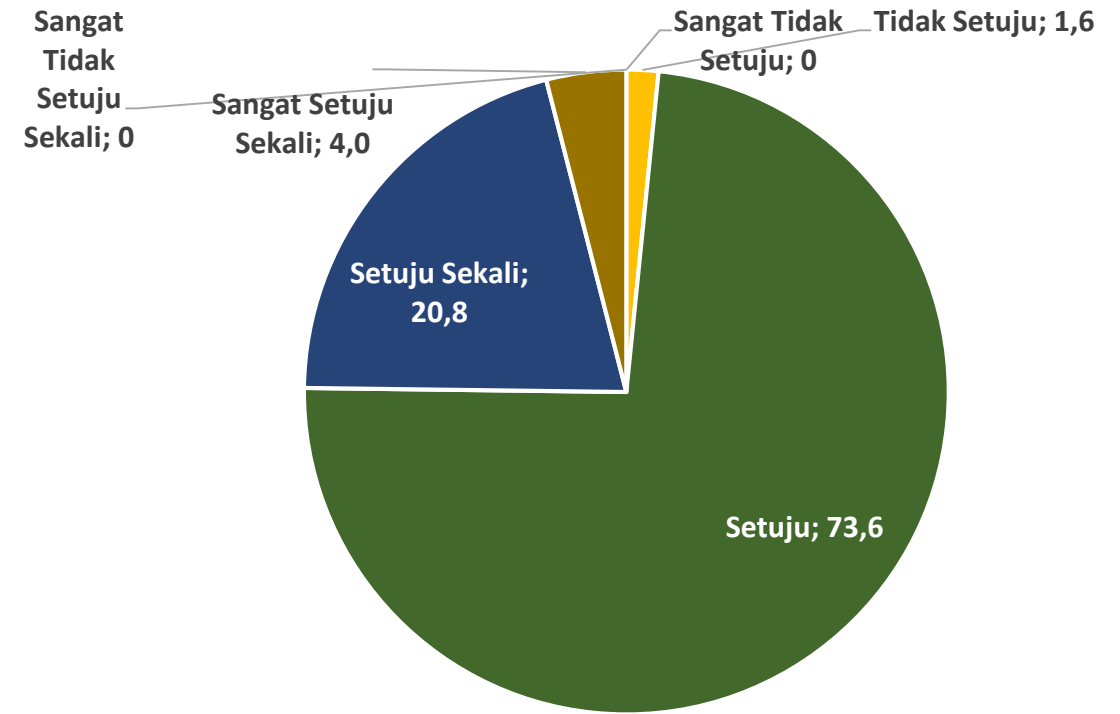
Untuk kategori indeks kepuasan pelayanan publik bagian Sarana dan Prasarana, terdapat delapan item yang ditanyakan, secara umum responden puas terhadap delapan item tersebut.

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK [%] – SARANA DAN PRASARANA (2)

