



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN LUMAJANG TAHUN 2021



**KERJASAMA
DINAS KESEHATAN KABUPATEN LUMAJANG
DENGAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

LAPORAN KEGIATAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN LUMAJANG
TAHUN 2021



KERJASAMA
DINAS KESEHATAN KABUPATEN LUMAJANG
DENGAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS AIRLANGGA
TAHUN 2021

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat 2021
Kerjasama Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
& Dinas Kesehatan Lumajang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya Laporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang Tahun 2021. Survei kepuasan pasien ini terselenggara atas kerjasama antara Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang dengan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga Surabaya. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang.

Pentingnya pengukuran kepuasan masyarakat telah disadari oleh banyak pihak. Selain sebagai bentuk akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, survei ini juga sangat diperlukan sebagai bahan untuk melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelaksanaan survei ini mengacu pada Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang tertuang pada PermenPANRB No. 14 Tahun 2017. Sembilan dimensi mutu pelayanan yang diukur diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Lumajang.

Terselesaikannya survei ini tidak terlepas dari kerjasama berbagai pihak. Untuk itu ucapan terimakasih disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan seluruh rangkaian kegiatan, yang meliputi:

1. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang.
2. Direktur RSUD Pasirian
3. Ibu Ririn Fitriana, S,KM., M.Kes selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang
4. Seluruh Kepala Puskesmas di Kabupaten Lumajang yang telah memfasilitasi kegiatan pengambilan data
5. Seluruh masyarakat Kabupaten Lumajang yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini

Saran dan kritik sangat penulis harapkan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Semoga Allah SWT selalu memberikan keberkahan atas segala kebaikan yang diberikan.

Lumajang, 15 Desember 2021

DAFTAR ISI

LAPORAN KEGIATAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Umum dan Khusus	2
1.2.1 Tujuan Umum	2
1.2.2 Tujuan Khusus	3
1.3 Manfaat	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Pelayanan Publik	4
2.1.1 Definisi Pelayanan Publik	4
2.1.2 Jenis Pelayanan Publik	5
2.1.3 Unsur Unsur Pelayanan Publik	5
2.1.4 Prinsip Pelayanan Publik	6
2.2 Puskesmas	8
2.3 Rumah Sakit	9
2.4 Perijinan	10
2.5 Kepuasan Masyarakat	12
2.6 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	12
2.6.1 Definisi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	12
2.6.2 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	13
2.6.3 Manfaat Survey Kepuasan Masyarakat	15
BAB 3 METODE KEGIATAN	16
3.1 Jenis Kegiatan.....	16
3.2 Lokasi Kegiatan.....	16
3.3 Waktu Pelaksanaan	16
3.4 Populasi.....	16
3.4.1 Kunjungan Puskesmas.....	17
3.4.2 Kunjungan Rumah Sakit	18
3.4.3 Kunjungan Layanan Perijinan Dinas Kesehatan Lumajang.....	19

3.5 Sampel.....	19
3.5.1 Puskesmas	19
3.5.2 RSUD Pasirian.....	21
3.5.3 Layanan Perijinan	22
3.6 Pelaksana Kegiatan	22
3.7 Variabel Survei	22
3.8 Pengumpulan data	26
3.9 Pengolahan dan Penyajian Data	26
3.10 Laporan Hasil Penyusunan Indeks	27
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Karakteristik Responden.....	30
4.2 Hasil Pengukuran IKM	36
4.2.1 Hasil IKM Seluruh Instansi.....	36
4.2.2 Perbandingan IKM antar unit pelayanan Tahun 2021.....	38
4.2.3. Perbandingan IKM Tahun 2018, 2019, 2021, dan 2021	40
4.3 Penjabaran nilai IKM Puskesmas berdasarkan 9 unsur	44
4.3.1 Nilai IKM Berdasarkan Unsur Persyaratan.....	44
4.3.2 Nilai IKM Berdasarkan Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan.....	45
4.3.3 Nilai IKM Berdasarkan Waktu Penyelesaian	47
4.3.4 Nilai IKM Berdasarkan Biaya/Tarif	48
4.3.5 Nilai IKM Berdasarkan Unsur Produk/Jasa	49
4.3.6 Nilai IKM Berdasarkan Unsur Kompetensi Pelaksana	51
4.3.7 Nilai IKM Berdasarkan Perilaku Pelaksana.....	52
4.4 Penjabaran Nilai IKM Tiap Pukesmas.....	56
4.5 Hasil IKM Pelayanan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang	117
4.6 Hasil IKM RSUD Pasirian.....	119
4.6.1 Penjabaran nilai SKM Rumah Sakit Umum Daerah Pasirian berdasarkan unsur.....	119
4.6.2 Penjabaran Nilai SKM Setiap Poli	130
4.7 Analisis Pertanyaan Terbuka	145
4.8 Analisis Lanjut dan Penyusunan Rekomendasi.....	158
4.8.1 Rekap nilai kepuasan per indikator pada 25 Puskesmas di Kabupaten Lumajang	159
4.8.2 Rekap nilai kepuasan per indikator pada layanan perijinan di Kabupaten Lumajang.....	163
4.8.3 Rekap nilai kepuasan per indikator pada layanan di RSUD Pasirian	164
4.9 Rekomendasi	167

4.9.1 Rekomendasi umum	168
4.9.2 Rekomendasi per unit layanan:	169
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	180
5.1 Kesimpulan	180
5.2 Saran.....	181
DAFTAR PUSTAKA	183

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 3.1	Jumlah Kunjungan Pasien Di Puskesmas Kabupaten Lumajang Tahun 2021 bulan Januari – Oktober	17
Tabel 3.2	Jumlah Kunjungan di RSUD Pasirian Tahun 2021 bulan Januari - Oktober	18
Tabel 3.3	Jumlah Kunjungan di Layanan Perijinan Dinas Kesehatan Lumajang Tahun 2021.....	19
Tabel 3.4	Pembagian Sampel di Puskesmas Kabupaten Lumajang	20
Tabel 3.5	Pembagian Sampel di RSUD Pasirian	21
Tabel 3.6	Pembagian Responden di Layanan Perizinan Dinas Kesehatan Lumajang	22
Tabel 3.7	Nilai Persepsi Interval, Interval IKM, dan Nilai Konversi IKM	27
Tabel 4.1	Hasil IKM di Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang 2021	36
Tabel 4.2	Nilai IKM Puskesmas Tempursari Tahun 2021 ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3	Nilai IKM Puskesmas Pronojiwo Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4	Nilai IKM Puskesmas Candipuro Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5	Nilai IKM Puskesmas Penanggal Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6	Nilai IKM Puskesmas Pasirian Tahun 2021.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7	Nilai IKM Puskesmas Bades Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8	Nilai IKM Puskesmas Tempeh Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9	Nilai IKM Puskesmas Gesang Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10	Nilai IKM Puskesmas Rogotrunan Tahun 2021 .	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11	Nilai IKM Puskesmas Labruk Kidul Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12	Nilai IKM Puskesmas Tekung Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13	Nilai IKM Puskesmas Kunir Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14	Nilai IKM Puskesmas Yosowilangun Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15	Nilai IKM Puskesmas Sumbersari Tahun 2021..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16	Nilai IKM Puskesmas Jatiroto Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.17	Nilai IKM Puskesmas Randuagung Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.18	Nilai IKM Puskesmas Tunjung Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.19	Nilai IKM Puskesmas Sukodono Tahun 2021 ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.20	Nilai IKM Puskesmas Padang Tahun 2021.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.21	Nilai IKM Puskesmas Pasrujambe Tahun 2021 .	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.22	Nilai IKM Puskesmas Senduro Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.23	Nilai IKM Puskesmas Gucialit Tahun 2021.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.24	Nilai IKM Puskesmas Kedungjajang Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.25	Nilai IKM Puskesmas Klakah Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.26	Nilai IKM Puskesmas Ranuyoso Tahun 2021....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.27	Nilai IKM Layanan Perizinan Tahun 2021	117

Tabel 4.28 Nilai IKM Poli Fisioterapi Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.29 Nilai IKM Poli Paru-Paru Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.30 Nilai IKM Poli Bedah Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.31 Tabel Nilai IKM Poli Gigi dan Mulut Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.32 Nilai IKM Poli Kesehatan Anak Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.33 Nilai IKM Poli Penyakit Dalam Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.34 Nilai IKM Poli Obstetri dan Ginekologi Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.35 Nilai IKM Rawat Inap Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.36 Rekapitulasi Hasil Pengukuran Tiap Unsur Puskesmas di Kabupaten Lumajang.....	161
Tabel 4.37 Rekapitulasi Hasil Pengukuran Tiap Unsur di Layanan Perizinan Dinkes Lumajang.....	164
Tabel 4.38 Rekapitulasi Hasil Pengukuran Tiap Unsur di RSUD Pasirian Kabupaten Lumajang.....	165

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 4.1	Karakteristik responden di setiap unit pelayanan berdasarkan usia	30
Gambar 4.2	Karakteristik responden di setiap unit pelayanan berdasarkan jenis kelamin	32
Gambar 4.3	Karakteristik responden di setiap unit pelayanan berdasarkan Pendidikan terakhir	33
Gambar 4.4	Karakteristik responden di setiap unit pelayanan berdasarkan jenis pembayaran.....	35
Gambar 4.5	Perbandingan Hasil SKM Antar Unit Pelayanan Tahun 2021.....	39
Gambar 4.6	Perbandingan IKM Dinas Kesehatan Lumajang Tahun 2018, 2019, 2020, dan 2021.....	41
Gambar 4.7	Nilai Unsur Persyaratan Di 25 Puskesmas Tahun 2021	45
Gambar 4.8	Nilai Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan di 25 Puskesmas Tahun 2021.....	46
Gambar 4.9	Nilai Unsur Waktu Penyelesaian di 25 Puskesmas Tahun 2021.....	47
Gambar 4.10	Nilai Unsur Tarif/Biaya di Puskesmas Tahun 2021	49
Gambar 4.11	Nilai Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Puskesmas Tahun 2021	50
Gambar 4.12	Nilai Unsur Kompetensi Pelaksana di Puskesmas Tahun 2021	51
Gambar 4.13	Nilai Unsur Perilaku Pelaksana di Puskesmas Tahun 2021.....	52
Gambar 4.14	Nilai Unsur Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan di Puskesmas Tahun 2021	54
Gambar 4.15	Nilai Unsur Sarana Dan Prasarana Pelayanan di Puskesmas Tahun 2021	55
Gambar 4.16	Nilai Unsur Persyaratan Di RSUD Pasirian Tahun 2021	119
Gambar 4.17	Nilai Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan di RSUD Pasirian Tahun 2021.....	121
Gambar 4.18	Nilai Unsur Waktu Penyelesaian di RSUD Pasirian Tahun 2021.....	122
Gambar 4.19	Nilai Unsur Tarif/Biaya di RSUD Pasirian Tahun 2021	124
Gambar 4.20	Nilai Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di RSUD Pasirian Tahun 2021.....	125
Gambar 4.21	Nilai Unsur Kompetensi Pelaksana di RSUD Pasirian Tahun 2021	126
Gambar 4.22	Nilai Unsur Perilaku Pelaksana di RSUD Pasirian Tahun 2021	127
Gambar 4.23	Nilai Unsur Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan di RSUD Pasirian Tahun 2021.....	128
Gambar 4.24	Nilai Unsur Sarana dan Prasarana Di RSUD Pasirian Tahun 2021	129

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1.	Kuesioner untuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada layanan perijinan Dinas Kesehatan.....	185
Lampiran 2.	Kuesioner untuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada layanan di Puskesmas	190
Lampiran 3.	Kuesioner untuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada layanan di RSUD Pasirian.....	197
Lampiran 4.	Foto Kegiatan.....	205
Lampiran 5.	Surat Perihal Pelaksanaan SKM Tahun 2021.....	209
Lampiran 6.	Curriculum Vitae Tenaga Ahli.....	210

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang

/	= Atau
<	= Kurang dari
(= Kurung buka
)	= Kurung tutup

Daftar Singkatan

IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
PANRB	= Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
SKM	= Survei Kepuasan Masyarakat
UPTD	= Unit Pelaksana Teknis Daerah
RSUD	= Rumah Sakit Umum Daerah
KKN	= Korupsi , Kolusi , dan Nepotisme
KK	= Kartu Keluarga
KTP	= Kartu Tanda Penduduk
PBI	= Penerima Bantuan Iuran
SOP	= Standart Operasional Prosedur
Nakes	= Tenaga Kesehatan

Daftar Istilah

Dll	= Dan Lain Lain
Dsb	= Dan Sebagainya
3M	= Menggunakan masker, Mencuci tangan, Menjaga jarak

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi dan tingginya kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan menuntut penyelenggara publik untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Salah satu upaya untuk memenuhi tuntutan tersebut perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang tertuang dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS). Salah satu pelayanan publik esensial pada kehidupan sehari-hari adalah pelayanan kesehatan.

Upaya pemenuhan hak setiap manusia atas kesehatan adalah prinsip dasar dalam pembangunan kesehatan di Indonesia. Hal ini tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28H pasal 34 serta Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan bahwa, setiap orang memiliki hak yang sama untuk mendapatkan akses atas sumber daya pada bidang kesehatan dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau salah satunya fasilitas kesehatan dengan berbagai jenis pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat.

Adanya keluhan dari masyarakat yang dapat diketahui dari media massa dan jejaring sosial harus segera ditangani agar tidak memberikan dampak buruk terhadap pemerintah atau mengurangi kepercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah diatur dalam PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Dirjen PSDKP, 2017).

Secara umum, kegiatan survei kepuasan masyarakat dilakukan di 25 Puskesmas yang ada di wilayah Kabupaten Lumajang, Rumah Sakit Umum Daerah Pasirian dan Layanan Perijinan Dinas Kesehatan Lumajang. Pada masa pandemi COVID-19 berbagai aspek terkait kesehatan menjadi hal penting untuk diperhatikan karena akan berkaitan dengan upaya pelayanan yang diterima oleh masyarakat dalam mengakses fasilitas kesehatan. Hal ini akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan yang dimiliki oleh masing-masing orang, terlebih sektor kesehatan yang saat pandemi COVID-19 mengalami banyak perubahan.

Beberapa upaya untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di masa pandemi COVID-19 dapat dilakukan dengan survei kepuasan masyarakat. Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai peraturan yang harus dipatuhi di masa pandemi baik oleh Dinas Kesehatan, Puskesmas, maupun Rumah Sakit. Oleh karena itu, perlu dilakukan survei terkait agar dapat menjadi bahan evaluasi bagi pelayanan kesehatan yang tetap menjalankan tugas yaitu memberikan pelayanan di masa pandemi COVID-19.

Sebagai upaya untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik sektor kesehatan dan peningkatan kualitas fasilitas kesehatan oleh pemerintah, maka akan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan kesehatan di seluruh Puskesmas selaku UPTD Dinas Kesehatan di Kabupaten Lumajang. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada beberapa unsur 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.

1.2 Tujuan Umum dan Khusus

1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di seluruh Puskesmas, Rumah Sakit Umum Daerah Pasirian dan Layanan Perijinan Dinas Kesehatan Lumajang.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Menyusun rekomendasi peningkatan kualitas layanan kesehatan berdasarkan di Kabupaten Lumajang berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat

1.3 Manfaat

1. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Menjadi evaluasi pelayanan publik bidang kesehatan seluruh Puskesmas di Kabupaten Lumajang, Rumah Sakit Umum Daerah Pasirian dan Layanan Perijinan Dinas Kesehatan Lumajang.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

2.1.1 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi salah satu hal terpenting dalam pemerintahan untuk menyelenggarakan tugas pemerintah. Aktivitas pelayanan publik dibutuhkan dalam terselenggaranya pelayanan untuk memenuhi kepentingan generik atau kepentingan perorangan, dengan berbagai cara agar pihak yang dilayani mendapatkan kepuasan. Berdasarkan Keputusan Menpen No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Unit penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang secara tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan publik. Penyelenggara yang dimaksudkan yaitu penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada provinsi Jawa Timur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan secara umum menetapkan Peraturan Daerah Provinsi No. 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan ini telah mengatur tujuan pelayanan publik seperti azas pelayanan, standar pelayanan, indeks kepuasan masyarakat, sanksi dll.

2.1.2 Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 berikut merupakan jenis pelayanan atau kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain

a. Pelayanan administratif

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya

2.1.3 Unsur Unsur Pelayanan Publik

Terwujudnya pelayanan publik yang baik merupakan salah satu ciri ciri pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara.

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak terlepas dari unsur-unsur pelayanan publik

*Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat 2021
Kerjasama Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
& Dinas Kesehatan Lumajang*

hal ini dikarenakan terdapat unsur pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa di dalam memberikan pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan di ketahui secara pasti oleh masing-masing.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundangan-undangan yang
- c. berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
- d. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- e. Apabila pelayanan umum yang oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.1.4 Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik memiliki beberapa prinsip pelayanan, beberapa prinsip tersebut yaitu:

- a. Kesederhanaan
- b. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
- c. Kejelasan
- d. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- e. Kepastian waktu
- f. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.
- g. Akurasi
- h. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- i. Keamanan
- j. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- k. Tanggung jawab
- l. Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- m. Kelengkapan sarana dan prasarana
- n. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- o. Kemudahan akses

- p. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- q. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
- r. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- s. Kenyamanan
- t. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, dan lain-lain.

2.2 Puskesmas

Definisi pukesmas menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat, menjelaskan bahwa Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Definisi pukesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan Upaya kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (PERMENKES No.75 Tahun 2014).

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis intansi dinas kesehatan kabupaten/ kota yang memiliki tanggungjawab dalam menyelenggarakan pembangunan kesehatan pada wilayah kerja (Rusdi, 2016), sedangkan definisi Puskesmas menurut Depkes RI (2004) adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan

kesehatan di suatu wilayah kesehatan. Kategori Puskesmas dapat dibagi menjadi dua yaitu Puskesmas non rawat inap (rawat jalan) dan Puskesmas rawat inap. Puskesmas non rawat inap (rawat jalan) adalah Puskesmas yang tidak menyelenggarakan pelayanan rawat inap kecuali pertolongan persalinan normal sedangkan Puskesmas rawat inap adalah Puskesmas yang diberi tambahan sumber daya untuk menyelenggarakan pelayanan rawat inap sesuai dengan pertimbangan kebutuhan pelayanan (PERMENKES No.75 Tahun 2014).

2.3 Rumah Sakit

Menurut undang undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan tempat untuk menyelenggarakan upaya kesehatan untuk mewujudkan derajat kesehatan bagi masyarakat yang optimal. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) adalah institusi pelayanan kesehatan yang dinaungi oleh pemerintah daerah. RSUD menjadi salah satu instalasi yang berfungsi sebagai memberikan pelayanan kesehatan dengan standar yang telah ditentukan. Upaya yang dilakukan rumah sakit dengan melakukan pendekatan secara promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Standart pelayanan rumah sakit ditentukan melalui SK Menkes Nomor 436/1993 yang menjadi 16 pelayanan antara lain administrasi dan manajemen, pelayanan medis, pelayanan gawat darurat, pelayanan keperawatan, rekam medis, pelayanan farmasi, keselamatan kerja kebakaran kewaspadaan bencana (K3), pelayanan radiologi, pelayanan laboratorium, pelayanan kamar operasi, pengendalian infeksi, pelayanan perinatal resiko tinggi, pelayanan rehabilitasi medis, pelayanan gizi, pelayanan intensif dan pelayanan darah.

Fungsi rumah sakit saat ini memiliki perkembangan menjadi suatu pusat kesehatan, pendidikan serta penelitian. Adapun fungsi rumah sakit berdasarkan Undang Undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009, sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standart pelayanan rumah sakit
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan paripurna
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan pemberian pelayanan kesehatan
- d. Penyelenggaraan penelitian, pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

2.4 Perizinan

Konsep dasar perizinan adalah kegiatan yang dilakukan untuk melakkan pengendalian dengan sifat preventif dengan memberikan pengertian izin. Definisi izin dalam arti luas merupakan kegiatan yang dilakukan dengan memperhatikan kepentingan umm yang diharuskan dengan adanya pengawasan. Perizinan merupakan bentuk pelaksanaan fungsi dari aturan yang memiliki sifat pengendali terhadap kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat (Maulana dan Jamhir, 2019). Pada umumnya, pengajuan untuk melakukan perizinan disertai dengan pemenuhan syarat yang kemudian dilakukan proses dengan mempertimbangkan syarat syarat yang ditetapkan hingga penerbitan permohonan. Bentuk dari perizinan yaitu pendaftaran, rekomendasi sertifikasi penentuan kuota, dan izin melakukan usaha.

Adapun jenis jenis dari perizinan yang dikelarkan oleh pemerintah kabupaten/kota

antara lain: (1) Izin Lokasi; (2) Izin Pemanfaatan Tanah; (3) Izin Mendirikan Bangunan atau Izin Mendirikan Bangun-Bangunan; (4) Izin Mendirikan Bangunan Rumah Ibadat; (5) Izin Gangguan HO (Hinder Ordonantie); (6) Tanda Daftar Industri; (7) Izin Usaha Industri; (8) Surat Izin Usaha Perdagangan; (9) Tanda Daftar Perusahaan; (10) Izin Peruntukan Lahan; (11) Izin Usaha Perkebunan; (12) Izin Usaha Restoran, Rumah Makan, dan Tempat Makan; (13) Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum; (14) Izin Usaha Biro Perjalanan Wisata dan Izin Usaha Agen Perjalanan Wisata; (15) Izin Usaha Hotel Bintang; (16) Izin Usaha Hotel Melati; (17) Izin Usaha Penginapan; (18) Izin Usaha Pondok Wisata; (19) Izin Usaha Penginapan Remaja; (20) Izin Usaha Taman Rekreasi; (21) Izin Usaha Fasilitas Wisata Tirta dan Rekreasi Air; (22) Izin Usaha Jasa Biro Perjalanan Wisata; (23) Izin Usaha Objek dan Daya Tarik Wisata Alam; (24) Izin Pemasangan Reklame Papan/billboard.

Pemerintah kabupaten/kota dalam melakukan melibatkan unsur Dinas Kesehatan kabupaten/kota yang terdiri untuk melakukan perizinan. Jenis jenis dari perizinan yang dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan antara lain Penerbitan izin praktik tenaga kesehatan, izin sertifikat produk pangan industri rumah tangga (SPP-IRT), izin usaha mikro obat tradisional (UMOT), izin perusahaan rumah tangga alat kesehatan/perbekalan kesehatan rumah tangga, izin operasi klinik, izin operasional laboratorium, ijin operasional optik, ijin toko obat, ijin toko alat kesehatan (ALKES), izin apotek, sertifikat laik hygiene sanitasi rumah makan, restoran dan jasa boga, surat terdaftar penyehat tradisional (STPT), sertifikat laik hygiene sanitasi depot air minum (DAM), dan surat pernyataan miskin.

2.5 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan pelayanan berdasarkan KEP/25/M.PAN/2/2004) adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Dalam rangka melakukan perbaikan pelayanan publik yang menyangkut kepuasan masyarakat dilakukan survei kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan. Dalam peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dijelaskan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Ningtyas dan Widowati (2014) yang menjadi tolak ukur penilaian kualitas layanan yaitu melakukan pengumpulan pendapat atau persepsi responden terkait kualitas pelayanan publik.

2.6 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

2.6.1 Definisi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Tujuan adanya survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik yang digunakan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas mutu kerja. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

*Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat 2021
Kerjasama Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
& Dinas Kesehatan Lumajang*

adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

2.6.2 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memiliki prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan *Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara* Nomor 14 tahun 2017, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan prasarana

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

2.6.3 Manfaat Survey Kepuasan Masyarakat

Berikut merupakan manfaat survey kepuasan masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, antara lain:

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

BAB 3

METODE KEGIATAN

3.1 Jenis Kegiatan

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan melalui sebuah survei dengan rancang bangun *cross sectional*. Data yang dianalisis merupakan data yang didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan kuesioner yang meliputi 9 dimensi penilaian kepuasan.

3.2 Lokasi Kegiatan

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada pelayanan kesehatan di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang yang terdiri dari Rumah Sakit Umum Daerah Pasirian, Layanan Perijinan Dinas Kesehatan Lumajang dan 25 Puskesmas di Kabupaten Lumajang.

3.3 Waktu Pelaksanaan

Waktu Pelaksanaan kegiatan dilakukan selama 2 bulan, yaitu bulan November dan Desember 2021.

3.4 Populasi

Populasi dalam kegiatan ini adalah seluruh pasien yang pernah menggunakan layanan di seluruh Puskesmas di wilayah kerja Kabupaten Lumajang, Rumah Sakit Umum Daerah Pasirian dan Layanan Perijinan Dinas Kesehatan Lumajang. Jumlah populasi dihitung selama kurun waktu 2021 baik rawat jalan, rawat inap dan kunjungan jiwa. Populasi tersebut kemudian dilakukan *sampling* secara proporsional berdasarkan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* sesuai

PermenPANRB 14/2017. Berikut ini adalah jumlah kunjungan pada Puskesmas, Rumah Sakit, dan Perizinan Dinas Kesehatan Lumajang.

3.4.1 Kunjungan Puskesmas

Puskesmas yang menjadi sasaran adalah seluruh Puskesmas di Kabupaten Lumajang yang berjumlah 25 Puskesmas. Jumlah populasi dihitung selama bulan Januari hingga Desember 2021 yang terdiri dari rawat jalan, rawat inap dan kunjungan jiwa dengan total sebanyak 759.153 pasien (Dinkes Lumajang 2021). Berikut adalah jumlah kunjungan pasien pada masing-masing Puskesmas di Kabupaten Lumajang:

Tabel 3.1 Jumlah Kunjungan Pasien di Puskesmas Kabupaten Lumajang Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	Rawat Jalan	Rawat Inap	Total
1	Tempursari	16.555	1.063	17.618
2	Pronojiwo	8.384	492	8.876
3	Candipuro	23.463	865	24.328
4	Penanggal	20.040	504	20.544
5	Pasirian	33.689	1.101	34.790
6	Bades	22.877	190	23.067
7	Tempeh	40.372	912	41.284
8	Gesang	30.706	344	31.050
9	Rogotrunan	92.093	243	92.336
10	Labruk Kidul	42.250	460	42.710
11	Tekung	37.096	823	37.919
12	Kunir	23.506	861	24.367
13	Yosowilangun	34.475	728	35.203
14	Sumbersari	23.487	3.456	26.943
15	Jatiroto	13.641	1.288	14.929
16	Randuagung	14.977	534	15.511

No	Nama Puskesmas	Rawat Jalan	Rawat Inap	Total
17	Tunjung	28.092	690	28.782
18	Sukodono	26.477	651	27.128
19	Padang	26.333	460	26.793
20	Pasrujambe	45.560	485	46.045
21	Senduro	30.591	878	31.469
22	Gucialit	21.795	626	22.421
23	Kedungjajang	27.642	1.395	29.037
24	Klakah	34.136	1.599	35.735
25	Ranuyoso	19.430	838	20.268

3.4.2 Kunjungan Rumah Sakit

Jumlah populasi dihitung selama bulan Januari hingga Oktober 2021 yang terdiri dari rawat jalan, rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Pasirian dengan total sebanyak 21.782 pasien (Dinkes Lumajang 2021) Data terkait dengan jumlah kunjungan yang ada di RSUD Pasirian tahun 2021 adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Jumlah Kunjungan di RSUD Pasirian Tahun 2021 bulan Januari - Oktober

No	Nama Ruang	Kelas	Jumlah Pasien
1	Berlian	I	405
2.	Zamrud	II	1154
3.	Shapire	III	2121
4.	Permata (VK&Nifas)	II	874
5.	Neonatologi	II	693
6.	HCU	VIP	290
7.	Klinik Penyakit Dalam	Rawat Jalan	2766
8.	Klinik Bedah	Rawat Jalan	4098
9.	Klinik Anak	Rawat Jalan	2363
10.	Klinik Obstetri&Ginekology	Rawat Jalan	3168

No	Nama Ruang	Kelas	Jumlah Pasien
11.	Klinik Gigi Umum&Spesialis	Rawat Jalan	712
12.	Klinik Paru	Rawat Jalan	2978
13.	Klinik Fisioterapi	Rawat Jalan	160

3.4.3 Kunjungan Layanan Perijinan Dinas Kesehatan Lumajang

Jumlah populasi pada layanan perijinan Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang dihitung sejak Januari 2021 hingga Desember 2021 sebanyak 184 orang.

Tabel 3.3 Jumlah Kunjungan di Layanan Perijinan Dinas Kesehatan Lumajang Tahun 2021

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi
1	SIP Dokter, Dokter Spesialis dan Dokter Gigi	101
2	IRT	73

3.5 Sampel

Jumlah populasi dihitung selama kurun waktu 2021 baik rawat jalan, rawat inap dan kunjungan jiwa kemudian dilakukan *sampling* secara proporsional berdasarkan tabel sampel dari Krejcie and Morgan sesuai PermenPANRB 14/2017. Sampel yang ada menjadi responden dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat tahun 2021.

3.5.1 Puskesmas

Berdasarkan total kunjungan populasi di seluruh Puskesmas didapatkan jumlah sampel minimal yang diambil adalah sejumlah 384 orang. Namun, untuk memastikan kualitas data maka jumlah sampel ditambahkan pada unit rawat inap. Setelah melalui perhitungan sampel, didapatkan jumlah keseluruhan sampel adalah 616 orang. Masing-masing sampel kemudian dibagi secara proporsional sehingga

mendapatkan distribusi sampel yang representatif tiap Puskesmas. Berikut ini adalah pembagian sampel pada masing-masing Puskesmas:

Tabel 3.4 Pembagian Sampel di Puskesmas Kabupaten Lumajang

No	Nama Puskesmas	Rawat Jalan	Rawat Inap	Total
1	Tempursari	12	5	17
2	Pronojiwo	7	5	12
3	Candipuro	16	5	21
4	Penanggal	13	5	18
5	Pasirian	22	5	27
6	Bades	15	5	20
7	Tempeh	27	5	32
8	Gesang	20	5	25
9	Rogotrunan	59	5	64
10	Labruk Kidul	28	5	33
11	Tekung	24	5	29
12	Kunir	16	5	21
13	Yosowilangun	23	5	28
14	Sumbersari	16	5	21
15	Jatiroto	10	5	15
16	Randuagung	10	5	15
17	Tunjung	19	5	24
18	Sukodono	18	5	23
19	Padang	17	5	22
20	Pasrujambe	30	5	35
21	Senduro	20	5	25
22	Gucialit	15	5	20
23	Kedungjajang	19	5	24

No	Nama Puskesmas	Rawat Jalan	Rawat Inap	Total
24	Klakah	22	5	27
25	Ranuyoso	13	5	18

5.5.2 RSUD Pasirian

Berdasarkan data kunjungan Rumah Sakit Pasirian selama tahun 2021, jumlah sampel yang dipilih dari RSUD Pasirian adalah 388 orang. Masing-masing sampel kemudian dibagi secara proporsional sehingga mendapatkan distribusi sampel yang representatif tiap pelayanan yang diberikan di RSUD Pasirian.

Tabel 3.5 Pembagian Sampel di RSUD Pasirian

No	Nama Ruang	Total
Rawat Inap		
1	Berlian	8
2	Zamrud	21
3	Shapire	37
4	Permata (VK&Nifas)	16
5	Neonatologi	13
6	HCU	6
Rawat Jalan		
7	Klinik Penyakit Dalam	49
8	Klinik Bedah	72
9	Klinik Anak	42
10	Klinik Obstetri dan Ginekology	56
11	Klinik gigi umum&spesialis	13
12	Klinik Paru	52
13	Klinik Fisioterapi	3

3.5.3 Layanan Perijinan

Mengacu pada jumlah populasi pasien yang berkunjung ke RSUD Pasirian selama tahun 2021, maka jumlah sampel yang diambil adalah 294 responden, dengan jumlah responden yang dibagi merata di masing-masing jenis layanan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.6 Pembagian Responden di Layanan Perizinan Dinas Kesehatan Lumajang

No	Jenis Layanan	Jumlah Sampel
1	SIP Dokter, Dokter Spesialis dan Dokter Gigi	72
2	IRT	52

3.6 Pelaksana Kegiatan

Pelaksanaan survei menggunakan tenaga ahli dan asisten peneliti. Tenaga ahli adalah penelitian yang mempunyai keahlian dan pengalaman pada manajemen pelayanan kesehatan. Sementara itu, asisten peneliti merupakan sarjana kesehatan masyarakat yang sudah menyelesaikan perkuliahan dengan dibuktikan menggunakan ijazah S1 atau surat keterangan lulus (SKL) dari Pihak Universitas atau fakultas. Seluruh pelaksana kegiatan berkoordinasi secara aktif melalui beberapa kegiatan antara lain konsolidasi, seminar secara daring, dan pelatihan secara daring yang berguna untuk menyamakan persepsi terhadap keseluruhan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, termasuk tiap pertanyaan pada kuesioner yang akan ditanyakan.

3.7 Variabel Survei

Variabel survei yang digunakan menggunakan 9 unsur survei kepuasan yang digunakan sebagai variabel dalam survei yaitu unsur-unsur yang disebutkan

dalam Permen PANRB NO.14 Tahun 2017 yaitu 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 unsur tersebut dikembangkan menjadi pertanyaan-pertanyaan yang dibuat sesuai dengan kebutuhan setiap instansi pada saat dilaksanakannya survei. Secara umum variabel-variabel yang digunakan pada setiap instansi yang dilakukan survei :

- 1) Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 - a) Persyaratan pelayanan terbuka dan jelas
 - b) Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibukakan bagi penerima pelayanan
 - a) Informasi prosedur pelayanan terbuka
 - b) Alur prosedur pelayanan jelas
 - c) Prosedur pelayanan sederhana
 - d) Sistem dan prosedur pelayanan masih berpeluang menimbulkan KKN
 - e) Petugas menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar prosedur
 - f) Petugas menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar prosedur
 - g) Petugas memberikan pelayanan di luar prosedur
 - h) Terdapat praktek percaloan
- 3) Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan

- a) Informasi waktu pelayanan jelas
 - b) Pelaksanaan pelayanan tepat waktu
 - c) Informasi target waktu penyelesaian pelayanan jelas
 - d) Penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu
- 4) Biaya atau tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan
- a) Biaya pelayanan jelas dan terbuka
 - b) Biaya yang dibayarkan tidak sesuai dengan yang ditetapkan
 - c) Biaya pelayanan terjangkau
 - d) Biaya untuk mendapatkan pelayanan wajar
 - e) Petugas menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar tarif resmi
 - f) Petugas menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar tarif resmi
 - g) Petugas meminta imbalan berupa uang/ barang di luar tarif resmi
 - h) Petugas menerima imbalan berupa uang/ barang di luar tarif resmi (gratifikasi)
 - i) Petugas menuntut imbalan berupa uang/ barang
- 5) Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan
- a) Informasi daftar produk/ jasa pelayanan terbuka dan jelas
 - b) Semua jenis pelayanan berfungsi
 - c) Terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan

- 6) Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman
- a) Petugas pelayanan sigap dan cetakan
 - b) Petugas memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai
 - c) Petugas memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai
- 7) Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
- a) Sikap dan perilaku petugas pelayanan baik
 - b) Petugas disiplin dalam menyelesaikan pelayanan
 - c) Petugas bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
 - d) Terdapat kesamaan perilaku pelayanan
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
- a) Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan publik tersedia
 - b) Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas
 - c) Prosedur pengaduan/ keluhan jelas
 - d) Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan publik jelas
- 9) Sarana dan prasarana pelayanan adalah teknologi dan peralatan lain yang digunakan dalam memberikan pelayanan
- a) Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi dan nyaman
 - b) Sarana dan prasarana pelayanan lengkap dan layak digunakan
 - c) Lingkungan pelayanan aman

Secara umum 9 unsur tersebut digunakan dalam 3 instansi yang akan diteliti, pengembangannya disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan instansi masing-masing.

3.8 Pengumpulan data

Data utama yang digunakan dalam kegiatan ini terdiri dari dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari hasil wawancara secara luring maupun daring dengan seluruh pengguna pelayanan kesehatan dan hasil observasi pada lokasi survei, baik layanan perijinan, Puskesmas maupun RSUD Pasirian. Data primer hasil wawancara yang dimaksud meliputi persepsi masyarakat terhadap kepuasan responden mengenai layanan bidang kesehatan berdasarkan pengalaman yang mereka miliki pada rentang waktu Januari 2022 hingga kegiatan survei dilakukan. Adapun kegiatan observasi dilakukan dengan cara mengamati kondisi lokasi yang sedang dilakukan survei berdasarkan 9 unsur yang bisa dilihat secara kasat mata. Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini adalah laporan yang bersumber instansi terkait yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan survei berupa data jumlah populasi (kunjungan responden), data identitas responden, dan lainnya.

3.9 Pengolahan dan Penyajian Data

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks harapan dan kepuasan masyarakat terdapat 9 unsur dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata – rata tertimbang

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9}$$

Jumlah unsur ini akan sangat tergantung dengan jumlah pertanyaan yang diajukan dalam tiap variabel yang ditanyakan pada kuesioner tiap instansi yang disurvei. Tiap komponen dapat berbeda jumlah pertanyaannya sesuai dengan kondisi di lapangan dan perbedaan kebutuhan yang ada.

Untuk memperoleh nilai IHM atau IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Penimbang}$$

Sebagai upaya untuk memudahkan interpretasi penilaian IHM atau IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan cara mengalikan indeks unit pelayanan dengan angka 25. Nilai persepsi interval, interval IHM/IKM, dan nilai konversi IHM/IKM disajikan pada Tabel 3.1, sedangkan Konversi IKM menjadi mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.7 Nilai Persepsi Interval, Interval IKM, dan Nilai Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	Sangat Baik

3.10 Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata (dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

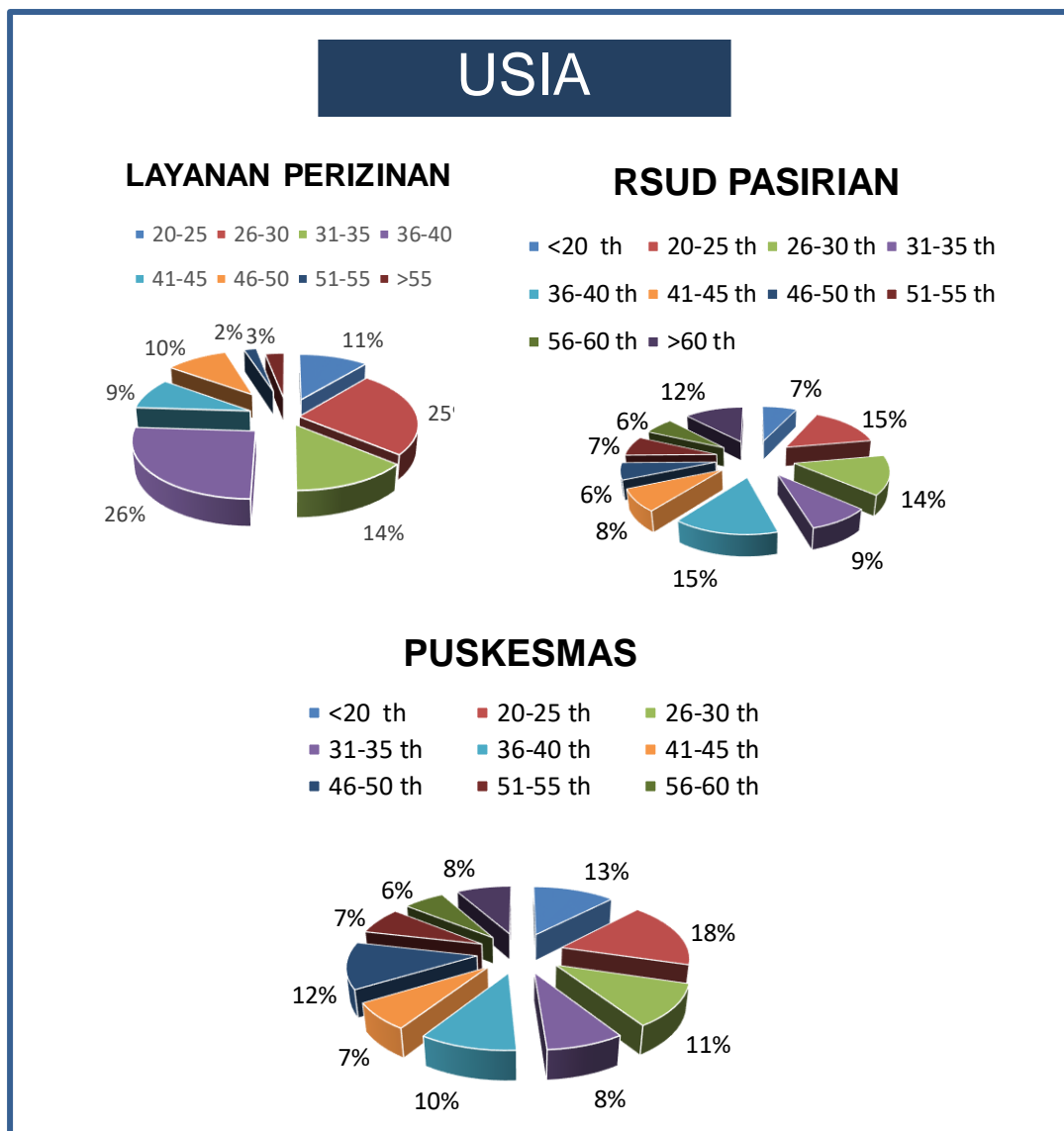
Sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Pengukuran karakteristik responden dilakukan untuk mendapatkan gambaran pengguna layanan kesehatan di Kabupaten Lumajang berdasarkan aspek usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, penggunaan asuransi kesehatan. Berikut ini diuraikan kondisi dari masing-masing karakteristik responden tersebut.

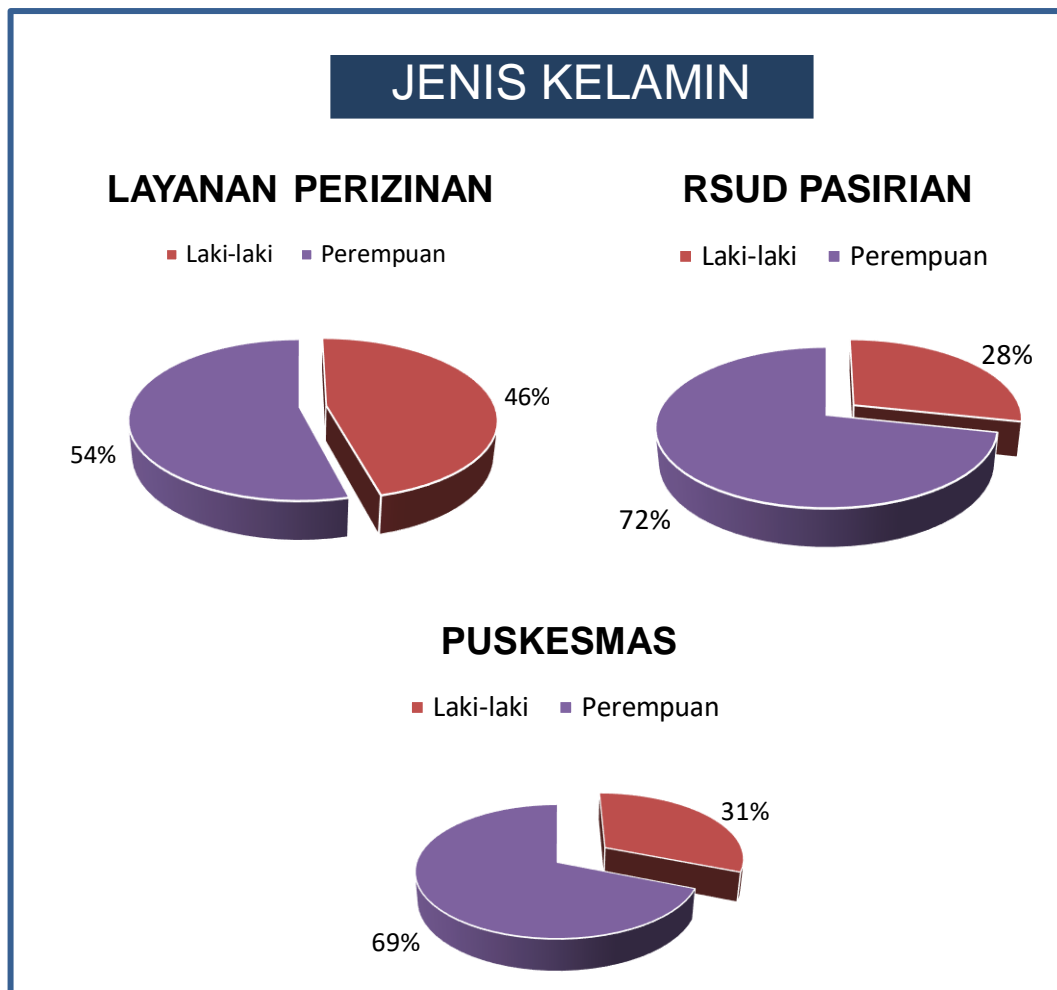


Gambar 4.1 Karakteristik responden di setiap unit pelayanan berdasarkan usia

Karakteristik responden berdasarkan usia terdapat perbedaan diantara ketiga unit pelayanan. Variasi dan rentang usia pada responden layanan perijinan lebih sempit daripada responden di RSUD Pasirian dan Puskesmas. Masyarakat yang membutuhkan layanan perijinan adalah mereka yang sedang mengurus ijin usaha atau ijin praktek, sehingga dapat dipastikan responden layanan perijinan berada pada kelompok usia produktif. Proporsi terbesar ada pada usia 36 – 40 tahun dan 26 – 30 tahun dengan persentase masing-masing 26% dan 25%.