Terdapat ruang khusus untuk ruang ASI



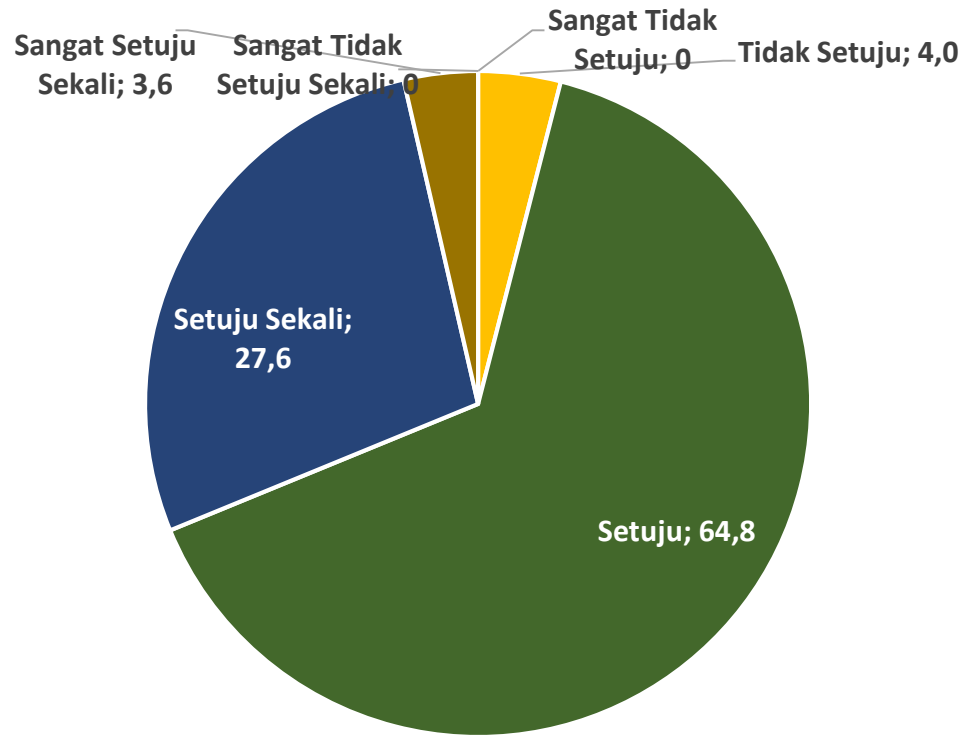
Terdapat kamar mandi / WC untuk laki-laki dan perempuan



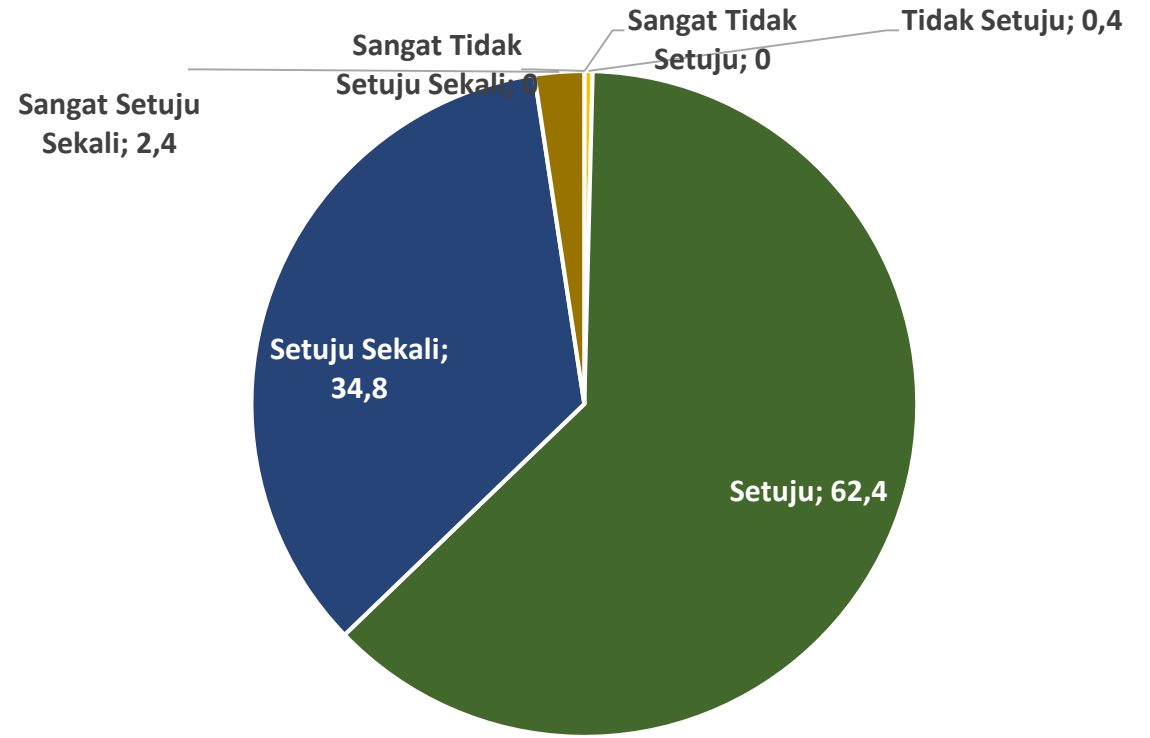
Untuk kategori indeks kepuasan pelayanan publik bagian Sarana dan Prasarana, terdapat delapan item yang ditanyakan, secara umum responden puas terhadap delapan item tersebut.