Hal yang berbeda terlihat di Puskesmas, dimana seluruh rentang usia dapat ditemui di Puskesmas, mulai kurang dari 20 tahun hingga lebih dari 60 tahun. Proporsi terbesar ada pada kelompok usia 20 – 25 tahun sebesar 18%, Kelompok usia kurang dari 20 tahun menempati posisi terbesar kedua dengan besaran 13%. Kelompok usia lain memiliki proporsi yang tidak terpaut jauh, bergerak antara 6% - 12% tersebar pada rentang usia 26 – 55 tahun.

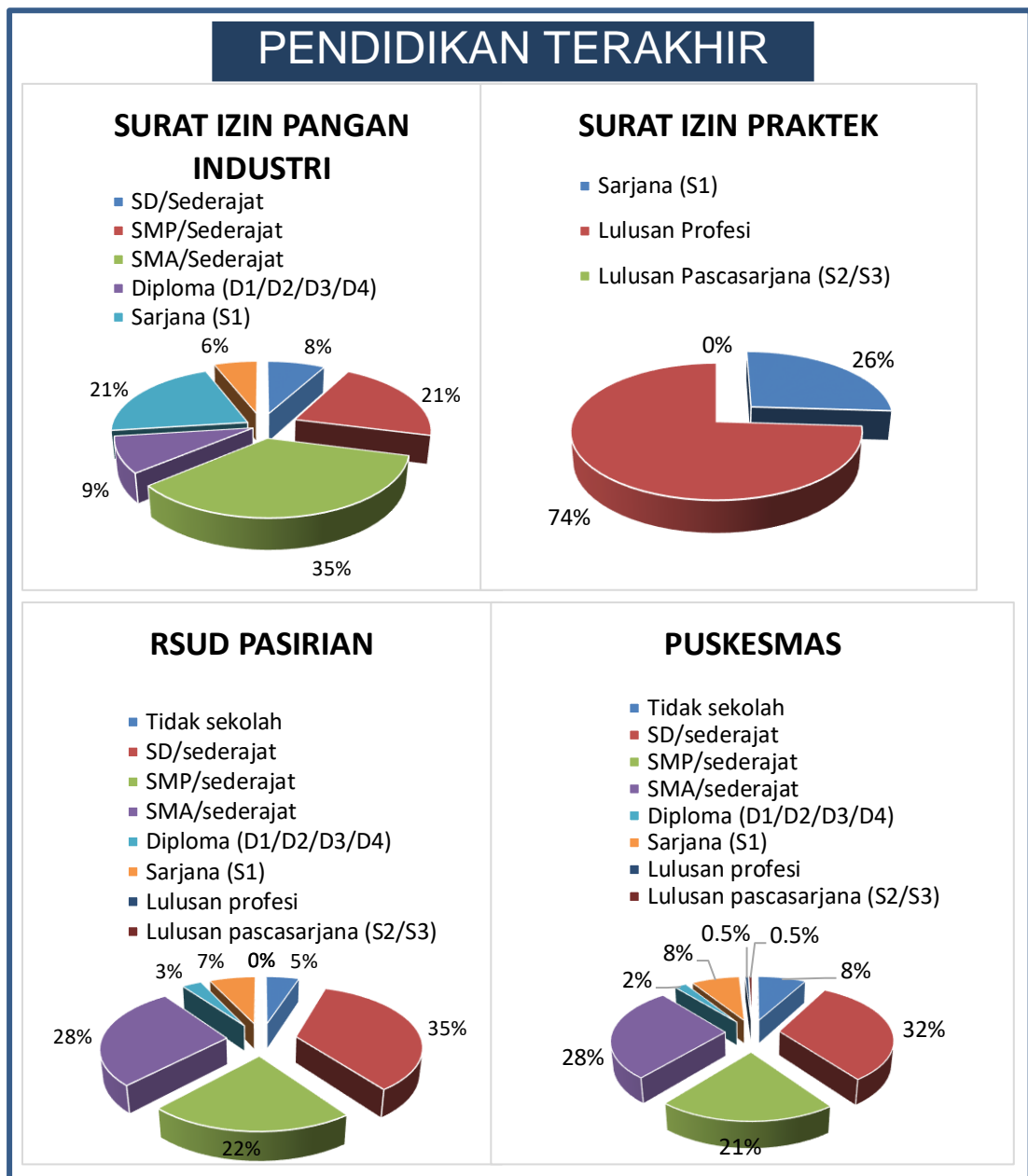
Kelompok usia 20-25 tahun di RSUD Pasirian sama besarnya dengan kelompok usia 36-40 tahun yaitu sebesar 15%. Kelompok usia yang lain terdistribusi hampir merata. Sama seperti Puskesmas, seluruh kelompok usia juga ditemukan di RSUD Pasirian.



Gambar 4.2 Karakteristik responden di setiap unit pelayanan berdasarkan jenis kelamin

Proporsi jenis kelamin responden pada ketiga unit pelayanan hampir sama, yaitu didominasi oleh jenis kelamin perempuan. Responden dengan jenis kelamin laki-laki di layanan perijinan sebesar 46%, di RSUD Pasirian sebesar 28%, dan di Puskesmas 31%. Proporsi seperti ini wajar adanya mengingat kondisi di masyarakat secara umum memang jumlah penduduk wanita lebih banyak dari pada penduduk laki-laki. Jika dikaitkan dengan kebutuhan akan pelayanan kesehatan, hal ini juga sejalan dengan kebutuhan normatif individu, yang mana pada seorang wanita semakin banyak fase dalam kehidupannya yang membutuhkan pelayanan

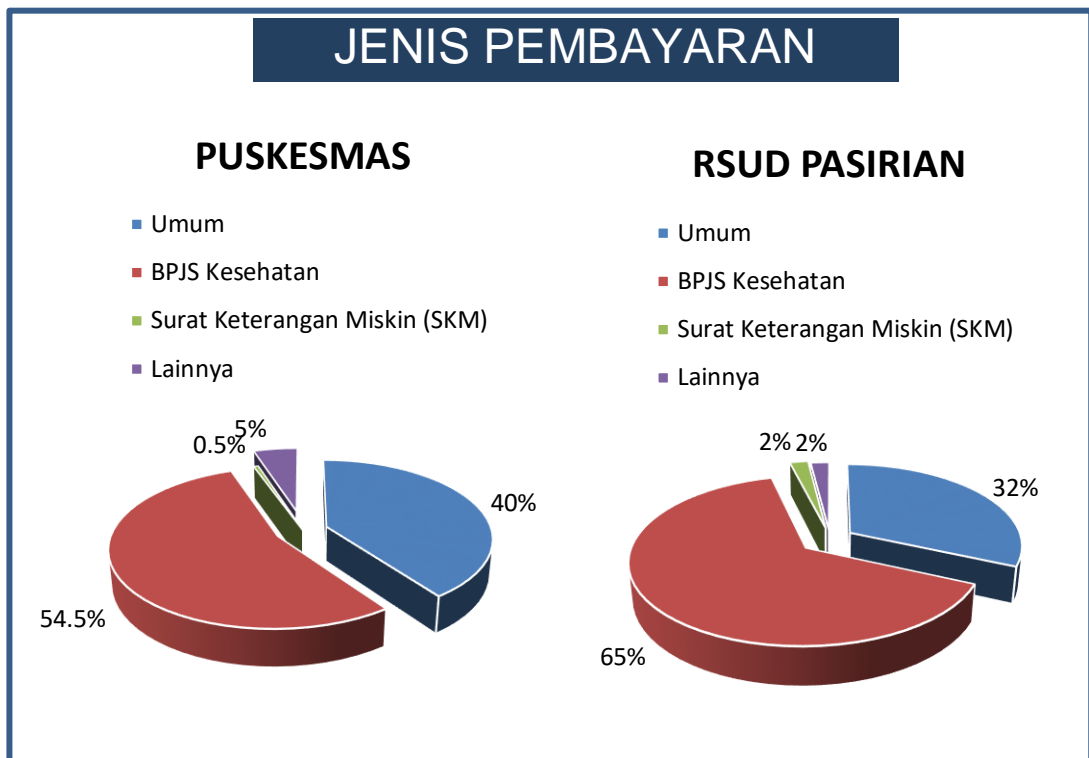
kesehatan. Hal ini terutama terjadi pada masa usia subur dengan adanya fase kehamilan, melahirkan, menyusui, dan mengasuh balita. Jika dikaitkan dengan kelompok usia, dimana Sebagian besar berada pada rentang 20-25 tahun, bagi wanita ini rata-rata adalah usia menikah dan memulai kehamilan pertama.



Gambar 4.3 Karakteristik responden di setiap unit pelayanan berdasarkan Pendidikan terakhir

Pengunjung Puskesmas dan RSUD Pasirian sebagian besar berasal dari masyarakat dengan tingkat pendidikan SD, SMP, dan SMA, dengan persentase berkisar antara 20 – 35%. Sedangkan untuk responden pada layanan perijinan Dinas Kesehatan, terdapat 2 kelompok yang berbeda karena layanan perijinan yang diurus juga berbeda. Pada kelompok surat ijin praktek karena layanan ini hanya dimanfaatkan oleh tenaga kesehatan, maka pendidikannya hanya berasal dari 2 kategori, yaitu lulusan profesi dan sarjana. Lulusan profesi proporsinya terbesar, yaitu mencapai 74%. Pada kelompok satunya, layanan perijinan pangan dan industri karakteristik Pendidikan bervariasi mulai dari SD/ sederajat hingga sarjana. Persentase terbesar adalah lulusan SMA/ sederajat sebesar 35%.

Khusus untuk pengguna layanan kesehatan di rumah sakit dan Puskesmas, di samping ditanyakan jenis kelamin, usia dan pendidikan, juga dilakukan identifikasi jenis pembayaran yang digunakan saat memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit dan Puskesmas. Informasi ini penting diketahui karena pemilihan tempat pelayanan kesehatan seringkali dipengaruhi oleh jenis pembayaran yang dilakukan



Gambar 4.4 Karakteristik responden di setiap unit pelayanan berdasarkan jenis pembayaran

Bagi pengguna asuransi seperti BPJS, tentunya ada keterbatasan dalam memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) maupun Fasilitas Pelayanan Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) karena harus sesuai dengan aturan BPJS.

Pada penelitian ini jenis pembayaran responden dikelompokkan menjadi 3 kelompok besar, yaitu umum, BPJS dan lainnya. Berdasarkan gambar 4.4 dapat diketahui ada pola yang sama antara pengguna layanan rumah sakit dengan pengguna Puskesmas. Kelompok terbesar adalah masyarakat yang dibiayai oleh BPJS Kesehatan. Di RSUD Pasirian pengguna BPJS sebesar 65%, sementara di Puskesmas sebesar 54,5%. Pada urutan kedua adalah masyarakat yang tidak

menggunakan BPJS atau sering disebut sebagai pembayaran umum. Di RSUD Pasirian besarnya mencapai 32%, sedangkan di Puskesmas sebesar 40%.

4.2 Hasil Pengukuran IKM

4.2.1 Hasil IKM Seluruh Instansi

IKM seluruh unit pelayanan kesehatan tahun 2021 di Kabupaten Lumajang disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1 Hasil IKM di Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang 2021

No	Unit Pelayanan	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
A.	Layanan di 25 Puskesmas	85,35	B	BAIK
1	Tempursari	84,25	B	BAIK
2	Pronojiwo	80,25	B	BAIK
3	Candipuro	86,5	B	BAIK
4	Penanggal	85,5	B	BAIK
5	Pasirian	87,75	B	BAIK
6	Bades	83,5	B	BAIK
7	Tempoh	85,5	B	BAIK
8	Gesang	85,5	B	BAIK
9	Rogotrunan	85,25	B	BAIK
10	Labruk Kidul	91,25	A	SANGAT BAIK
11	Tekung	85,75	B	BAIK
12	Kunir	89,5	A	SANGAT BAIK
13	Yosowilangun	84,75	B	BAIK
14	Sumbersari	84,5	B	BAIK
15	Jatiroto	83	B	BAIK
16	Randuagung	83	B	BAIK
17	Tunjung	86,25	B	BAIK
18	Sukodono	88,75	A	SANGAT BAIK
19	Padang	88,5	A	SANGAT BAIK

No	Unit Pelayanan	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
20	Pasrujambe	85,75	B	BAIK
21	Senduro	85	B	BAIK
22	Gucialit	85,5	B	BAIK
23	Kedungjajang	84,5	B	BAIK
24	Klakah	82,5	B	BAIK
25	Ranuyoso	81,25	B	BAIK
B.	Layanan Perijinan Dinas Kesehatan Lumajang	87,25	B	BAIK
C.	RSUD Pasirian	84,09	B	BAIK
1	Fisioterapi	82,5	B	BAIK
2	Paru-paru	85,75	B	BAIK
3	Bedah	84,75	B	BAIK
4	Gigi dan Mulut	82,75	B	BAIK
5	Kesehatan Anak	85,5	B	BAIK
6	Penyakit Dalam	86,25	B	BAIK
7	Obstetri	82	B	BAIK
8	Rawat Inap	84,25	B	BAIK

Pengukuran kepuasan pasien di Kabupaten Lumajang memberikan hasil yang bagus, dimana seluruh unit layanan telah berada pada kepuasan yang baik. Beberapa diantaranya bahkan termasuk dalam kategori sangat baik, yaitu sejumlah 4 unit, yang terdiri dari, Puskesmas Labruk Kidul, Puskesmas Kunir, Puskesmas Sukodono, Puskesmas Padang. Jika dibandingkan dengan hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2020, rata-rata skor kepuasan masyarakat pada tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 0,24 point. Jika dilihat dari perolehan skor tertinggi, angkanya mengalami penurunan. Skor tertinggi survei kepuasan masyarakat tahun 2020 adalah 97,25 yang diperoleh Puskesmas Bades, pada tahun 2021 skor tertinggi

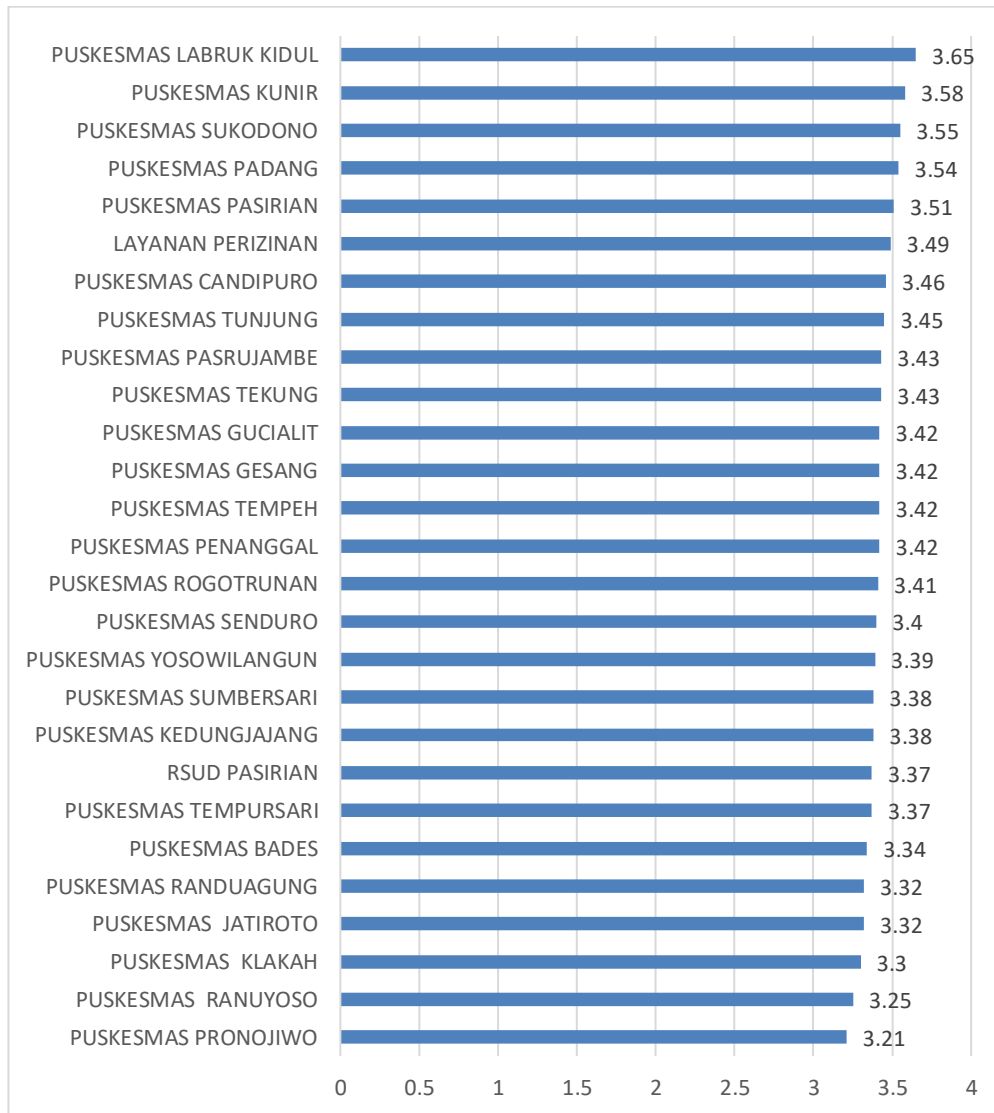
hanya 91,25 di Puskesmas Labruk Kidul. Selisih penurunannya sebesar -6. Menurunnya rata-rata skor kepuasan tahun 2021 terutama disebabkan oleh penurunan nilai IKM sebesar 14 unit, namun semua unit sudah berada pada kategori baik dan sangat baik, tidak ada yang berada pada kategori kurang seperti tahun 2020.

Analisis lebih lanjut dengan membandingkan skor kepuasan hasil survei tahun 2020 dengan tahun 2021 menunjukkan adanya penurunan skor kepuasan masyarakat di 14 unit layanan (51,85%), yaitu di Puskesmas Pronojiwo, Ranuyoso, Sumbersari, Klakah, Randuagung, Yosowilangun, Kedungjajang, Tekung, Bades, Tunjung, Penanggal, Tempeh, Gesang, dan Labruk Kidul. Penurunan skor kepuasan tertinggi ada di Puskesmas Bades dengan penurunan mencapai -13,75 point, dan diposisi kedua Puskesmas Tunjung dengan penurunan sebesar -8,79 point. Puskesmas Labruk Kidul juga mengalami sedikit penurunan sebesar -3,19 (dari 94,44 menjadi 91,25), tetapi dengan angka tersebut pada tahun 2021 adalah yang tertinggi dibanding unit layanan lain.

Kondisi yang berbeda terjadi di 13 unit layanan yang lain (48,15%), dimana pada tahun 2021 memperoleh peningkatan skor kepuasan. Peningkatan kepuasan tertinggi terjadi di Puskesmas Senduro yang meningkat sebesar 8,52 point, dan diposisi kedua adalah Puskesmas Pasirian dengan skor peningkatan sebesar 8.

4.2.2 Perbandingan IKM antar unit pelayanan Tahun 2021

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) bidang kesehatan tahun 2021 di lakukan di wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang yaitu 25 Puskesmas, Layanan Perijinan dan RSUD Pasirian. Berikut ditampilkan nilai kepuasan masyarakat dari seluruh Puskesmas di Kabupaten Lumajang.



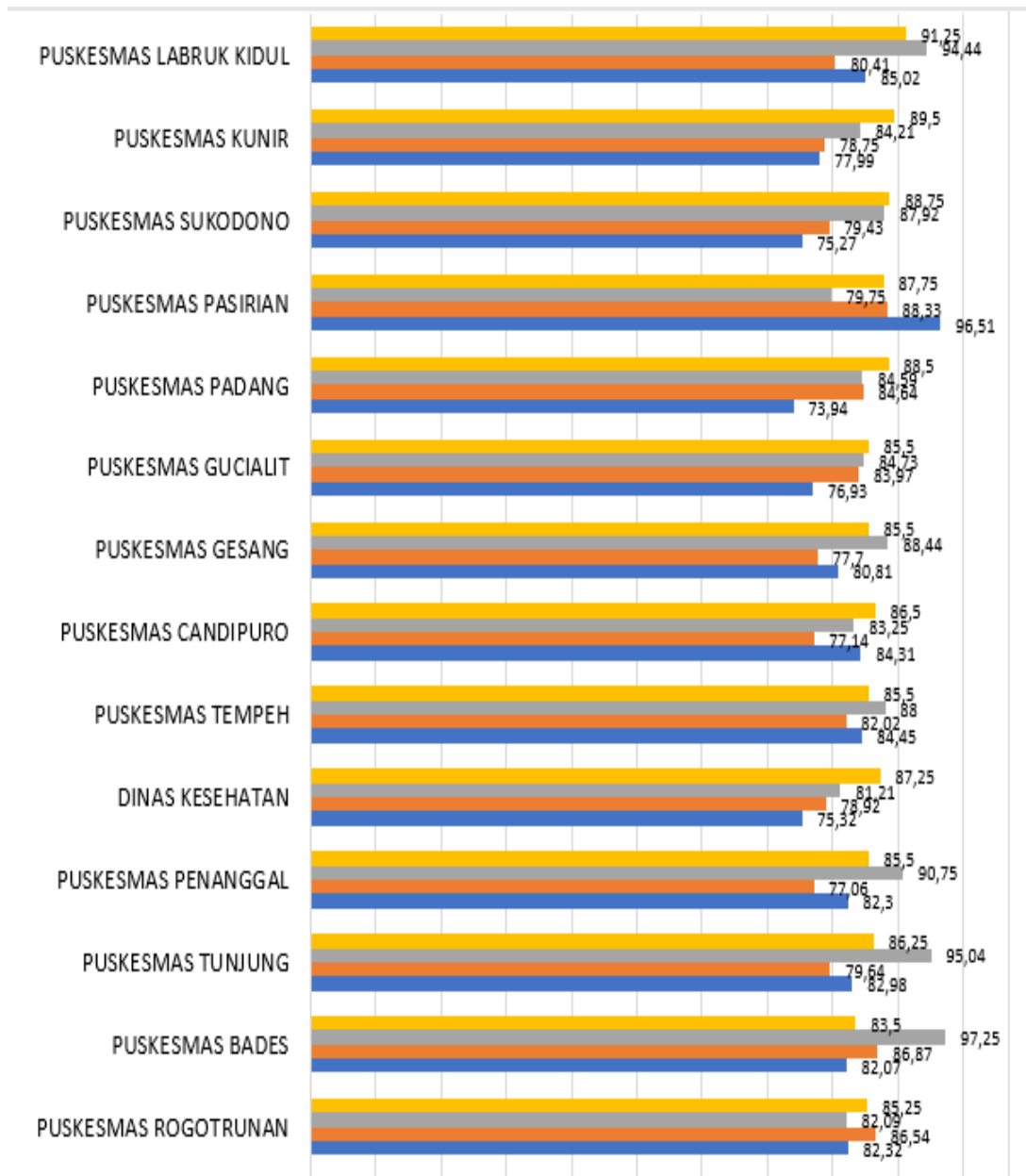
Gambar 4.5 Perbandingan Hasil SKM Antar Unit Pelayanan Tahun 2021

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat di 25 Puskesmas Kabupaten Lumajang tahun 2021, Puskesmas dengan hasil yang sangat baik ada 4, yaitu Puskesmas Labruk Kidul, Kunir, Sukodono, dan Padang, dengan nilai IKM masing-masing 3,65, 3,58, 3,55, dan 3,54. Dua puluh satu Puskesmas lain memiliki kategori baik, dengan rentang nilai dari 3,21 sampai 3,51. Nilai IKM terendah di Puskesmas Pronojiwo dan posisi terendah kedua Puskesmas Ranuyoso.

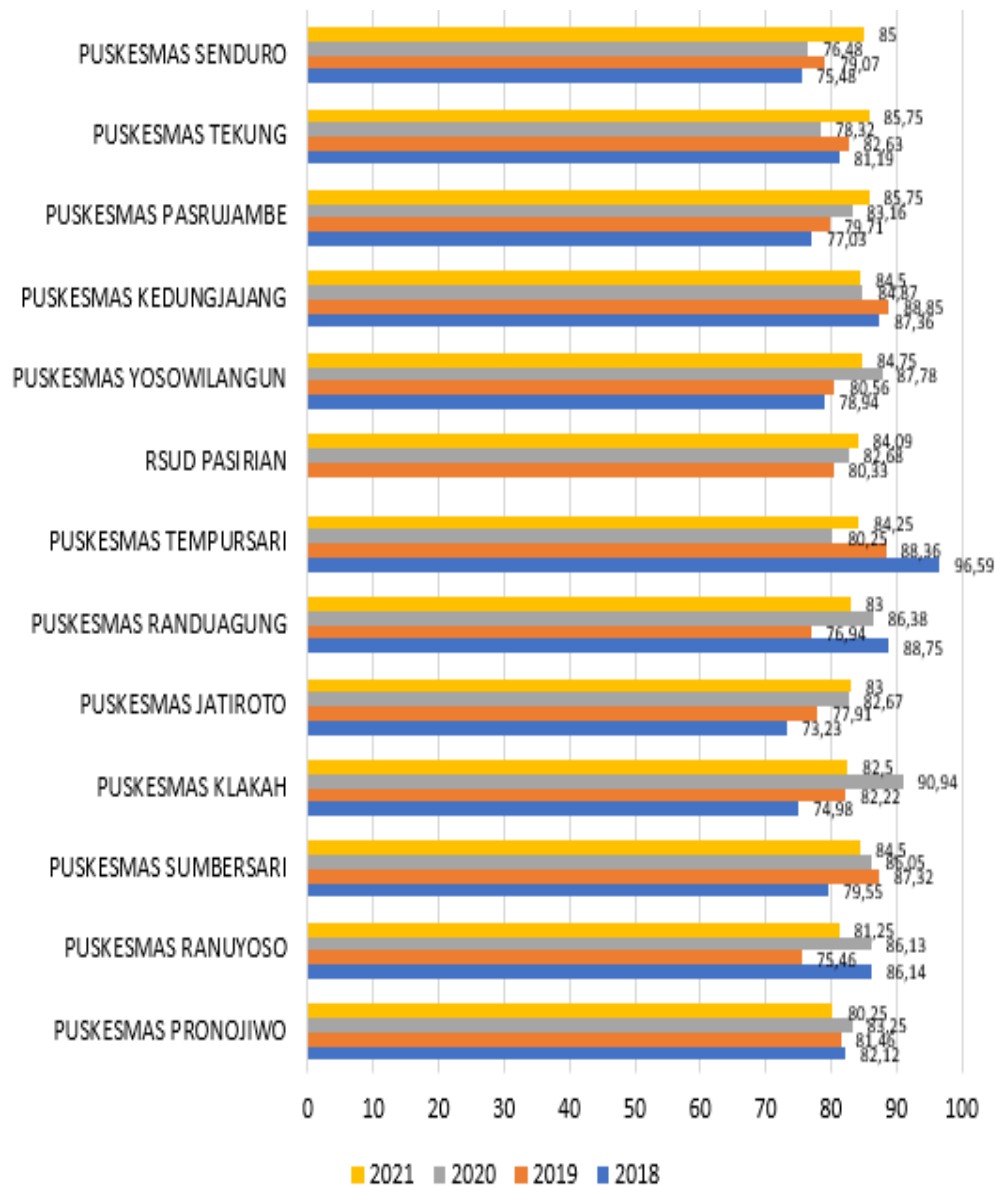
4.2.3. Perbandingan IKM Tahun 2018, 2019, 2021, dan 2021

Perbaikan mutu pelayanan membutuhkan proses yang panjang. Di sisi lain, kepuasan masyarakat adalah kondisi yang bersifat dinamis. Oleh karena itu pengukuran kepuasan masyarakat perlu diukur secara periodik. Hasil yang dicari bukan semata-mata nilai kepuasan masyarakat yang diperoleh pada satu waktu tertentu, tetapi lebih penting dari itu adalah pergerakan nilai kepuasan dari waktu ke waktu. Naik atau turunnya skor kepuasan masyarakat dapat mencerminkan keberhasilan atau kegagalan upaya peningkatan mutu layanan serta bergeser atau atau tetapnya ekspektasi masyarakat.

Berikut disajikan perbandingan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang. Dalam 4 tahun terakhir.



Gambar 4.6 Perbandingan IKM Dinas Kesehatan Lumajang Tahun 2018, 2019, 2020, dan 2021



Lanjutan Gambar 4.6 Perbandingan IKM Dinas Kesehatan Lumajang Tahun 2018, 2019, 2020, dan 2021

Berdasarkan perbandingan nilai IKM tahun 2018, 2019, 2020, dan 2021 dapat disimpulkan ada 3 pola kecenderungan nilai IKM pada unit layanan kesehatan di Kabupaten Lumajang, yaitu: 1) trend meningkat, 2) fluktuatif dengan nilai akhir meningkat, 3) fluktuatif dengan nilai akhir turun. Puskesmas yang masuk dalam pola 1 (trend meningkat) menunjukkan adanya upaya perbaikan mutu yang secara konsisten dilakukan. Perhatian khusus perlu diberikan pada kelompok Puskesmas yang nilai IKM akhir cenderung mengalami penurunan.

Unit pelayanan yang berada pada kelompok 1 yaitu dengan nilai IKM dengan trend meningkat dalam 4 tahun terakhir ada 7 unit (25,93%), yaitu terdiri dari: Puskesmas Jatiroto, Pasrujambe, Gucialit, Sukodono, Kunir, Unit layanan perijinan Dinas Kesehatan, dan RSUD Pasirian. Trend yang sangat positif ada di Puskesmas Kunir, sehingga pada tahun 2021 nilai IKM Puskesmas Kunir menempati posisi tertinggi kedua di bawah Puskesmas Labruk Kidul.

Puskesmas yang berada pada kelompok 2 yaitu Puskesmas yang memiliki nilai IKM fluktuatif dengan nilai akhir meningkat ada sejumlah 7 Puskesmas (25,93%) terdiri dari Puskesmas Tempursari, Tekung, Senduro, Rogotrnan, Candipuro, Padang, dan Pasirian. Ke-7 Puskesmas ini sebagian besar memperoleh nilai IKM yang tinggi pada tahun 2018 atau 2019, dan pada tahun 2020 seiring dengan terjadinya pandemic Covid 19 kepuasan masyarakat menurun. Tetapi semuanya sukses meningkatkan kembali kepuasan masyarakat pada tahun 2021 ini.

Kelompok ke-3 adalah Puskesmas dengan nilai IKM fluktuatif, tetapi cenderung menurun pada tahun terakhir. Puskesmas yang masuk dalam kelompok ketiga ini paling banyak, yaitu sejumlah 13 Puskesmas (48,14%). Termasuk di dalamnya adalah Puskesmas Labruk Kidul, Gesang, Penanggal, Tunjung, Bades, Tempeh, Kedungjajang, Yosowilangun, Randuagung, Klakah, Summersari, Ranuyoso, dan Pronojiwo. Sebagian besar Puskesmas ini memperoleh peningkatan skor IKM pada tahun 2020, tetapi pada tahun 2021 ini tidak mampu mempertahankan kondisi tersebut.

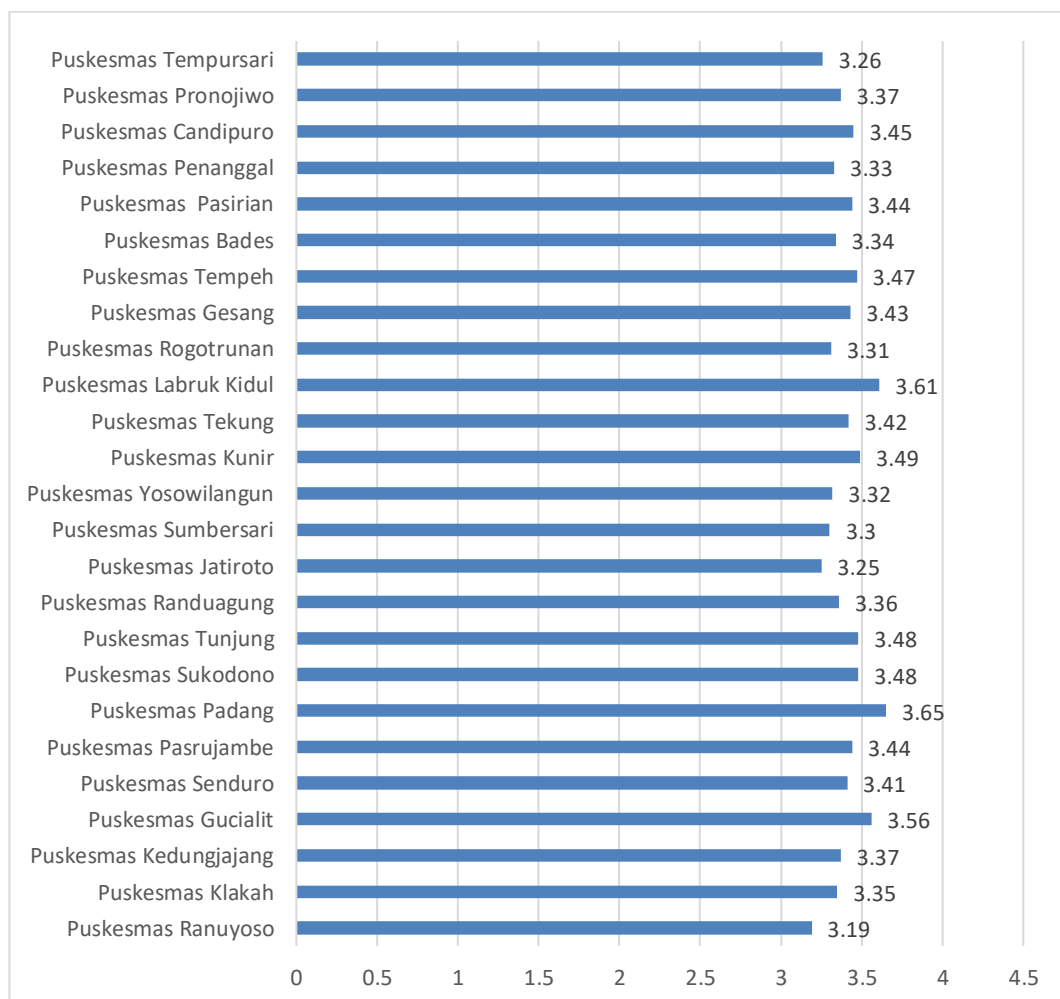
Puskesmas yang pada tahun 2020 memperoleh peringkat 10 besar nilai IKM tertinggi, seluruhnya masuk dalam kategori ini, kecuali Puskesmas Sukodono. Puskesmas Sukodono berhasil mempertahankan kinerjanya dengan baik, sehingga pada tahun 2021 nilai IKM mengalami peningkatan. Puskesmas Bades sebagai terbaik tahun lalu mengalami penurunan IKM yang sangat signifikan. Sedangkan Puskesmas Labruk Kidul yang tahun lalu menduduki peringkat ke-3, meskipun nilai IKM tahun 2021 mengalami penurunan, tetapi penurunan yang terjadi relative kecil, sehingga pada tahun 2021 ini nilai IKM Puskesmas Labruk Kidul menjadi yang tertinggi di Lumajang.

Dengan menyimak trend pencapaian IKM sampai dengan tahun 2021 pada ke-13 Puskesmas ini yang cenderung menurun, maka perhatian khusus perlu diberikan untuk menghindari penurunan Kembali pada tahun 2022. Tahun 2022 menjadi pembuktian keberhasilan Puskesmas dalam menjalankan upaya peningkatan mutunya.

4.3 Penjabaran nilai IKM Puskesmas berdasarkan 9 unsur

4.3.1 Nilai IKM Berdasarkan Unsur Persyaratan

Persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik secara teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan bagi pasien di Puskesmas antara lain KK dan atau KTP untuk pasien baru, kartu berobat untuk pasien lama, kartu asuransi kesehatan atau yang lainnya. Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat pada bagian unsur persyaratan pelayanan, pada setiap Puskesmas adalah sebagai berikut:



Gambar 4.7 Nilai Unsur Persyaratan Di 25 Puskesmas Tahun 2021

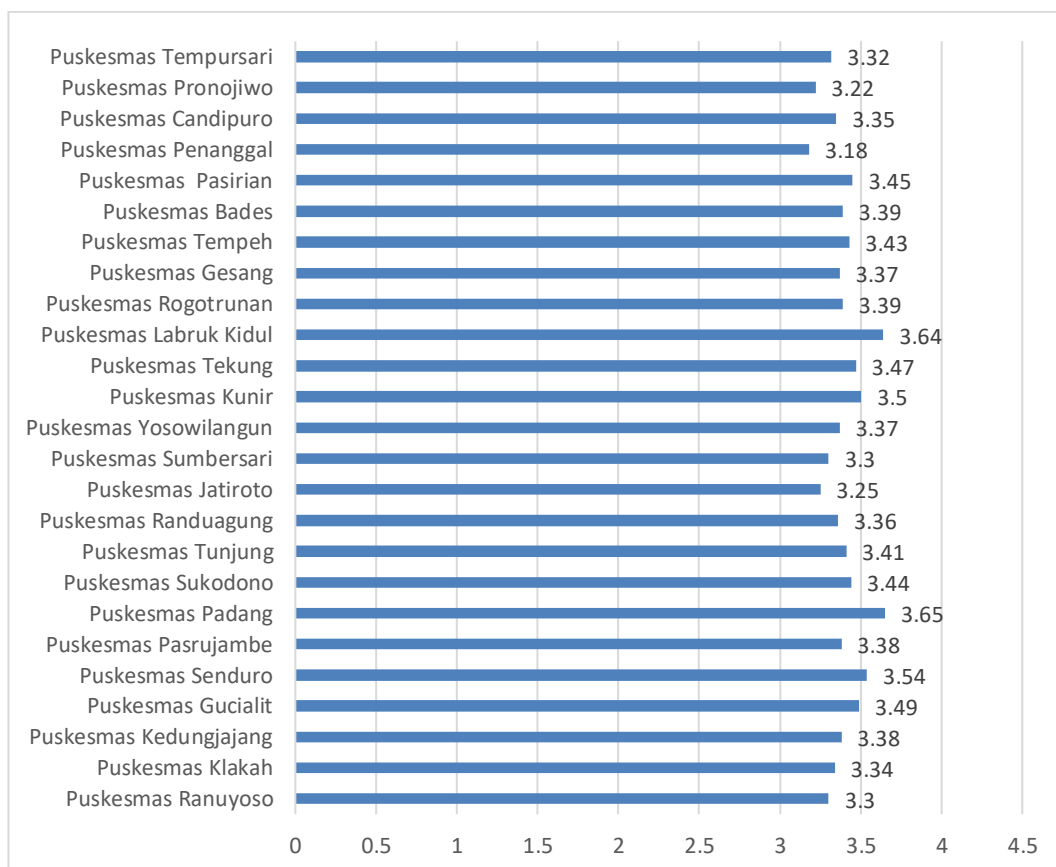
Unsur persyaratan pelayanan dinilai berdasarkan 4 aspek yaitu: ketersediaan informasi persyaratan, kejelasan informasi persyaratan, kemudahan pasien dalam memenuhi persyaratan tersebut serta informasi terkait prosedur pelayanan. Jika dibandingkan dari 25 Puskesmas yang ada di Kabupaten Lumajang, didapatkan Puskesmas Labruk Kidul menempati posisi tertinggi, dengan skor 3,61. Terjadi pergeseran dibanding tahun 2021, yang mana pada tahun 2021 skor tertinggi ada di Puskesmas Tunjung dengan angka 3,93. Skor kepuasan Puskesmas Tunjung pada tahun 2021 menurun menjadi 3,48.

Posisi kepuasan terhadap persyaratan pelayanan terendah saat ini adalah Puskesmas Ranuyoso dengan skor 3,19. Puskesmas Senduro yang pada tahun 2020 memiliki skor kepuasan terendah pada tahun ini mengalami perbaikan dengan skor saat ini sebesar 3,41.

Berdasarkan perolehan skor kepuasan tersebut, Puskesmas di Kabupaten Lumajang dapat dikelompokkan menjadi 2 kategori, yaitu sangat baik 3 Puskesmas (12%) dan baik 22 Puskesmas (88%). Tiga Puskesmas dengan unsur persyaratan mendapatkan kategori sangat baik adalah Puskesmas Gucialit, Padang, dan Labruk Kidul. Sedangkan Puskesmas Ranuyoso, Jatiroto, Tempursari, Sumbersari, dan Rogotrungan memperoleh skor kepuasan terhadap unsur persyaratan 5 terendah.

4.3.2 Nilai IKM Berdasarkan Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan

Sistem, mekanisme, prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pada setiap Puskesmas adalah sebagai berikut:



Gambar 4.8 Nilai Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan di 25 Puskesmas Tahun 2021

Unsur sistem, mekanisme, prosedur pelayanan terdiri dari 4 aspek yaitu: kejelasan informasi terkait prosedur pelayanan, kejelasan jam buka pelayanan, kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur pelayanan sejak pendaftaran hingga poli tujuan dan keterbukaan proses pelayanan di Puskesmas.

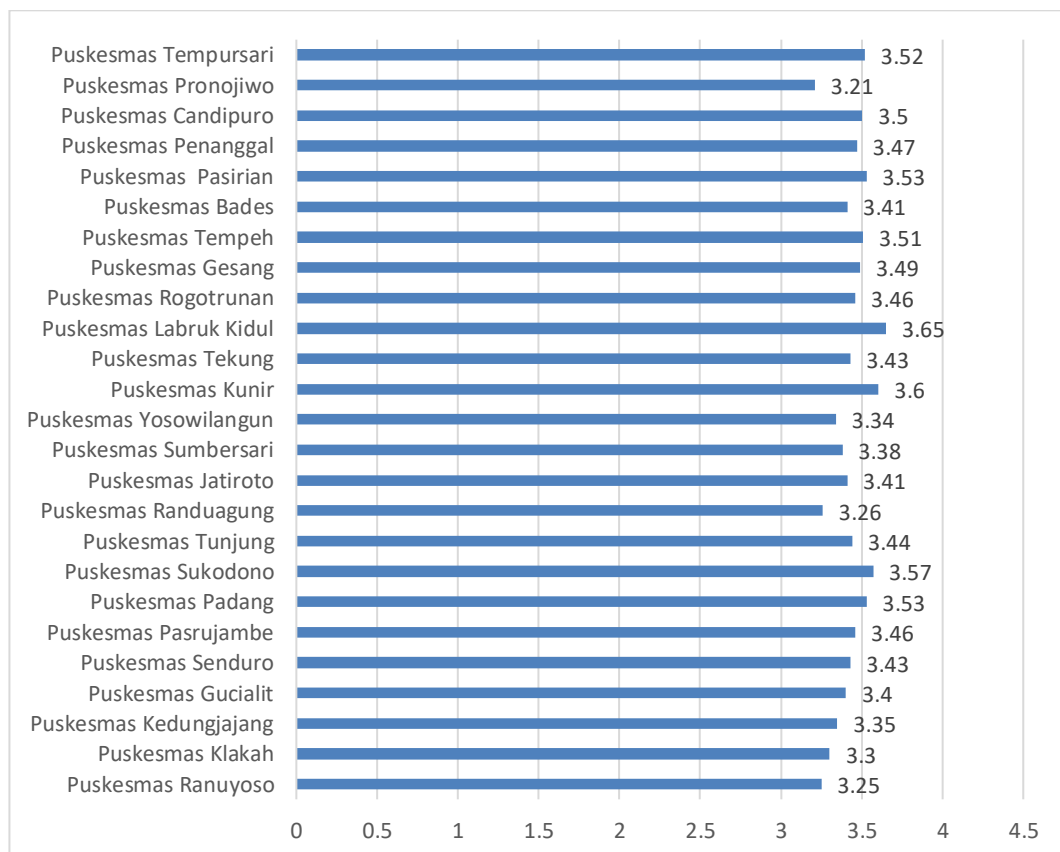
Berdasarkan nilai interval konversi didapatkan Puskesmas Padang menempati posisi tertinggi dalam mengelola sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan dengan nilai sebesar 3,65 yang berarti termasuk kategori sangat baik. Sementara itu, posisi terendah adalah Puskesmas Penanggal dengan nilai 3,18.

Puskesmas yang memperoleh kategori sangat baik untuk unsur sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan ada 3 Puskesmas (12%), yaitu Puskesmas Senduro, Padang, dan Labruk Kidul. Dua puluh dua Puskesmas lainnya (88%) berada dalam kategori baik. Puskesmas dengan skor kepuasan terendah untuk unsur

sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan pada tahun 2021 adalah Puskesmas Penanggal, Pronojiwo, Jatiroto, Ranuyoso, dan Sumbersari.