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK [%] – SARANA DAN PRASARANA (3)

Terdapat tempat beribadah seperti mushol



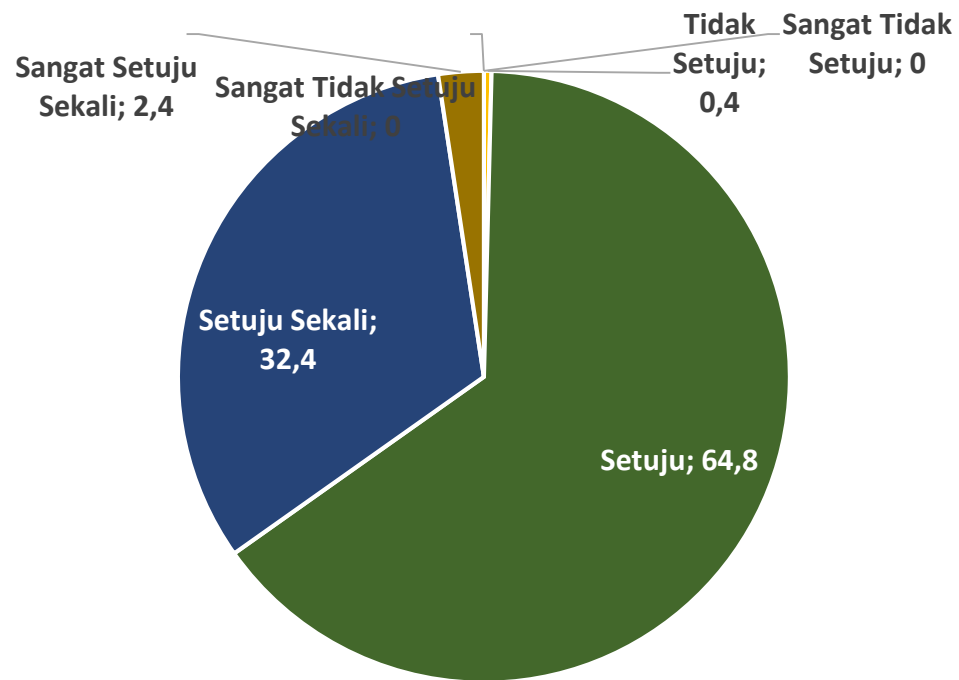
Ruang tunggu pelayanan dan ruang lainnya bersih dan dapat digunakan dengan nyaman