4.3.3 Nilai IKM Berdasarkan Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan. Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat pada bagian unsur waktu pelayanan pada setiap Puskesmas adalah sebagai berikut:



Gambar 4.9 Nilai Unsur Waktu Penyelesaian di 25 Puskesmas Tahun 2021

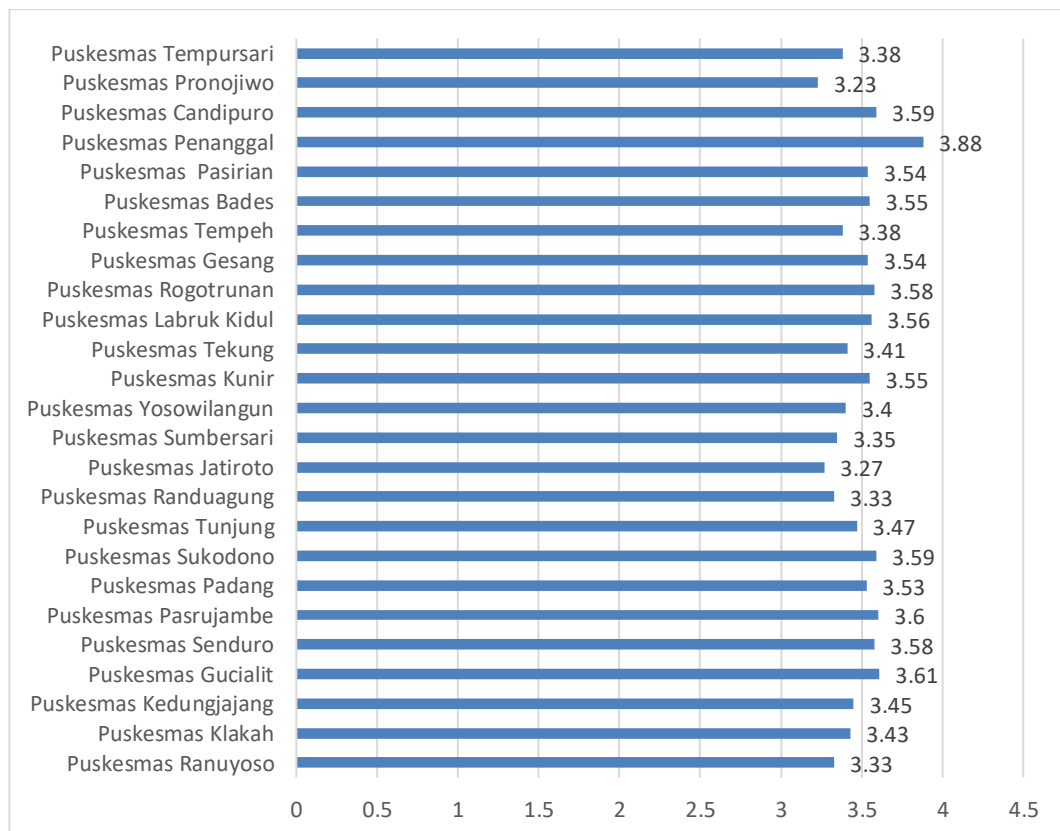
Unsur waktu penyelesaian pelayanan diukur dari 3 aspek yaitu: kesesuaian jam buka dan jam pelayanan sesuai informasi yang diberikan, kesesuaian waktu dibandingkan dengan jadwal, dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Aspek ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan ini dibagi menjadi beberapa tempat layanan yaitu loket pendaftaran, IGD, poli rawat jalan, laboratorium, kamar obat, rekam medik serta pelayanan ambulance atau mobil jenazah.

Secara keseluruhan, berdasarkan nilai interval konversi yang didapatkan pada gambar 4.9 Puskesmas Kunir menempati posisi tertinggi dalam mengelola waktu pelayanan yaitu sebesar 3,65 di Puskesmas Labruk Kidul yang memiliki makna sangat baik. Sementara itu, posisi terendah dalam pengelolaan unsur persyaratan adalah Puskesmas Pronojiwo dengan nilai 3,21.

Sebanyak 5 Puskesmas (20%) berada pada kategori sangat baik, dan 20 Puskesmas (80%) berada pada kategori baik. Puskesmas yang memperoleh kategori sangat baik untuk unsur waktu penyelesaian adalah Puskesmas Kunir, Labruk Kidul, Sukodono, Pasirian, dan Padang. Kepuasan masyarakat terhadap waktu penyelesaian terendah ada di Puskesmas Yosowilangun, Klakah, Randuagung, Ranuyoso, dan Pronojiwo.

4.3.4 Nilai IKM Berdasarkan Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan. Berikut hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat pada bagian unsur biaya.tarif pada setiap Puskesmas.



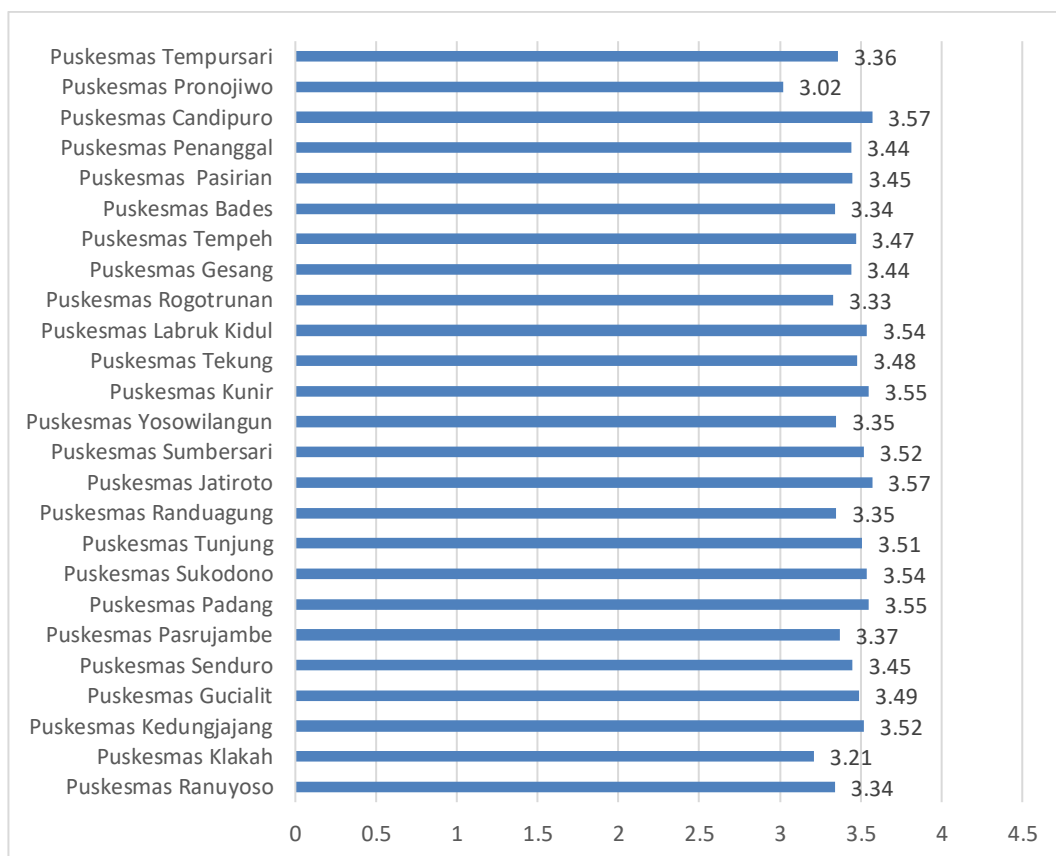
Gambar 4.10 Nilai Unsur Tarif/Biaya di Puskesmas Tahun 2021

Nilai interval konversi yang didapatkan pada gambar 4.10 menempatkan Puskesmas Penanggal pada posisi tertinggi kepuasan terhadap tarif/biaya pelayanan dengan nilai 3,88 yang memiliki makna sangat baik. Hal tersebut dikarenakan pasien di Puskesmas Penanggal merasa tarif dan biaya yang ditetapkan sudah sesuai dengan harapan pasien dan tergolong wajar. Sedangkan Puskesmas Pronojiwo mendapatkan nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3,23 namun masih tergolong kategori baik.

Jumlah Puskesmas yang memperoleh kategori sangat baik dan kategori baik untuk unsur biaya/tarif pelayanan cukup berimbang, dimana ada 13 Puskesmas (52%) berada pada kategori sangat baik dan sisanya 12 Puskesmas (48%) berada pada kategori baik. Puskesmas yang memperoleh kategori sangat baik adalah Puskesmas Penanggal, Gucialit, Pasrujambe, Candipuro, Sukodono, Rogotrunan, Senduro, Labruk Kidul, Bades, Kunir, Pasirian, Gesang, dan Padang.

4.3.5 Nilai IKM Berdasarkan Unsur Produk/Jasa

Produk/jasa Spesifikasi Jenis Layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan dan harapan pasien. Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat pada bagian unsur produk/jasa spesifikasi jenis layanan pada setiap Puskesmas adalah sebagai berikut:



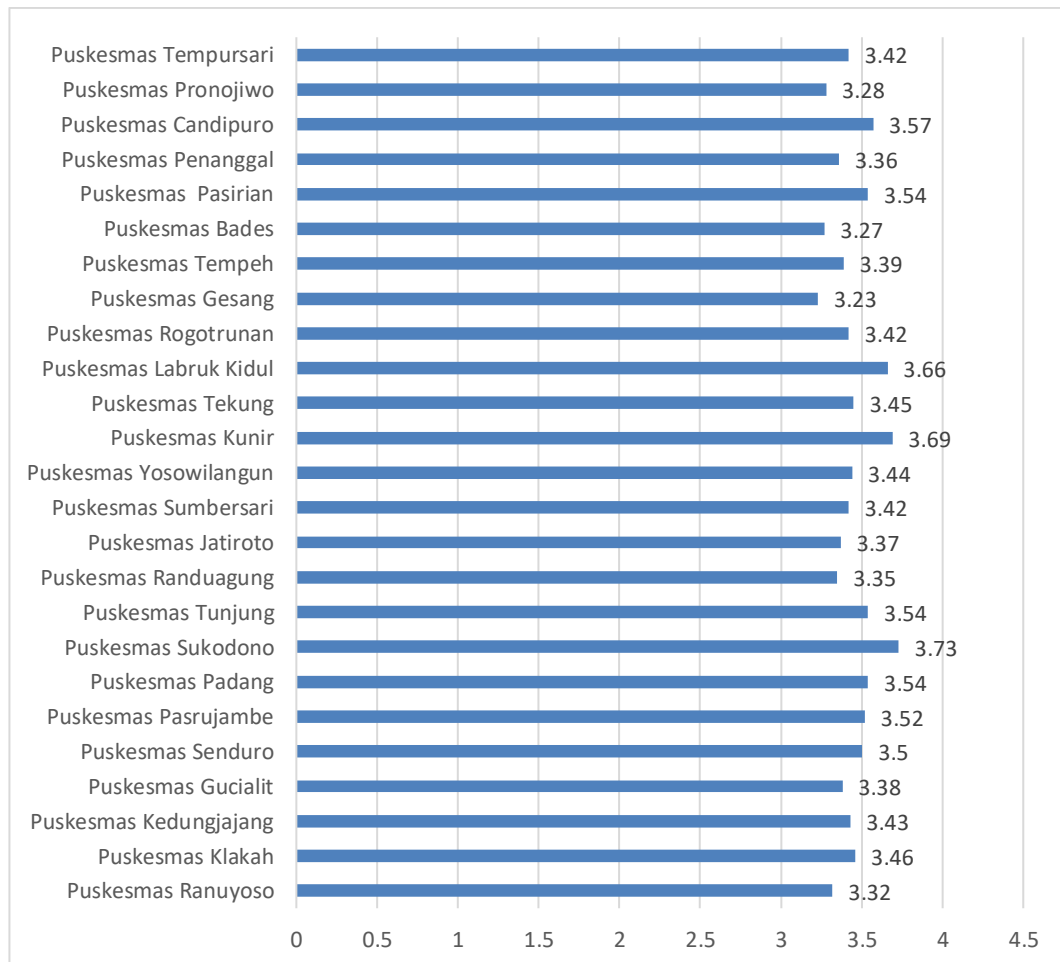
Gambar 4.11 Nilai Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Puskesmas Tahun 2021

Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yang diukur terdiri dari dua spek yaitu kesesuaian hasil layanan dengan ketentuan dan kesesuaian hasil layanan dengan harapan pasien. Gambar 4.11 menunjukkan Puskesmas Candipuro menempati posisi tertinggi dalam unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,57 yang memiliki makna sangat baik. Sedangkan Puskesmas Pronojiwo mendapatkan nilai yang paling rendah yaitu 3,02 sehingga termasuk kategori kurang baik.

Sebanyak 6 Puskesmas (24%) termasuk dalam kategori sangat baik dalam hal kepuasan masyarakat terhadap unsur diantaranya ialah Puskesmas Candipuro, Jatiroto, Kunir, Padang, Labruk Kidul, dan Sukodono. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Sementara itu masih ada 1 Puskesmas (4%) yang berada pada kategori kurang baik, yaitu Puskesmas Pronojiwo.

4.3.6 Nilai IKM Berdasarkan Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat pada bagian unsur kompetensi pelaksana pada setiap Puskesmas adalah sebagai berikut:



Gambar 4.12 Nilai Unsur Kompetensi Pelaksana di Puskesmas Tahun 2021

Unsur kompetensi pelaksana yang diukur terdiri dari beberapa aspek yaitu keterampilan, kecermatan, ketelitian petugas, kemampuan petugas memberikan informasi, serta konsistensi keterangan petugas.

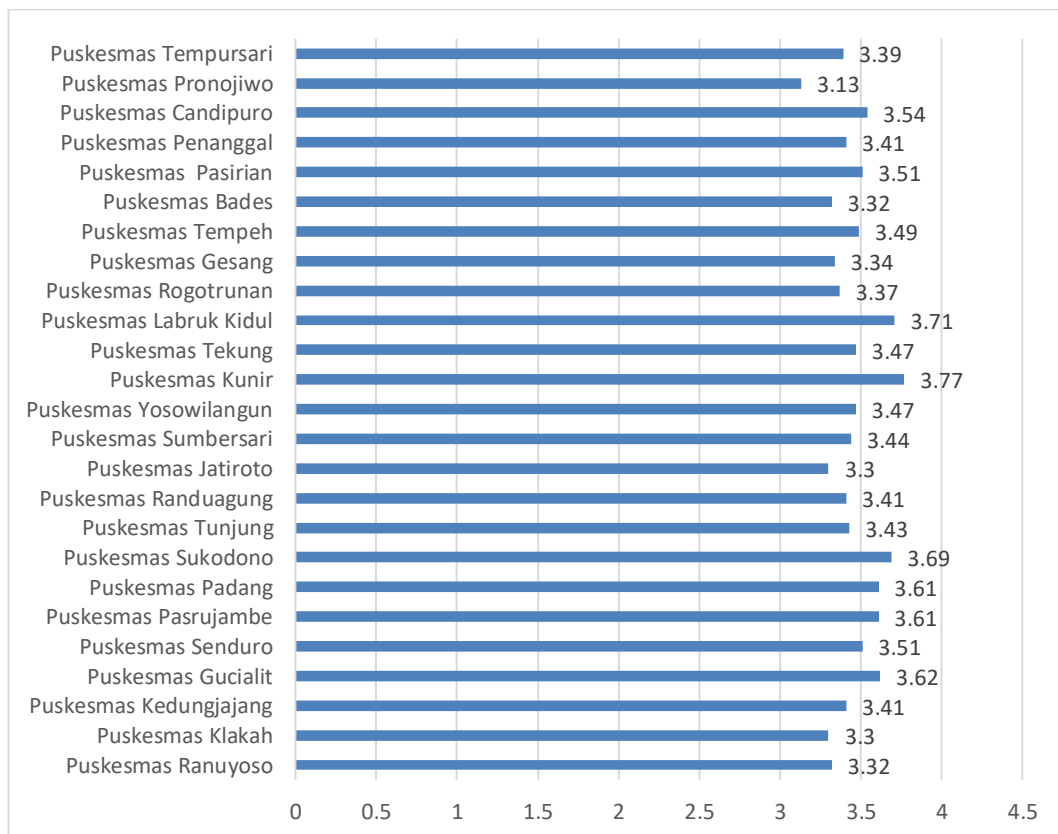
Berdasarkan gambar 4.12 terlihat Puskesmas Sukodono menempati posisi tertinggi dalam unsur kompetensi pelaksana dengan nilai 3,73 yang berada pada kategori sangat baik. Sedangkan nilai terendah terdapat pada Puskesmas Gesang

dengan nilai 3,23. Meskipun mendapat nilai yang paling rendah, tetapi nilai tersebut masih tergolong dalam kategori baik.

Puskesmas yang termasuk pada kategori sangat baik dalam hal kompetensi pelaksana sejumlah 7 puskesmas (28%), dan sisanya 18 Puskesmas (72%) masuk pada kategori baik. Ke-7 Puskesmas dengan kompetensi pelaksana kategori sangat baik terdiri dari Puskesmas Sukodono, Kunir, Labruk Kidul, Pasirian, Candipuro, Padang, dan Tunjung.

4.3.7 Nilai IKM Berdasarkan Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan. Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat pada bagian unsur perilaku pelaksana pada setiap Puskesmas adalah sebagai berikut:



Gambar 4.13 Nilai Unsur Perilaku Pelaksana di Puskesmas Tahun 2021

Perilaku pelaksana yang diukur dalam penelitian ini terdiri dari 4 aspek yaitu sikap dan perilaku petugas pelayanan baik, petugas disiplin dalam menyelesaikan

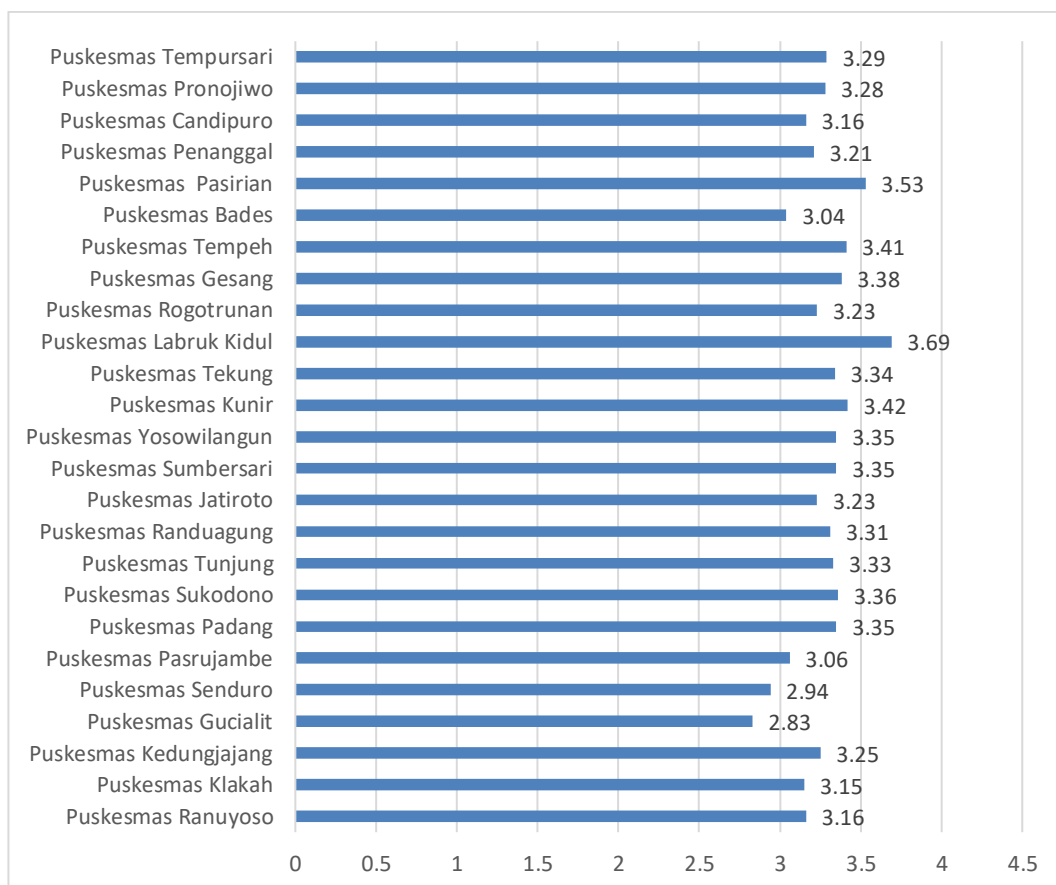
pelayanan, petugas bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan terdapat kesamaan perilaku pelayanan.

Puskesmas Kunir menempati posisi tertinggi dengan nilai 3,77. Puskesmas Labruk Kidul menempati posisi kedua tertinggi dengan nilai 3,71 yang memiliki makna sangat baik juga. Nilai terendah pada unsur perilaku pelaksana terdapat pada Puskesmas Pronojiwo dengan nilai 3,13 tetapi masih termasuk dalam kategori baik.

Tujuh Puskesmas (28%) masuk dalam kategori sangat baik dalam hal perilaku pelaksana, dan 18 Puskesmas (72%) masuk kategori baik. Puskesmas dengan kategori sangat baik terdiri dari Puskesmas Kunir, Sukodono, Labruk Kidul, Gucialit, Padang, Pasrujambe, dan Candipuro. Untuk posisi 5 terendah ada di Puskesmas Bades, Ranuyoso, Klakah, Jatiroto., dan Pronojiwo.

4.3.8 Nilai IKM Berdasarkan Unsur Pengaduan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah sebagai berikut:



Gambar 4.14 Nilai Unsur Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan di Puskesmas Tahun 2021

Indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan terdiri atas 4 aspek yaitu sarana pengaduan/ keluhan pelayanan publik tersedia, penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/keluhan jelas, prosedur pengaduan/keluhan jelas, kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan publik jelas.

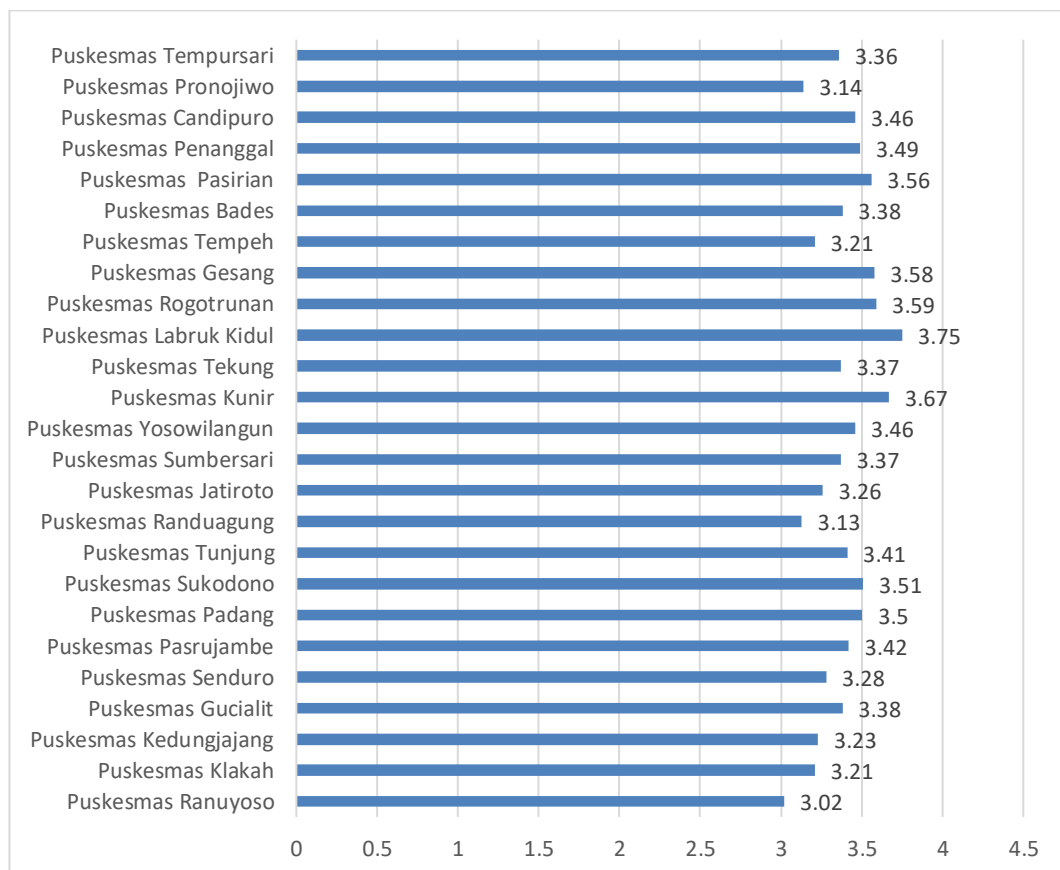
Diagram batang pada gambar 4.14 menunjukkan bahwa Puskesmas Labruk Kidul menempati posisi tertinggi dengan nilai 3,69 yang memiliki makna sangat baik. Nilai terendah pada unsur pengaduan terdapat pada Puskesmas Gucialit dengan nilai 2,83 dan masuk kategori kurang baik.

Capaian kepuasan masyarakat untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan di Puskesmas memiliki rentang yang luas sehingga dari hasil perhitungan didapatkan ada 3 kategori, yaitu sangat baik, baik dan kurang baik. Puskesmas yang berada pada kategori sangat baik ada 2 (8%), yaitu Puskesmas Labruk Kidul dan Pasirian. Puskesmas yang termasuk kategori baik ada 20 Puskesmas (80%), dan

Puskesmas dengan kategori kurang baik ada 3 Puskesmas (12%). Puskesmas Bades, Senduro, dan Gucialit termasuk yang berada pada kategori kurang baik.

4.3.9 Nilai IKM Berdasarkan Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan berupa teknologi dan peralatan lain yang digunakan dalam memberikan pelayanan. Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat pada unsur sarana dan prasarana adalah sebagai berikut.



Gambar 4.15 Nilai Unsur Sarana Dan Prasarana Pelayanan di Puskesmas Tahun 2021

Unsur sarana dan prasarana pelayanan yang diukur terdiri dari beberapa aspek yaitu kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang pelayanan dan ruang penunjang pelayanan; kelengkapan dan kelayakan sarana prasarana yang digunakan; serta keamanan lingkungan.

Berdasarkan nilai interval konversi yang ditampilkan dalam gambar 4.15 diketahui Puskesmas Labruk Kidul menempati posisi tertinggi dengan skor 3,75

berada pada kategori sangat baik. Nilai terendah pada unsur sarana dan prasarana terdapat pada Puskesmas Ranuyoso dengan nilai 3,02 masuk pada kategori kurang baik. Aspek kebersihan, kenyamanan, dan keamanan di Puskesmas Ranuyoso dinilai masih kurang oleh sebagian responden.

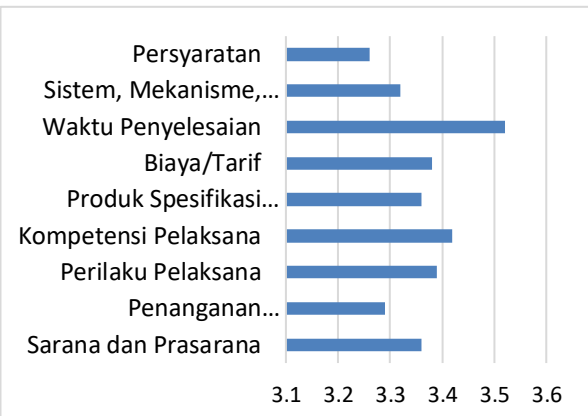
Terdapat 5 Puskesmas (20%) berada pada kategori sangat baik, yaitu Labruk Kidul, Kunir, Rogotruma, Gesang, dan Pasirian. Hal ini artinya di ke-5 Puskesmas tersebut sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Tetapi di sini lain masih ditemukan 1 Puskesmas (4%) yang mendapatkan nilai kepuasan yang rendah sehingga masuk kategori kurang baik, yaitu Puskesmas Ranuyoso.

4.4 Penjabaran Nilai IKM Tiap Pukesmas

1) Puskesmas Tempursari

Pada tabel 4.2 berikut diuraikan nilai IKM dari setiap unsur pelayanan di Puskesmas Tempursari.

Tabel Nilai IKM Puskesmas Tempursari Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan	Grafik Nilai Unsur Pelayanan
Persyaratan	
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
Waktu Penyelesaian	
Biaya/Tarif	
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	
Kompetensi Pelaksana	
Perilaku Pelaksana	
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	
Sarana dan Prasarana	
Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,37	
Nilai IKM setelah dikonversi: 84,25	
Mutu Pelayanan: Baik	
Kinerja Unit Pelayanan: B	

Nilai interval konversi yang didapatkan oleh Puskesmas Tempursari sebesar 84,25. Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Puskesmas

Tempursari menunjukkan mutu pelayanan dengan kategori B atau baik. Berdasarkan hasil penilaian setiap unsur, waktu penyelesaian merupakan unsur IKM dengan nilai tertinggi yakni sebesar 3,52, sementara untuk unsur dengan nilai kepuasan terendah adalah persyaratan pelayanan dengan nilai 3,26.

Masyarakat sangat puas terhadap kecepatan petugas dalam menangani pasien, sehingga waktu antrian tidak terlalu lama. Hal ini mencerminkan kesiapsiagaan petugas yang sangat baik. Sementara untuk unsur persyaratan mendapatkan nilai yang paling rendah namun masih tergolong dalam kategori baik. Hal ini dikarenakan masyarakat kurang mendapat informasi mengenai persyaratan yang dibutuhkan untuk dapat mengakses layanan. Salah satu penyebabnya adalah karena di masa pandemic Covid 19 ini beberapa prosedur layanan mengalami perubahan, sehingga banyak masyarakat yang belum paham.

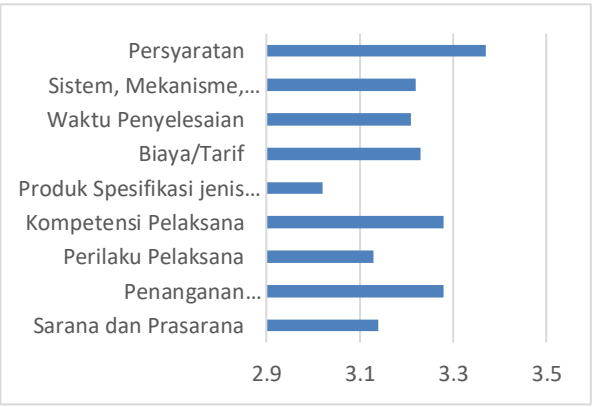
Unsur system, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai 3,32, termasuk kategori baik. Masyarakat menilai Puskesmas telah mampu menyesuaikan sistem, mekanisme maupun prosedur yang berlaku saat pandemi covid-19 dengan baik. Unsur biaya atau tarif memperoleh nilai sebesar 3,38 dengan kategori baik. Masyarakat menilai tarif pelayanan terjangkau dan tidak membebani pasien. Unsur spesifikasi produk dan pelayanan nilai sebesar 3,36 termasuk kategori baik. Pelayanan yang diberikan dinilai sudah sesuai dengan harapan pasien. Kompetensi pelaksanaan di Puskesmas Tempursari mendapat nilai 3,42, ini merupakan angka tertinggi kedua di bawah unsur waktu penyelesaian. Kedua unsur ini memang saling terkait, dimana waktu pelayanan yang cepat akan bisa tercapai jika petugas memiliki kompetensi yang memadai untuk memberikan pelayanan. Unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai 3,39 termasuk kategori baik. Petugas kesehatan dinilai mampu memperlakukan pasien dengan ramah dan santun. Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, mendapatkan nilai 3,29, termasuk kategori baik. Masyarakat sudah mendapat informasi yang cukup mengenai mekanisme melakukan pengaduan atau memberi saran/masukan, dan di Puskesmas sudah tersedia saran untuk melakukan pengaduan. Unsur sarana dan prasarana termasuk kategori baik

dengan nilai 3,36. Kebersihan dan kerapian ruangan yang ada di Puskesmas dinilai baik oleh masyarakat.

2) Puskesmas Pronojiwo

Hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Pronojiwo per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel Nilai IKM Puskesmas Pronojiwo Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan	Grafik Nilai Unsur Pelayanan
Persyaratan	
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
Waktu Penyelesaian	
Biaya/Tarif	
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	
Kompetensi Pelaksana	
Perilaku Pelaksana	
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	
Sarana dan Prasarana	

Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,21

Nilai IKM setelah dikonversi: 80,25

Mutu Pelayanan: Baik

Kinerja Unit Pelayanan: B

Secara keseluruhan, berdasarkan nilai interval konversi yang didapatkan oleh Puskesmas Pronojiwo sebesar 80,25 yang berarti mutu pelayanan berada pada kategori baik. Angka ini menurun dibanding capaian tahun 2020 yang

berada pada angka 83,25. Berdasarkan nilai dari setiap unsur yang ada, unsur persyaratan pelayanan merupakan unsur IKM dengan nilai tertinggi, yaitu 3,37. Sementara untuk unsur dengan penilaian terendah adalah produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,02 sehingga termasuk kategori kurang baik. Maknanya bahwa masyarakat telah mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.

Kepuasan masyarakat pada unsur persyaratan mendapatkan angka 3,37 termasuk kategori baik. Maknanya masyarakat telah dengan mudah dapat memenuhi persyaratan untuk mendapatkan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan mendapatkan skor 3,22 termasuk kategori baik. Artinya masyarakat Pronojiwo telah memahami dengan baik prosedur pelayanan di Puskesmas, sehingga tidak merasa kesulitan untuk mengikuti tahapan proses pelayanan dengan baik.

Waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Pronojiwo mendapatkan angka 3,21 termasuk kategori baik. Artinya masyarakat menilai waktu pelayanan yang ada di Puskesmas masih dalam kategori wajar, tidak terlalu lama atau sebaliknya.

Unsur biaya atau tarif mendapatkan nilai 3,23, hal ini dikarenakan masyarakat sudah memahami aturan pembiayaan dan tarif mulai dari pendaftaran awal hingga selesai, baik pasien rawat jalan maupun rawat inap. Sebagian besar pasien sudah menggunakan BPJS sehingga dapat menekan kebutuhan terkait biaya. BPJS yang paling banyak digunakan oleh pasien di Puskesmas Pronojiwo yaitu BPJS PBI.

Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu hanya sebesar 3,02 yang berarti kurang baik. Pasien di Puskesmas Pronojiwo telah merasakan keseluruhan proses layanan dan pengobatan yang ada dan beberapa belum sesuai dengan harapan pasien.

Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai 3,28 termasuk kategori baik. Masyarakat menilai petugas di Puskesmas Pronojiwo sudah kompeten dalam memberikan pelayanan. Unsur perilaku pelaksana sebesar 3,13 termasuk kategori baik, artinya petugas sudah mampu melayani dengan baik dan ramah.

Unsur kompetensi pelaksana memperoleh nilai 3,28 yang berarti baik. Pasien di Puskesmas Pronojiwo merasa petugas mampu memberikan pelayanan secara profesional serta mampu memberikan informasi yang jelas baik kepada pasien maupun keluarga pasien.

Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapat nilai 3,28 tergolong dalam kategori baik. Hal tersebut dikarenakan di Puskesmas Pronojiwo telah menyediakan sarana untuk menyampaikan saran dan pengaduan berupa kotak saran yang terletak di tempat yang mudah dijangkau oleh masyarakat atau pasien sehingga mudah untuk menyampaikan saran dan pengaduan. Tetapi mungkin karena kurang sosialisasi sehingga sarana pengaduan kurang dimanfaatkan oleh pengunjung.

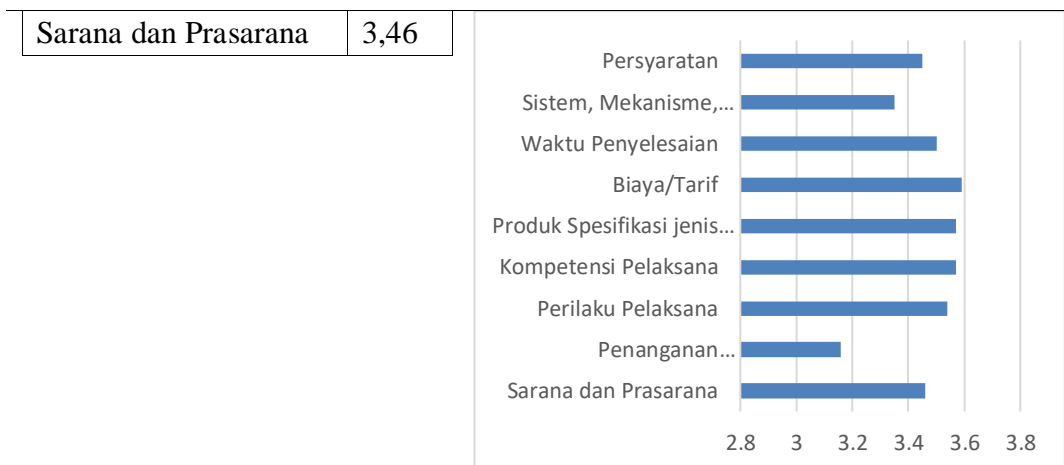
Unsur sarana dan prasarana mendapat nilai 3,14 dengan kategori baik. Pengunjung dapat memanfaatkan sarana dan prasarana dengan maksimal karena jumlahnya memadai, keadaan ruang yang nyaman dan fasilitas yang terawat. Akan tetapi jumlah ruang rawat inap kurang memadai, dan kekurangan pada sarana tempat parkir yang dinilai kurang luas.

3) Puskesmas Candipuro

Hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Candipuro, adalah sebagai berikut:

Tabel Nilai IKM Puskesmas Candipuro Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan	Grafik Nilai Unsur Pelayanan
Persyaratan	3,45
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,35
Waktu Penyelesaian	3,5
Biaya/Tarif	3,59
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,57
Kompetensi Pelaksana	3,57
Perilaku Pelaksana	3,54
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,16



Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,46

Nilai IKM setelah dikonversi: 86,5

Mutu Pelayanan: Baik

Kinerja Unit Pelayanan: B

Nilai interval konversi yang didapatkan oleh Puskesmas Candipuro untuk seluruh unsur sebesar 86,5, meningkat 3,25 point dibanding angka tahun 2020 yaitu sebesar 83,25. Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Puskesmas Candipuro menunjukkan mutu pelayanan dengan kategori B atau baik. Berdasarkan perolehan nilai setiap unsur yang tersaji pada **tabel 4.4**, unsur dengan nilai IKM tertinggi adalah biaya atau tarif sebesar 3,59, sementara unsur dengan nilai terendah adalah penanganan pengaduan, masukan dan saran sebesar 3,16.

Kepuasan masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan yang menggambarkan kemudahan masyarakat dalam menyediakan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas mendapat skor 3,45 termasuk kategori baik. Jadi masyarakat tidak merasa kesulitan untuk memenuhi persyaratan teknis dan administratif yang ditetapkan. Hal ini sejalan dengan nilai kepuasan untuk unsur sistem, mekanisme dan prosedur juga berada dalam kategori baik dengan skor 3,35.

Waktu penyelesaian layanan memperoleh skor 3,50, juga termasuk kategori baik. Masyarakat menilai antrian pelayanan dan proses pemberian layanan dilakukan dalam lama waktu yang wajar.

Untuk unsur biaya nilai sebesar 3,58 dengan kategori sangat baik. Menurut pasien yang datang ke Puskesmas biaya pelayanan terjangkau. Pengunjung yang datang ke Puskesmas lebih banyak menggunakan kartu BPJS Kesehatan PBI. Adapun untuk pengunjung yang terkategori pasien umum dan harus membayar, tarif yang ada dinilai sangat wajar dan dapat dijangkau oleh masyarakat.

Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai sangat baik 3,57 dikarenakan pasien telah mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan atau keluhan penyakit pasien.

Unsur kompetensi pelaksanaan sebesar 3,57 dengan kategori sangat baik, hal ini dikarenakan petugas mampu memberikan penjelasan dan menjawab pertanyaan keluarga pasien, selain itu petugas mampu memberikan pelayanan yang tepat dan efisien. Unsur perilaku pelaksana sebesar 3,54 dengan kategori baik. Masyarakat sudah merasa puas dengan perilaku petugas karena dinilai petugas ramah dan cepat tanggap dalam melayani pasien. Kepuasan masyarakat dalam aspek perilaku pelaksana mengalami peningkatan dibanding tahun 2020.

Unsur sistem mekanisme prosedur sebesar 3,35 dengan kategori baik, hal ini dikarenakan mekanisme yang ditetapkan sesuai serta Puskesmas terbuka dalam proses pelayanan. Persyaratan sebesar 3,45 dengan kategori baik, hal ini dikarenakan pengunjung mendapatkan informasi terkait persyaratan pelayanan dengan jelas dan kemudahan memenuhi persyaratan teknis dan administratif di Puskesmas.

Unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai yang cukup tinggi yaitu 3.46. Hal ini dikarenakan pengunjung dapat memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada dengan baik karena jumlahnya memadai. Dari segi sarana yang masih mendapat komentar kurang baik adalah untuk tempat parkir dinilai pengunjung kurang rapi.

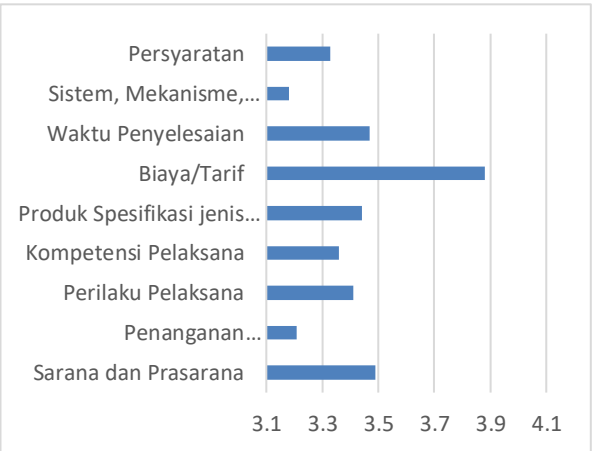
Untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh nilai terendah yaitu 3,16 dengan kategori baik. Hal ini berarti bahwa

keberadaan sarana pengaduan berupa kotak saran di Puskesmas Candipuro belum optimal dimanfaatkan.

4) Puskesmas Penanggal

Hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Penanggal pada setiap unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel Nilai IKM Puskesmas Penanggal Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan	Grafik Nilai Unsur Pelayanan
Persyaratan	
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
Waktu Penyelesaian	
Biaya/Tarif	
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	
Kompetensi Pelaksana	
Perilaku Pelaksana	
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	
Sarana dan Prasarana	

Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,42

Nilai IKM setelah dikonversi: 85,5

Mutu Pelayanan: Baik

Kinerja Unit Pelayanan: B

IKM Puskesmas Penanggal sebesar 85,5. Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Puskesmas Penanggal menunjukkan mutu pelayanan dengan kategori B artinya kategori baik. Berdasarkan tabel 4.5 dapat dipelajari unsur dengan nilai IKM tertinggi adalah biaya/tarif 3.88 sementara untuk unsur dengan nilai IKM terendah adalah system, mekanisme dan prosedur 3,18.

Tingginya nilai pada unsur biaya atau tarif menunjukkan Sebagian besar masyarakat sudah memahami aturan pembiayaan yang berlaku di Puskesmas Penanggal. Bagi masyarakat yang berobat dengan pembiayaan mandiri (bukan peserta BPJS) menilai biaya yang dikeluarkan sangat terjangkau. Sementara itu unsur system, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai yang paling rendah

namun masih tergolong dalam kategori baik. Hal ini dikarenakan masyarakat masih ada yang belum memahami tatacara pemberian pelayanan di Puskesmas sehingga merasa prosedurnya kurang jelas.

Unsur persyaratan mendapatkan skor sebesar 3,33 dengan nilai baik, hal ini terkait dengan kejelasan informasi dan kemudahan untuk memenuhi persyaratan baik secara teknis maupun secara administratif.

Kompetensi pelaksana mendapatkan skor 3,36 termasuk kategori baik. Ini menunjukkan bahwa pasien di Puskesmas Penanggal merasa petugas sudah mampu melayani pasien maupun keluarga pasien dengan baik dan professional, meskipun belum pada seluruh aspek. Unsur perilaku pelaksana skor sebesar 3,41 dengan kategori baik hal ini dikarenakan Sebagian besar masyarakat menilai bahwa petugas di Puskesmas Penanggal sudah mampu memberikan pelayanan secara sopan dan ramah.

Unsur penanganan dan pengaduan dengan skor 3,21 hal ini dikarenakan kotak saran yang ada di Puskesmas belum dimanfaatkan secara optimal oleh pasien. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya informasi yang diterima masyarakat terkait proses pelayanan pengaduan. Unsur sarana dan prasarana mendapat nilai 3,49, termasuk kategori baik. Puskesmas memiliki lingkungan yang nyaman, namun seperti tahun sebelumnya, tempat parkir masih dikeluhkan oleh pengunjung karena lahan parkir yang kurang luas.