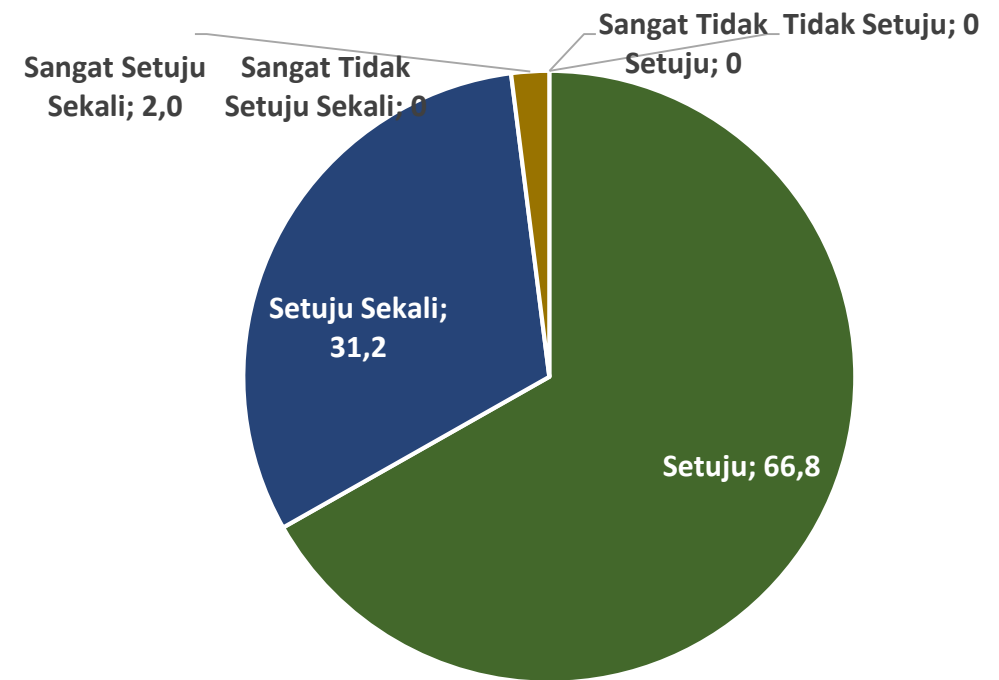
Untuk kategori indeks kepuasan pelayanan publik bagian Sarana dan Prasarana, terdapat delapan item yang ditanyakan, secara umum responden puas terhadap delapan item tersebut.

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK [%] – SARANA DAN PRASARANA (4)

Kamar mandi / WC untuk laki-laki dan perempuan dalam keadaan bersih dan dapat digunakan dengan nyaman

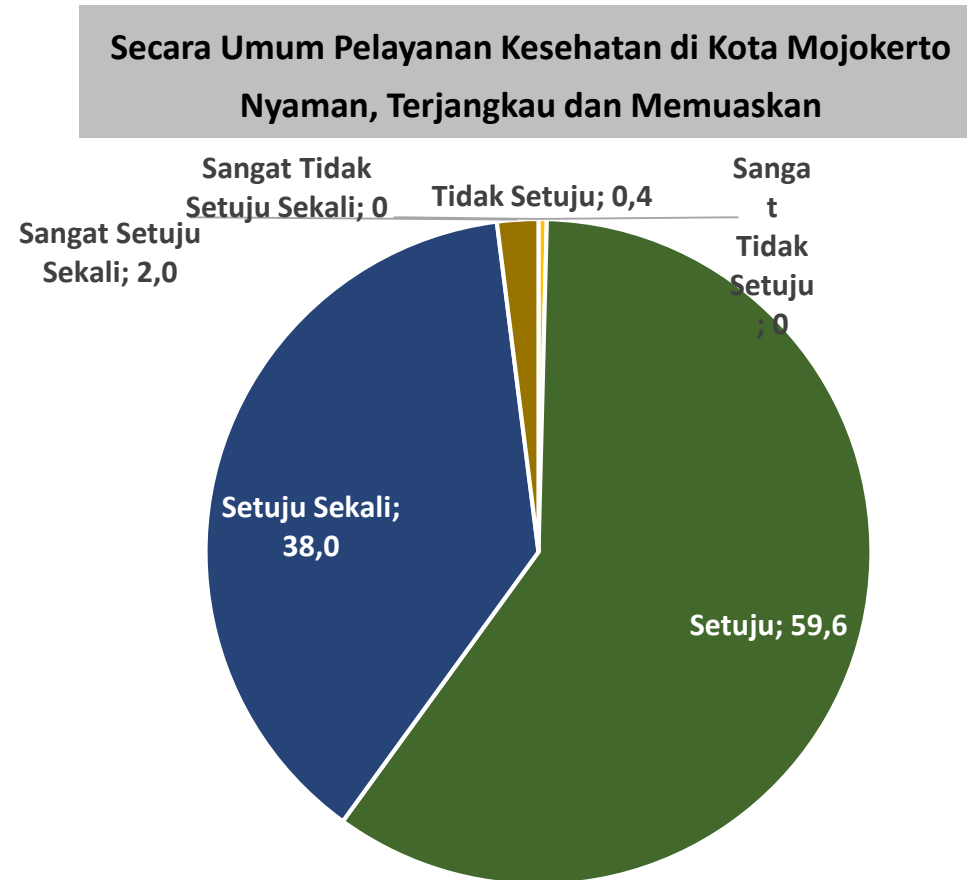


Tempat beribadah seperti mushola dalam keadaan bersih dan dapat digunakan dengan nyaman