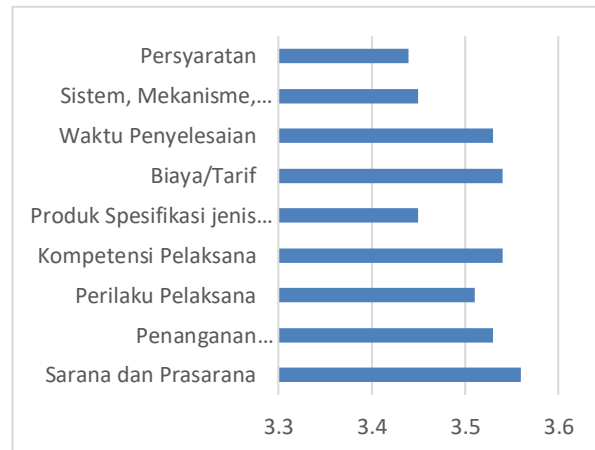
5) Puskesmas Pasirian

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Pasirian, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel Nilai IKM Puskesmas Pasirian Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan

Persyaratan	3,44
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,45
Waktu Penyelesaian	3,53
Biaya/Tarif	3,54
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,45
Kompetensi Pelaksana	3,54
Perilaku Pelaksana	3,51
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,53
Sarana dan Prasarana	3,56

Grafik Nilai Unsur Pelayanan

Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,51

Nilai IKM setelah dikonversi: 87,75

Mutu Pelayanan: Baik

Kinerja Unit Pelayanan: B

Secara keseluruhan, berdasarkan nilai interval konversi yang didapatkan oleh Puskesmas Pasirian sebesar 87,75 dengan nilai kinerja unit pelayanan sangat baik. Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Puskesmas Pasirian menunjukkan mutu pelayanan dengan kategori A. Berdasarkan perolehan skor setiap unsur yang tersaji pada [tabel 4.6](#), dapat diketahui unsur dengan nilai IKM tertinggi adalah biaya/tarif layanan, sedang unsur dengan nilai terendah adalah persyaratan pelayanan.

Unsur persyaratan mendapatkan nilai paling rendah, yaitu diangka 3,44. Hal ini dikarenakan Puskesmas Pasirian secara umum mendapatkan penilaian yang bagus dari masyarakat sehingga perolehan nilai pada unsur yang lain lebih tinggi. Dengan angka 3,51 ini menunjukkan persyaratan pelayan di Puskesmas Pasirian baik teknis maupun administrative telah dipahami dan dapat dipenuhi dengan mudah oleh masyarakat. Petugas Puskesmas secara rutin menyampaikan informasi persyaratan ini saat pengunjung melakukan registrasi ke loket.

Unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh skor 3,45 dengan kategori sangat baik hal ini dikarenakan masyarakat sudah merasakan adanya banyak kemudahan terkait prosedur penerimaan pasien, kesesuaian persyaratan pelayanan yang ditulis dengan jenis pelayanan yang didapat, serta kesesuaian tindakan yang dilakukan oleh tenaga medis terhadap prosedur yang diterapkan.

Unsur pada waktu penyelesaian juga mendapatkan nilai sangat baik, karena menurut masyarakat mereka tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Unsur biaya/tarif sebesar 3,54 dengan kategori sangat baik. Masyarakat merasakan kejelasan informasi mengenai tarif dan sangat tidak memberatkan. Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan skor 3,45 dengan kategori baik dikarenakan saat pelayanan pasien mendapatkan pengobatan sesuai dengan kebutuhan atau keluhan penyakit pasien.

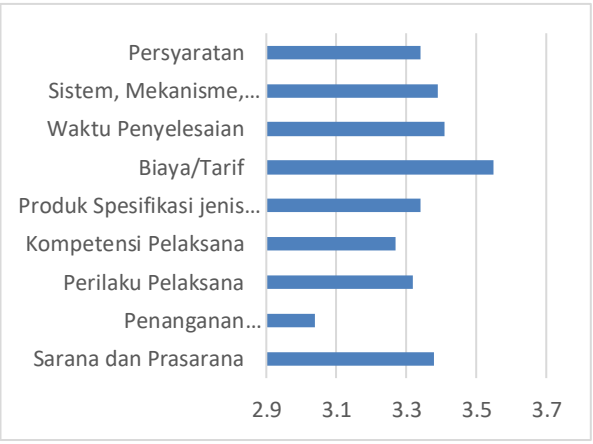
Unsur kompetensi pelaksanaan sebesar 3,54 dengan kategori sangat baik. Hal ini dikarenakan kompetensi petugas baik petugas medis maupun non medis sudah sesuai dengan kebutuhan layanan yang disampaikan pasien, sehingga petugas mampu menangani pasien dengan baik. Unsur perilaku pelaksana memperoleh skor sebesar 3,51 dengan kategori sangat baik. Hal ini dikarenakan menurut pengunjung, petugas memiliki sikap yang teliti, hati hati dan tepat waktu dalam pemberian pelayanan, dan tepat waktu dalam kedatangan petugas.

Unsur sarana dan prasarana skor sebesar 3,56 dengan kategori sangat baik. Sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas bersih, rapi, dan teratur penataannya. Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapat skor 3,53 dengan kategori sangat baik. Hal ini dikarenakan pengunjung Puskesmas dapat memanfaatkan sarana pengaduan dengan mudah, letak sarana pengaduan mudah terlihat.

6) Puskesmas Bades

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Bades, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel Nilai IKM Puskesmas Bades Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan	Grafik Nilai Unsur Pelayanan	
Persyaratan		
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		
Waktu Penyelesaian		
Biaya/Tarif		
Produk Spesifikasi jenis pelayanan		
Kompetensi Pelaksana		
Perilaku Pelaksana		
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan		
Sarana dan Prasarana		
Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,34		
Nilai IKM setelah dikonversi: 83,5		
Mutu Pelayanan: Baik		
Kinerja Unit Pelayanan: B		

Berdasarkan perhitungan konversi nilai interval, IKM Puskesmas Bades 83,5 mengalami penurunan dibanding skor tahun sebelumnya sebesar 85,25. Dari sebelumnya termasuk kategori sangat baik (kategori B). Berdasarkan perolehan skor setiap unsur pada tabel 4.7, unsur dengan nilai IKM tertinggi adalah biaya/tarif sebesar 3,55 sementara untuk unsur dengan nilai IKM terendah adalah penanganan pengaduan masukan dan saran sebesar 3,04.

Unsur persyaratan mendapat skor 3,34 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa segala persyaratan untuk mendapatkan pelayanan sudah dijelaskan secara baik oleh petugas sehingga pasien tidak mengalami kebingungan dalam mendapatkan pelayanan. Unsur sistem, mekanisme dan prosedur juga mendapatkan nilai baik 3,39, karena alur dan prosedur pelayanan Puskesmas Bades telah diletakkan pada tempat yang strategis dan memiliki ukuran besar sehingga pengunjung dapat dengan mudah untuk melihat dan membaca media tersebut.

Unsur waktu penyelesaian skor sebesar 3,41 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dirasakan tidak terlalu lama oleh masyarakat, sehingga masyarakat tidak mengeluhkan waktu tunggu layanan.

Biaya atau tarif skor sebesar 3,55 dengan kategori baik, hal ini dikarenakan biaya tindakan pelayanan Puskesmas dinilai masih dapat dijangkau dan tidak membebani pasien, dan terkait prosedur pembayaran jelas dan tidak ada gratifikasi atau pemberian imbalan selama mendapatkan pelayanan di Puskesmas. Selain itu pasien yang datang ke Puskesmas banyak yang menggunakan BPJS sehingga tidak ditarik biaya.

Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan skor sebesar 3,34 dengan kategori baik. Hal ini berarti bahwa jenis pelayanan yang diperoleh pasien sudah sesuai dengan apa yang diharapkan.

Untuk unsur kompetensi pelaksana skor sebesar 3,27 dengan kategori baik dan perilaku pelaksana skor 3,32 kategori baik. Hal ini berarti bahwa dari kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana layanan telah memiliki komitmen yang baik dalam melayani masyarakat yang kemudian sangat berdampak pada kepuasan pasien. Petugas di Puskesmas Bades juga memiliki perilaku sopan, ramah, serta santun dalam bertutur kata, serta responsif meskipun masih ada masyarakat yang belum memberikan nilai maksimal.

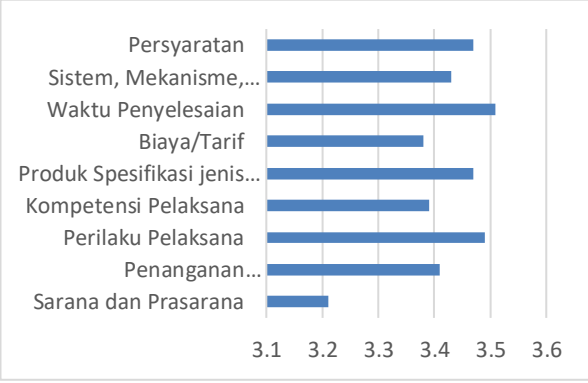
Berdasarkan informasi yang tersaji dalam diagram, nilai unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh nilai terkecil yaitu 3,04. Meskipun kotak pengaduan dan saran telah tersedia, tetapi nampaknya belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.

Unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai 3,38 tergolong dalam kategori baik. Hal tersebut dikarenakan di Puskesmas Bades telah tersedia sarana untuk membantu kelancaran pelayanan rawat jalan serta rawat inap yang berfungsi dengan baik, ruang pelayanan dan ruang tunggu juga dapat dikategorikan nyaman, dari segi kebersihan kamar mandi dan mushola juga baik. Akan tetapi untuk ke depannya masih harus ditingkatkan.

7) Puskesmas Tempeh

Gambaran nilai IKM Puskesmas Tempeh menurut angka di setiap unsur dapat dilihat pada tabel 4.8

Tabel Nilai IKM Puskesmas Tempeh Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan	Grafik Nilai Unsur Pelayanan
Persyaratan	
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
Waktu Penyelesaian	
Biaya/Tarif	
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	
Kompetensi Pelaksana	
Perilaku Pelaksana	
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	
Sarana dan Prasarana	
Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,42	
Nilai IKM setelah dikonversi: 85,5	
Mutu Pelayanan: Baik	
Kinerja Unit Pelayanan: B	

Nilai interval konversi yang didapatkan oleh Puskesmas Tempeh dari semua unsur adalah 85,5. Kategori mutu pelayanan menurun dari sangat baik menjadi baik. Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Puskesmas Tempeh menunjukkan mutu pelayanan dengan kategori B. Berdasarkan perolehan nilai setiap unsur pada **tabel 4,8**, unsur waktu penyelesaian merupakan unsur IKM dengan skor tertinggi yakni sebesar 3,51 sementara untuk unsur dengan nilai kepuasan terendah adalah sarana prasarana dengan skor sebesar 3,21.

Unsur persyaratan mendapatkan nilai 3,47 terkategori baik, hal ini dikarenakan masyarakat menilai Puskesmas mampu memberikan kejelasan informasi dan kemudahan bagi masyarakat untuk dapat memenuhi persyaratan pelayanan. Persyaratan yang harus dipenuhi oleh pasien yaitu datang membawa kartu berobat serta kartu identitas misalnya kartu tanda penduduk untuk diserahkan saat administrasi.

Unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan mendapat skor 3,43 dengan kategori baik. Puskesmas Tempeh menempatkan papan petunjuk layanan pada tempat yang strategis dan memiliki ukuran besar sehingga pengunjung dapat dengan mudah untuk melihat dan membaca media tersebut.

Unsur biaya/tarif masyarakat skor 3,38 dengan kategori baik, hal ini dikarenakan pasien banyak yang menggunakan BPJS sehingga dapat menekan biaya yang dikeluarkan untuk berobat. Unsur spesifikasi jenis pelayanan skor 3,47 dengan kategori baik hal ini dikarenakan saat pelayanan pasien mendapatkan pengobatan sesuai dengan kebutuhan atau keluhan penyakit pasien.

Unsur kompetensi pelaksanaan sebesar 3,39 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan para petugas pelayanan pada Puskesmas Tempeh telah memiliki komitmen yang baik dalam melayani masyarakat untuk berobat serta memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam memecahkan masalah kesehatan masyarakat. Sementara untuk unsur perilaku pelaksana skor 3,49 tergolong dalam kategori baik. Petugas Puskesmas Tempeh dinilai telah memberikan pelayanan secara ramah dan sopan sesuai dengan adat yang berlaku setempat.

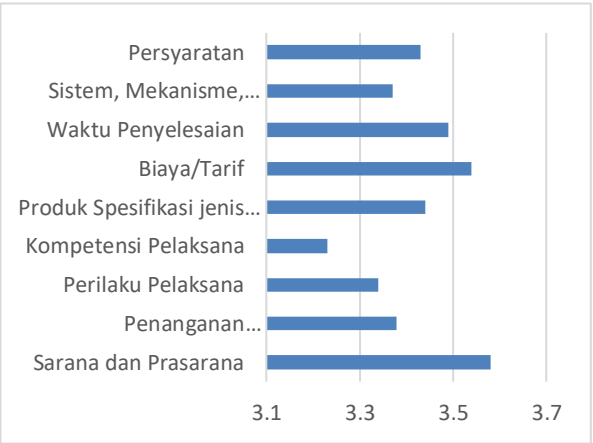
Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan skor 3,41 dengan kategori baik. Hal ini dibuktikan dengan beberapa pasien yang sudah menggunakan akses untuk melakukan pengaduan yang ada, kotak saran sudah tersedia. Unsur sarana dan prasarana sebesar 3,21 dengan kategori baik, hal ini dikarenakan pengunjung sudah merasa cukup nyaman dengan situasi yang ada di Puskesmas.

8) Puskesmas Gesang

Hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Gesang diuraikan pada tabel 4.9 berikut:

Tabel Nilai IKM Puskesmas Gesang Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan	Grafik Nilai Unsur Pelayanan
Persyaratan	3,43
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,37
Waktu Penyelesaian	3,49
Biaya/Tarif	3,54
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,44
Kompetensi Pelaksana	3,23
Perilaku Pelaksana	3,34
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,38
Sarana dan Prasarana	3,58



Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,42

Nilai IKM setelah dikonversi: 85,5

Mutu Pelayanan: Baik

Kinerja Unit Pelayanan: B

Nilai interval konversi yang didapatkan oleh Puskesmas Gesang secara total sebesar 85,5, sedikit mengalami penurunan dibanding capaian tahun 2020 sebesar 86,25. Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Puskesmas Gesang menunjukkan mutu pelayanan dengan kategori B yang berarti pada level baik. Berdasarkan perbandingan skor antar unsur pada tabel 4.9, unsur dengan nilai IKM tertinggi adalah unsur sarana dan prasarana sebesar 3.58 sementara untuk unsur dengan nilai IKM terendah adalah kompetensi pelaksana sebesar 3,23.

Unsur biaya/tarif menjadi nilai tertinggi dikarenakan tarif pelayanan yang ada di Puskesmas Gesang terjangkau, termasuk bagi masyarakat umum (non peserta BPJS).

Unsur persyaratan pelayanan memperoleh skor 3,43 dengan kategori baik. Informasi terkait persyaratan mudah didapatkan oleh masyarakat dan disampaikan oleh petugas Puskesmas Gesang dengan jelas. Unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh skor yang sama 3,37 dengan kategori baik. Masyarakat menilai di Puskesmas Gesang telah terdapat kejelasan alur pelayanan dan ada papan informasi yang terletak di ruangan depan Puskesmas.

Waktu penyelesaian layanan mendapat skor 3,49 terkategori sangat baik. Masyarakat menilai pelayanan di Puskesmas Gesang telah diatur secara efisien sehingga meminimalkan waktu tunggu. Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan skor 3,44, dengan kategori baik dikarenakan saat pelayanan pasien mendapatkan pengobatan sesuai dengan kebutuhan atau keluhan penyakit pasien.

Unsur kompetensi pelaksana skor 3,23 termasuk kategori baik. Petugas cukup informatif sehingga mampu memberikan penjelasan terhadap pertanyaan yang diajukan oleh pasien maupun keluarga, dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Petugas juga dinilai telah menjalankan tugasnya secara sopan dan ramah sehingga mendapat skor kepuasan 3,34. Hal ini terlihat dari kesungguhan petugas dalam memberikan perhatian kepada pasien serta kesediaannya dalam mendengarkan keluhan yang diderita oleh pasien.

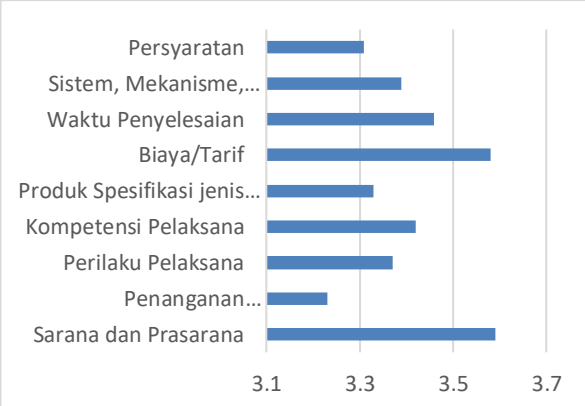
Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan skor 3,38 dengan kategori baik. Peletakan tempat kotak saran dan pengaduan di tempat yang strategis, akan tetapi pasien banyak yang belum memanfaatkan sarana pengaduan dengan baik.

9) Puskesmas Rogotrunan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Rogotrunan, diperoleh gambaran selengkapnya sebagai berikut:

Tabel Nilai IKM Puskesmas Rogotrunan Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan	Grafik Nilai Unsur Pelayanan
Persyaratan	3,31
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,39
Waktu Penyelesaian	3,46
Biaya/Tarif	3,58
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,33
Kompetensi Pelaksana	3,42
Perilaku Pelaksana	3,37
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,23
Sarana dan Prasarana	3,59



Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,41

Nilai IKM setelah dikonversi: 85,25

Mutu Pelayanan: Baik

Kinerja Unit Pelayanan: B

Secara keseluruhan, berdasarkan nilai interval konversi yang didapatkan oleh Puskesmas Rogotrunan sebesar 85,25 dengan nilai kinerja unit pelayanan baik. Berdasarkan perolehan seluruh unsur yang dinilai, semua unsur termasuk pada kategori baik dan sangat baik dengan nilai yang bervariasi. Nilai tertinggi sebesar 3,59 yaitu pada unsur sarana dan prasarana serta biaya/tarif. Sementara nilai terendah sebesar 3,23 ada pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Unsur persyaratan berkategori baik dengan nilai yang didapatkan adalah 3,31, hal ini terkait dengan kejelasan informasi dan kemudahan masyarakat untuk memenuhi persyaratan baik secara teknis maupun secara administratif.

Di Puskesmas Rogotrunan, sudah tertera pengumuman terkait syarat untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas.

Pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur di Puskesmas Rogotrunan mendapat nilai 3,39 dan masuk kategori baik. Masyarakat menilai Puskesmas telah mampu menyesuaikan prosedur yang berlaku saat pandemi COVID-19 dan menginformasikan kepada masyarakat sehingga masyarakat paham.

Unsur waktu penyelesaian mendapatkan nilai 3,46, termasuk dalam kategori baik. Pengaturan kunjungan yang dilakukan pada masa pandemic Covid 19 dinilai baik sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan dan menyelesaikan layanan.

Unsur biaya dan tarif memiliki nilai sebesar 3,58 dan termasuk kategori sangat baik. Biaya yang dibebankan kepada pasien sudah sesuai dengan ketentuan dan berlaku baik untuk pasien rawat jalan maupun rawat inap dari berbagai jenis pembayaran di Puskesmas. Tidak ada pungutan liar di luar kebutuhan dan pelayanan pasien di Puskesmas. Pasien yang memiliki asuransi kesehatan juga tidak dipungut biaya selama di Puskesmas, selama pasien tersebut menunjukkan kartu asuransinya dan memiliki fasilitas kesehatan tingkat satu di Puskesmas Rogotrunan.

Produk spesifikasi jenis pelayanan di Puskesmas Rogotrunan memiliki nilai 3,33 dan masuk kategori baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan atau keluhan penyakit pasien. Kompetensi pelaksana di Puskesmas Rogotrunan mendapat skor 3,42 dan berada pada kategori baik. Pasien mendapatkan manfaat atas pelayanan yang diberikan sesuai harapan. Perilaku petugas Puskesmas Rogotrunan juga dikategorikan baik dengan nilai 3,37.

Terkait unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan kategori baik dengan nilai 3,23. Kotak saran sudah tersedia, tetapi belum dimanfaatkan secara meluas oleh pasien. Unsur selanjutnya yang mendapatkan kategori baik dengan nilai 3,59 adalah sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana sudah dirasa cukup mendukung untuk pelayanan seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Rogotrunan.

10) Puskesmas Labruk Kidul

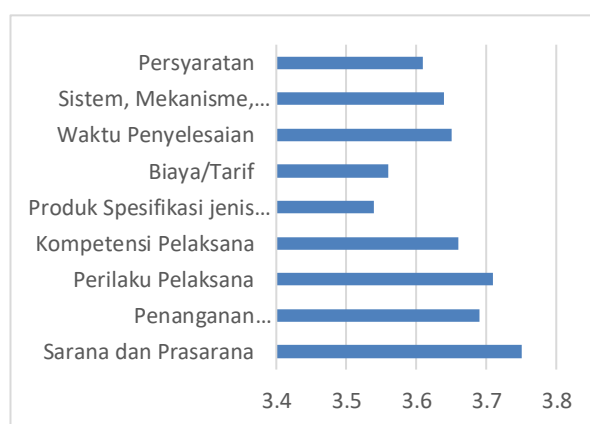
Gambaran nilai IKM setiap unsur di Puskesmas Labruk Kidul diuraikan pada tabel 4.11 berikut ini

Tabel Nilai IKM Puskesmas Labruk Kidul Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan

Persyaratan	3,61
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,64
Waktu Penyelesaian	3,65
Biaya/Tarif	3,56
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,54
Kompetensi Pelaksana	3,66
Perilaku Pelaksana	3,71
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,69
Sarana dan Prasarana	3,75

Grafik Nilai Unsur Pelayanan



Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,65

Nilai IKM setelah dikonversi: 91,25

Mutu Pelayanan: Sangat Baik

Kinerja Unit Pelayanan: A

Berdasarkan nilai interval konversi yang didapatkan oleh Puskesmas Labruk Kidul sebesar 91,25, lebih rendah daripada nilai pada tahun 2020 sebesar 94,44. Tetapi dengan nilai 91,25 ini merupakan nilai tertinggi hasil survei kepuasan pada tahun 2021 dibanding unit pelayanan lain. Berdasarkan perolehan nilai setiap unsur yang ada di **tabel 4.11** nilai tertinggi yang didapatkan yaitu 3,75 pada unsur sarana dan prasarana, sementara nilai terendah merupakan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,54.

Unsur persyaratan mendapatkan nilai yang sangat baik skor 3,61, hal ini terkait dengan kemudahan pasien dalam memenuhi syarat yang dibutuhkan saat datang berobat. Di Puskesmas Labruk Kidul pasien datang membawa kartu berobat serta kartu identitas misalnya KTP atau KK untuk diserahkan ke petugas pendaftaran. Alur pelayanan baik rawat jalan maupun rawat inap sudah berjalan dengan sangat baik. Pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur di Puskesmas Labruk Kidul juga mendapat nilai sangat baik dengan nilai 3,64.

Unsur pada waktu penyelesaian mendapatkan nilai 3,65, masuk kategori sangat baik. Demikian juga biaya/tarif memiliki nilai sangat baik (skor 3,56). Sebagian besar pasien adalah pengguna BPJS sehingga tidak ada pembebanan biaya bagi pasien. Sedang untuk pasien umum yang melakukan pembayaran mandiri, tdk merasa keberatan karena tarif yang dikenakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mendapat skor 3,54 masuk kategori sangat baik. Kompetensi pelaksana dari seluruh petugas di Puskesmas Labruk Kidul juga mendapatkan kategori sangat baik dengan skor 3,66. Petugas dinilai telah mampu memberikan jawaban atas pertanyaan dan keluhan yang dirasakan oleh pasien dengan baik. Hal ini sejalan dengan kategori yang didapatkan oleh penilaian perilaku pelaksana dengan skor 3,71 yang artinya petugas sudah bersikap dengan ramah dan sopan.

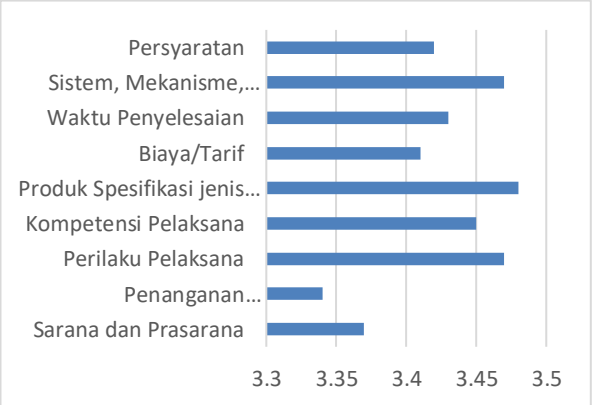
Unsur selanjutnya yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai 3,69, juga dikategorikan sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan beberapa pasien yang sudah melakukan pengaduan melalui kotak saran yang sudah tersedia. Namun tata letaknya dinilai kurang strategis. Untuk unsur pelayanan, dalam 2 tahun berturut-turut memperoleh nilai tertinggi dibanding unsur lain di Puskesmas Labruk Kidul.

11) Puskesmas Tekung

Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat Puskesmas di Puskesmas Tekung pada setiap unsur adalah sebagai berikut:

Tabel Nilai IKM Puskesmas Tekung Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan	Grafik Nilai Unsur Pelayanan
Persyaratan	3,42
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,47
Waktu Penyelesaian	3,43
Biaya/Tarif	3,41
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,48
Kompetensi Pelaksana	3,45
Perilaku Pelaksana	3,47
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,34
Sarana dan Prasarana	3,37



Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,43

Nilai IKM setelah dikonversi: 85,75

Mutu Pelayanan: Baik

Kinerja Unit Pelayanan: B

Secara keseluruhan, berdasarkan nilai interval konversi yang didapatkan oleh Puskesmas Tekung sebesar 85,75 dengan nilai kinerja unit pelayanan dinilai baik. Berdasarkan perolehan tabel unsur yang ada, 9 unsur yang dinilai mendapatkan kategori baik dengan nilai yang bervariasi. Nilai tertinggi yang didapatkan yaitu 3,48 pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, sementara nilai terendah merupakan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,34.

Unsur persyaratan mendapatkan nilai yang baik, hal ini terkait dengan kemudahan pasien dalam memenuhi syarat-syarat yang dibutuhkan saat datang berobat. Di Puskesmas Tekung pasien datang membawa kartu berobat serta kartu identitas misalnya KTP atau KK untuk diserahkan di administrasi. Alur pelayanan

baik rawat jalan maupun rawat inap sudah berjalan dengan baik. Pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur di Puskesmas Tekung juga mendapat nilai baik dengan nilai 3,47. Mekanisme yang ada di Puskesmas sudah dipahami oleh masyarakat untuk menghindari penyebaran COVID-19, misalnya seperti wajib cuci tangan atau menggunakan handsanitizer sebelum masuk, wajib memakai masker dan social distancing. Hal ini bisa diterima serta dilakukan dengan baik oleh pasien yang datang berobat sampai saat ini.

Unsur pada waktu penyelesaian mendapatkan nilai 3,43 dan masuk kategori baik. Waktu tunggu yang ada di Puskesmas Tekung dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Lama waktu tunggu di Puskesmas Tekung sangat subjektif oleh masing-masing pasien. Terkait dengan jam buka dan jam pelayanan di Puskesmas Tekung, pelaksanaannya sudah dilakukan sesuai jadwal yang dipampang di bagian pendaftaran.

Terkait biaya dan tarif memiliki nilai baik yaitu sebesar 3,41, Sebagian besar masyarakat sudah memiliki asuransi kesehatan sehingga tidak ada biaya untuk pelayanan. Sedangkan untuk pasien umum melakukan pembayaran sesuai dengan ketentuan atau masih dalam batas wajar. Tarif yang ada secara keseluruhan hanya terkait dengan pelayanan yang diberikan baik kepada pasien rawat jalan maupun rawat inap yang berobat di Puskesmas. Informasi biaya yang ada di Puskesmas selalu dilakukan pembaharuan oleh petugas Puskesmas secara lisan karena media offline terkait jumlah tarif dan biaya belum update.

Kompetensi pelaksana dari seluruh petugas di Puskesmas Tekung mendapatkan kategori baik. Hal ini dikarenakan petugas dianggap mampu memberikan jawaban atas pertanyaan dan keluhan yang dirasakan oleh pasien. Perilaku petugas mendapat sorotan dari pasien pada saat kasus pandemi meningkat dikarenakan petugas dianggap kurang responsif terhadap pasien.

Hal ini bisa terjadi dikarenakan kondisi puskesmas yang sedang ramai sehingga membagi fokus dan menambah tanggung jawab petugas, namun seharusnya petugas tetap berusaha responsif terhadap pasien lain.

Unsur selanjutnya yang mendapatkan nilai yaitu sarana dan prasarana. Sarana dan prasaran sudah dirasa cukup mendukung untuk pelayanan seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Tekung, namun perlu dilakukan upaya untuk menjaga kebersihan di area puskesmas seperti di luar gedung dan juga tempat parkir belum tertata dengan rapi sehingga menyulitkan pasien. Memperbaiki sarana dan prasarana yang ada akan membuat pasien dan keluarga pasien merasa lebih nyaman saat berkunjung.

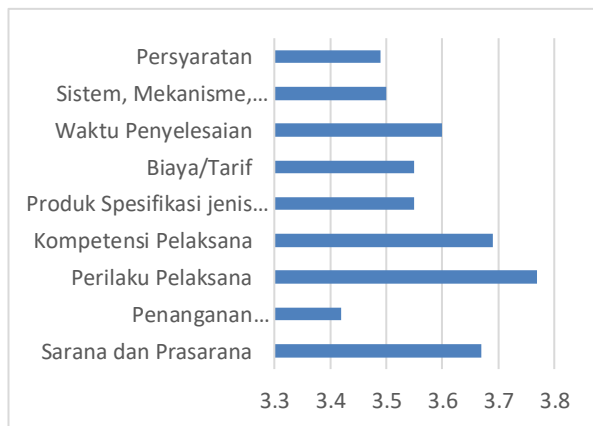
Terkait unsur terendah yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan. Hal ini dikarenakan kurangnya fasilitas yang disediakan di puskesmas misalnya seperti kran air di ruang rawat inap yang kurang lancar ketika digunakan pasien. Hal ini bisa dijadikan perbaikan oleh Puskesmas Tekung dengan memperbaiki sarana dan prasarana, sehingga pasien akan merasa lebih nyaman menggunakan fasilitas pelayanan di Puskesmas Tekung.

12) Puskesmas Kunir

Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Kunir pada setiap unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel Nilai IKM Puskesmas Kunir Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan	Grafik Nilai Unsur Pelayanan
Persyaratan	3,49
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,5
Waktu Penyelesaian	3,6
Biaya/Tarif	3,55
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,55
Kompetensi Pelaksana	3,69
Perilaku Pelaksana	3,77
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,42



Sarana dan Prasarana	3,67
----------------------	------

Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,58

Nilai IKM setelah dikonversi: 89,5

Mutu Pelayanan: Sangat Baik

Kinerja Unit Pelayanan: A

Nilai interval konversi yang didapatkan oleh Puskesmas Kunir sebesar 89,5 dengan nilai kinerja unit pelayanan dinilai sangat baik. Berdasarkan perolehan tabel unsur yang ada, unsur perilaku pelaksana merupakan unsur IKM tertinggi yakni sebesar 3,77 sementara untuk unsur dengan nilai kepuasan terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai sebesar 3,42.

Unsur persyaratan mendapatkan nilai 3,49 dengan kategori baik, hal ini terkait dengan kejelasan informasi dan kemudahan untuk memenuhi persyaratan tersebut baik secara teknis maupun secara administratif. Di Puskesmas Kunir, sudah tertera pengumuman terkait syarat untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas. Hal ini didukung karena terdapat berbagai media yang dicetak kemudian ditempel di Puskesmas Kunir sehingga memudahkan pasien dalam mengikuti alur pelayanan yang sesuai. Pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur di Puskesmas Kunir mendapat nilai 3,5 dan masuk kategori baik, seluruh pasien yang datang mampu menyesuaikan segala perubahan yang ada baik pada sistem, mekanisme maupun prosedur yang berlaku di Puskesmas.

Unsur waktu penyelesaian mendapatkan nilai yakni 3,6. Waktu tunggu yang ada di Puskesmas Kunir sudah dirasa wajar dan sesuai dengan Standar

Operasional Prosedur (SOP). Namun ada sedikit keluhan pasien karena waktu tunggu hasil laboratorium yang lama. Durasi yang lama ini menyebabkan pasien khawatir apakah ada kemungkinan hasil yang dimiliki tidak diketahui keberadaannya oleh petugas, dan lain sebagainya. Seharusnya hal ini dapat dihindari misalnya dengan menerapkan waktu tunggu yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) waktu tunggu pelayanan yang sudah ada. Terkait dengan jam buka dan jam pelayanan di Puskesmas Kunir sudah dilakukan dengan baik dan on time.

Terkait biaya dan tarif merupakan unsur dengan penilaian terendah sebesar 3,55 termasuk kategori baik. Meskipun dengan nilai terendah, masyarakat merasa puas dengan unsur tersebut di Puskesmas Kunir. Biaya yang dibebankan kepada pasien mulai dari pendaftaran awal hingga selesai sudah sesuai dengan ketentuan dan berlaku baik untuk pasien rawat jalan maupun rawat inap dari berbagai jenis pembayaran di Puskesmas. Tidak ada pungutan liar di luar kebutuhan dan pelayanan pasien di Puskesmas. Kemudian untuk pasien yang memiliki asuransi kesehatan juga tidak dipungut biaya selama di Puskesmas, selama pasien tersebut menunjukkan kartu asuransinya dan memiliki fasilitas kesehatan tingkat satu di Puskesmas Kunir.

Produk spesifikasi jenis pelayanan di Puskesmas Kunir memiliki nilai 3,55 masuk kategori baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan atau keluhan penyakit pasien. Selain itu, unsur yang mendapatkan nilai baik adalah kompetensi pelaksana di Puskesmas, hal ini dikarenakan pasien telah mendapatkan manfaat atas pelayanan yang diberikan. Setelah spesifikasi produk atau jasa yang diberikan telah selesai, maka selanjutnya adalah petugas Puskesmas harus kompeten dalam menangani pasien. Petugas yang ada di Puskesmas Kunir mampu memberikan jawaban atas pertanyaan dan keluhan yang dirasakan oleh pasien, jawaban dalam hal ini adalah berupa jawaban atas pertanyaan dan keluhan pasien ataupun yang berupa tindakan langsung oleh tenaga medis. Pemberian tindakan juga berbanding lurus hasilnya dengan unsur perilaku petugas

Puskesmas Kunir dengan nilai tertinggi sebagai pelaksana yang dikategorikan sangat baik dengan nilai 3,77.

Unsur selanjutnya yang mendapatkan kategori baik dengan nilai 3,68 adalah sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana sudah dirasa mendukung untuk pelayanan seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kunir, namun perlu dilakukan perbaikan beberapa sarana yang ada sehingga pasien merasa lebih nyaman misalnya seperti tempat parkir tanpa pembatas, serta ruang tunggu yang sempit dan panas. Terkait unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai terendah dengan nilai 3,42. Namun nilai tersebut masih tergolong dalam kategori baik. Hal ini dikarenakan kotak saran yang ada di Puskesmas sudah dimanfaatkan oleh pasien.

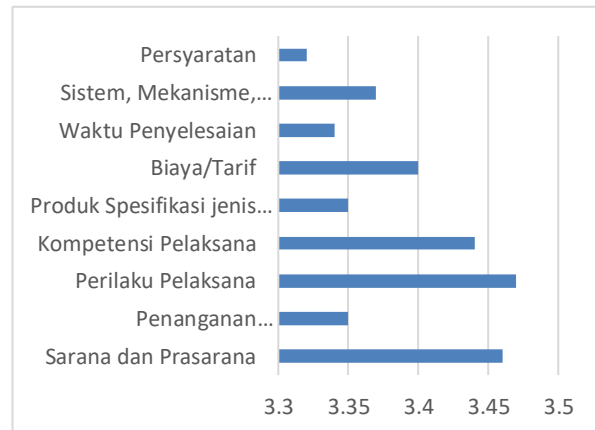
13) Puskesmas Yosowilangun

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat Puskesmas di Puskesmas Yosowilangun, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel Nilai IKM Puskesmas Yosowilangun Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan

Persyaratan	3,32
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,37
Waktu Penyelesaian	3,34
Biaya/Tarif	3,4
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,35
Kompetensi Pelaksana	3,44
Perilaku Pelaksana	3,47
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,35
Sarana dan Prasarana	3,46

Grafik Nilai Unsur Pelayanan

Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,39

Nilai IKM setelah dikonversi: 84,75

Mutu Pelayanan: Baik

Kinerja Unit Pelayanan: B

Nilai interval konversi yang didapatkan oleh Puskesmas Yosowilangun sebagaimana terlihat pada **tabel 4.14** adalah sebesar 84,75 dengan nilai kinerja unit pelayanan dinilai baik. Berdasarkan perolehan tabel unsur yang ada, terdapat unsur yang mendapatkan nilai terendah dengan angka 3,32 yaitu unsur persyaratan. Sementara itu, terdapat dua unsur dengan nilai kepuasan tertinggi yaitu unsur perilaku pelaksana serta sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,47.

Unsur persyaratan mendapatkan nilai terendah dengan kategori baik. Persyaratan sudah ditempel di bagian pendaftaran, namun ada beberapa pasien yang kurang menyiapkan berkas yang dibutuhkan tetapi tetap diperbolehkan masuk. Hal ini dikarenakan kurangnya keinginan pasien untuk membaca di papan informasi dan kurangnya pemberitahuan dari petugas. Sebaiknya petugas lebih gencar lagi mengingatkan pasien terkait unsur persyaratan tersebut. Alur pelayanan yang ada di Puskesmas sudah dilakukan dengan baik, hal ini juga didukung alur pelayanan yang tidak berbeli-belit sehingga memudahkan.

Unsur pada waktu penyelesaian mendapatkan nilai baik dengan skor 3,34, hal ini menurut beberapa orang menyatakan bahwa tidak perlu menunggu waktu yang sangat lama saat menunggu pelayanan. Waktu tunggu yang ada di Puskesmas Yosowilangun dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Selain itu, terkait dengan jam buka dan jam pelayanan di Puskesmas Yosowilangun sudah dilakukan sesuai waktu media yang sudah dipasang di bagian resepsionis.

Terkait biaya dan tarif memiliki nilai baik, hal ini berkaitan karena dari pendaftaran awal hingga akhir pasien yang berobat tidak dikenakan biaya diluar biaya yang ditetapkan oleh Puskesmas. Tarif yang ada secara keseluruhan menyangkut untuk kebutuhan pasien rawat jalan maupun rawat inap dari seluruh jenis pembayaran yang dilayani di Puskesmas. Informasi biaya yang ada di Puskesmas selalu dilakukan pembaharuan termasuk saat pandemi COVID-19 misalnya untuk keperluan surat sehat selama COVID-19, pelayanan poli yang buka, dan lain sebagainya. Hal ini dilakukan secara lisan oleh petugas Puskesmas karena media offline terkait jumlah tarif dan biaya belum update.

Kompetensi pelaksana dari seluruh petugas di Puskesmas Yosowilangun yang bertugas mendapatkan nilai sangat baik dengan nilai 3,44. Hal ini dikarenakan pasien telah mendapatkan manfaat atas pelayanan yang diberikan. Selain itu, petugas juga dianggap mampu memberikan jawaban atas pertanyaan dan keluhan yang dirasakan oleh pasien. Selain itu, unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai baik. Namun, ada beberapa pengalaman dari pasien yang merasa petugas kurang sopan dan bersikap kurang baik. Hal ini seharusnya tidak terjadi agar pasien merasa senang dan nyaman di Puskesmas Yosowilangun.

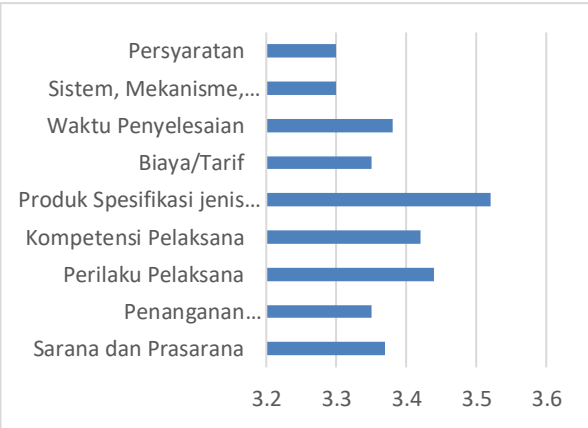
Unsur lain dengan nilai 3,46 pada penilaian kepuasan yaitu sarana dan prasarana sudah dirasa mendukung untuk pelayanan seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Yosowilangun, namun perlu dilakukan perbaikan beberapa sarana khususnya pada tempat tunggu pengunjung serta kelengkapan fasilitas lain seperti kipas angin dan air di wastafel, sehingga pasien merasa

lebih nyaman. Unsur selanjutnya yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan. Unsur sarana dan prasarana memiliki nilai 3,46 masuk kategori baik. Hal ini dikarenakan kotak saran sudah tersedia.

14) Puskesmas Sumbersari

Nilai indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Sumbersari pada setiap unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel Nilai IKM Puskesmas Sumbersari Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan	Grafik Nilai Unsur Pelayanan
Persyaratan	
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
Waktu Penyelesaian	
Biaya/Tarif	
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	
Kompetensi Pelaksana	
Perilaku Pelaksana	
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	
Sarana dan Prasarana	
Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,38	
Nilai IKM setelah dikonversi: 84,5	
Mutu Pelayanan: Baik	
Kinerja Unit Pelayanan: B	

Secara keseluruhan, berdasarkan nilai interval konversi yang didapatkan oleh Puskesmas Sumbersari sebesar 84,5 dengan nilai kinerja unit pelayanan dinilai baik. Berdasarkan perolehan tabel unsur yang ada, terdapat dua unsur yang mendapatkan nilai terendah dengan angka 3,3 yaitu unsur persyaratan serta sistem, mekanisme, dan prosedur. Sementara itu, unsur dengan nilai kepuasan tertinggi yaitu produk spesifikasi jenis pelayanan yang mendapatkan nilai 3,52.

Unsur persyaratan mendapatkan nilai baik, hal ini terkait dengan kejelasan informasi dan kemudahan untuk memenuhi persyaratan tersebut

baik secara teknis maupun secara administratif. Di Puskesmas Sumbersari sudah terdapat media yang menyatakan bahwa pasien berobat harus membawa KTP/KK serta kartu berobat jika memiliki. Meskipun tidak terdapat media terkait informasi alur pelayanan, tapi alur yang sudah dilakukan dengan baik. Hal ini dikarenakan terdapat posko COVID-19 di bagian depan Puskesmas sehingga lebih memudahkan informasi terkait alur. Pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur di Puskesmas Sumbersari mendapat nilai baik, terutama terkait dengan perubahan yang ada pada saat pandemi COVID-19 seperti wajib cuci tangan sebelum masuk, wajib memakai masker dan social distancing.

Unsur pada waktu penyelesaian mendapatkan nilai baik, hal ini menurut beberapa orang menyatakan bahwa tidak perlu menunggu waktu yang sangat lama saat menunggu pelayanan. Terkait dengan jam buka dan jam pelayanan di Puskesmas Sumbersari sudah dilakukan sesuai waktu media yang sudah dipasang di bagian resepsionis. Selain itu, terkait biaya dan tarif memiliki nilai baik, hal ini berkaitan karena dari pendaftaran awal hingga akhir pasien yang berobat tidak dikenakan biaya diluar biaya yang ditetapkan oleh Puskesmas. Tarif yang ada secara keseluruhan menyangkut untuk kebutuhan pasien rawat jalan maupun rawat inap dari seluruh jenis pembayaran yang dilayani di Puskesmas.

Kompetensi pelaksana dari seluruh petugas di Puskesmas Sumbersari yang bertugas mendapatkan nilai sangat baik dengan nilai 3,42. Hal ini dikarenakan pasien telah mendapatkan manfaat atas pelayanan yang diberikan. Selain itu, petugas juga dianggap mampu memberikan jawaban atas pertanyaan dan keluhan yang dirasakan oleh pasien. Unsur selanjutnya dengan nilai 3,37 yaitu sarana dan prasarana sudah dirasa cukup mendukung untuk pelayanan seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Sumbersari.

Terkait unsur selanjutnya yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan memiliki nilai baik sebesar 3,35, hal ini dikarenakan kotak saran sudah tersedia namun letaknya kurang strategis, fasilitas penunjang untuk kotak saran juga kurang maksimal misalnya ketersediaan kertas saran untuk

mengisi, dll. Hal ini diharapkan menjadi perbaikan oleh Puskesmas Sumber Sari di masa mendatang adalah dengan melengkapi peralatan yang dibutuhkan agar pasien akan lebih mudah untuk mengisi.

15) Puskesmas Jatiroto