Pernyataan Secara umum pelayanan kesehatan di Kota Mojokerto Nyaman, Terjangkau dan Memuaskan, responden setuju dengan pernyataan tersebut.

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK [%] – SECARA UMUM

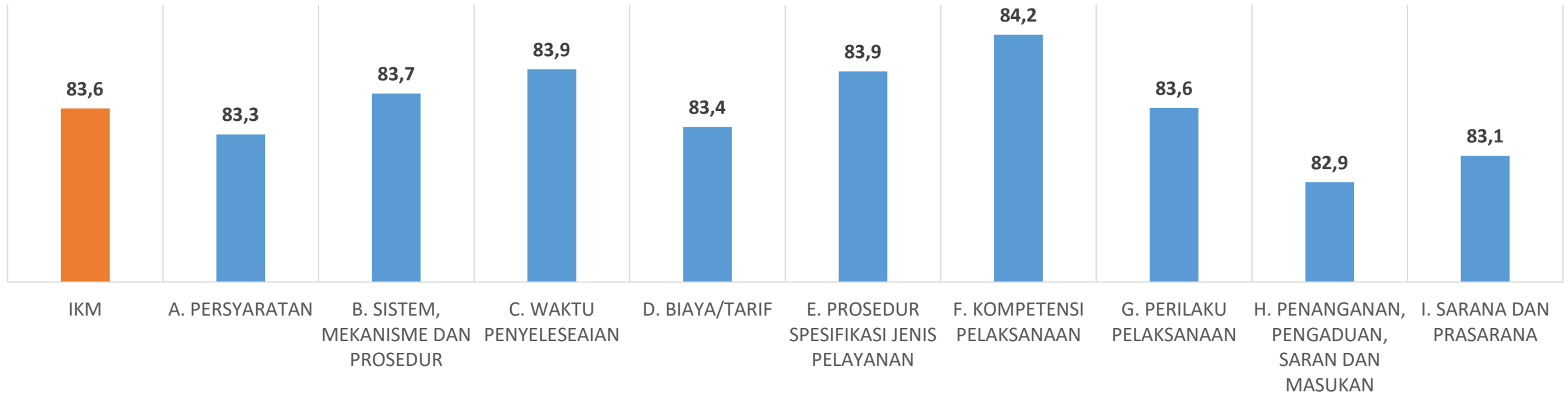


Secara Indeks Pelayanan Puskesmas secara keseluruhan di Kota Mojokerto menunjukkan hasil yang baik yaitu memiliki kepuasan sebesar 83,6%.

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUSKESMAS [%] – by DIMENSI IKM

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUSKESMAS

Nilai Persepsi	Interval Konvensi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	76,61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik



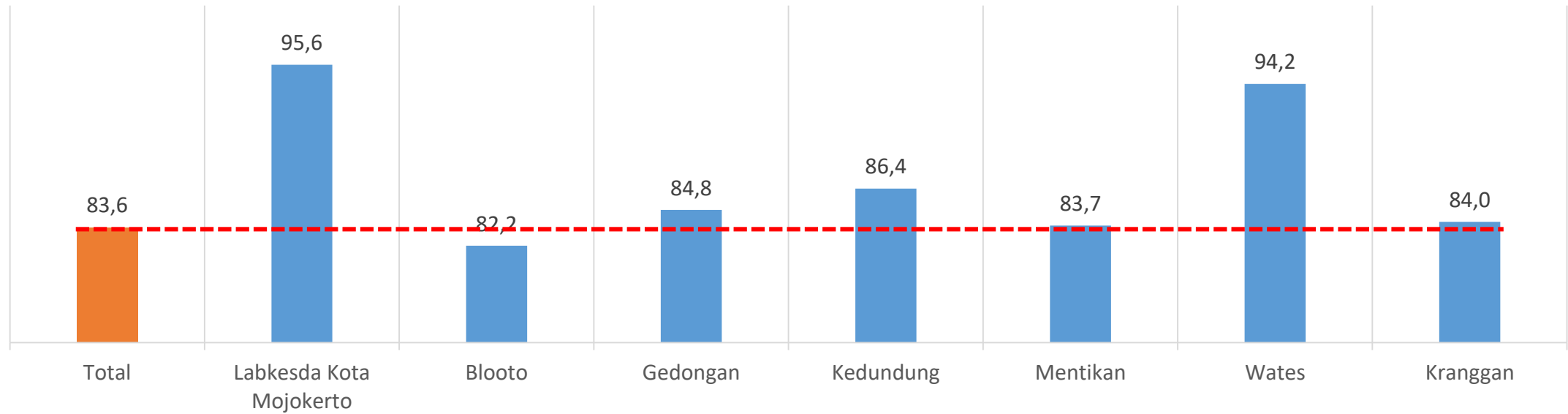
N= 250

Secara IKM di setiap Puskesmas Kota Mojokerto, terdapat satu Puskesmas yang berada dibawah IKM keseluruhan pelayanan Puskesmas di Kota Mojokerto yaitu Puskesmas Blooto (82,2%).

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUSKESMAS [%] – by PUSKESMAS

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUSKESMAS

Nilai Persepsi	Interval Konvensi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	76,61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik



N= 250

Untuk penilaian IKM Puskesmas Blooto mendapatkan nilai yang baik, yaitu 82,2%.

INDEKS KEPUASAN PUSKESMAS [%] – PUSKESMAS BLOOTO

PUSKESMAS BLOOTO

Aspek Penilaian	Nilai	Keterangan
A. PERSYARATAN	82,5	Baik
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	83,6	Baik
C. WAKTU PENYELESAIAN	82,4	Baik
D. BIAYA/TARIF	81,9	Baik
E. PROSEDUR SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	82,6	Baik
F. KOMPETENSI PELAKSANAAN	81,4	Baik
G. PERILAKU PELAKSANAAN	82,2	Baik
H. PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	80,6	Baik
I. SARANA DAN PRASARANA	82,6	Baik
IKM	82,2	Baik

Nilai Persepsi	Interval Konvensi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	76,61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik



Untuk penilaian IKM Puskesmas Gedongan mendapatkan nilai yang baik, yaitu 84,8%.

INDEKS KEPUASAN PUSKESMAS [%] – PUSKESMAS GEDONGAN

PUSKESMAS GEDONGAN

Aspek Penilaian	Nilai	Keterangan
A. PERSYARATAN	85,0	Baik
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	86,0	Baik
C. WAKTU PENYELESAIAN	85,4	Baik
D. BIAYA/TARIF	85,8	Baik
E. PROSEDUR SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	84,8	Baik
F. KOMPETENSI PELAKSANAAN	86,6	Baik
G. PERILAKU PELAKSANAAN	83,6	Baik
H. PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	83,3	Baik
I. SARANA DAN PRASARANA	83,3	Baik
IKM	84,8	Baik

Nilai Persepsi	Interval Konvensi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	76,61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik



Untuk penilaian IKM Puskesmas Kedundung mendapatkan nilai yang baik, yaitu 86,4%.

INDEKS KEPUASAN PUSKESMAS [%] – PUSKESMAS KEDUNDUNG

PUSKESMAS KEDUNDUNG

Aspek Penilaian	Nilai	Keterangan
A. PERSYARATAN	85,0	Baik
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	87,1	Baik
C. WAKTU PENYELESAIAN	87,2	Baik
D. BIAYA/TARIF	81,3	Baik
E. PROSEDUR SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	88,3	Baik
F. KOMPETENSI PELAKSANAAN	89,7	Sangat Baik
G. PERILAKU PELAKSANAAN	87,7	Baik
H. PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	86,5	Baik
I. SARANA DAN PRASARANA	85,1	Baik
IKM	86,4	Baik

Nilai Persepsi	Interval Konvensi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	76,61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Untuk penilaian IKM Puskesmas Mentikan mendapatkan nilai yang baik, yaitu 83,7%.

INDEKS KEPUASAN PUSKESMAS [%] – PUSKESMAS MENTIKAN

PUSKESMAS MENTIKAN

Aspek Penilaian	Nilai	Keterangan
A. PERSYARATAN	83,2	Baik
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	81,8	Baik
C. WAKTU PENYELESAIAN	84,9	Baik
D. BIAYA/TARIF	84,8	Baik
E. PROSEDUR SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	83,3	Baik
F. KOMPETENSI PELAKSANAAN	82,8	Baik
G. PERILAKU PELAKSANAAN	84,7	Baik
H. PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	84,1	Baik
I. SARANA DAN PRASARANA	83,8	Baik
IKM	83,7	Baik

Nilai Persepsi	Interval Konvensi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	76,61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik



Untuk penilaian IKM Puskesmas Wates mendapatkan nilai yang baik, yaitu 94,2%.

INDEKS KEPUASAN PUSKESMAS [%] – PUSKESMAS WATES

PUSKESMAS WATES

Aspek Penilaian	Nilai	Keterangan
A. PERSYARATAN	93,7	Sangat Baik
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	93,1	Sangat Baik
C. WAKTU PENYELESAIAN	93,4	Sangat Baik
D. BIAYA/TARIF	94,8	Sangat Baik
E. PROSEDUR SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	95,3	Sangat Baik
F. KOMPETENSI PELAKSANAAN	94,0	Sangat Baik
G. PERILAKU PELAKSANAAN	94,5	Sangat Baik
H. PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	94,0	Sangat Baik
I. SARANA DAN PRASARANA	95,0	Sangat Baik
IKM	94,2	Sangat Baik

Nilai Persepsi	Interval Konvensi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	76,61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik



Untuk penilaian IKM Puskesmas Wates mendapatkan nilai yang baik, yaitu 84%.

INDEKS KEPUASAN PUSKESMAS [%] – PUSKESMAS KRANGGAN

PUSKESMAS KRANGGAN

Aspek Penilaian	Nilai	Keterangan
A. PERSYARATAN	85,5	Baik
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	84,9	Baik
C. WAKTU PENYELESAIAN	83,9	Baik
D. BIAYA/TARIF	84,9	Baik
E. PROSEDUR SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	83,3	Baik
F. KOMPETENSI PELAKSANAAN	84,8	Baik
G. PERILAKU PELAKSANAAN	82,9	Baik
H. PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	82,7	Baik
I. SARANA DAN PRASARANA	82,7	Baik
IKM	84,0	Baik

Nilai Persepsi	Interval Konvensi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	76,61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Untuk penilaian IKM Labkesda mendapatkan nilai yang baik, yaitu 95,6%.

INDEKS KEPUASAN PUSKESMAS [%] – LABKESDA

LABKESDA

Aspek Penilaian	Nilai	Keterangan
A. PERSYARATAN	93,2	Sangat Baik
B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	95,5	Sangat Baik
C. WAKTU PENYELESAIAN	94,5	Sangat Baik
D. BIAYA/TARIF	93,2	Sangat Baik
E. PROSEDUR SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	97,7	Sangat Baik
F. KOMPETENSI PELAKSANAAN	97,7	Sangat Baik
G. PERILAKU PELAKSANAAN	96,1	Sangat Baik
H. PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	96,0	Sangat Baik
I. SARANA DAN PRASARANA	96,6	Sangat Baik
IKM	95,6	Sangat Baik

Nilai Persepsi	Interval Konvensi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	76,61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik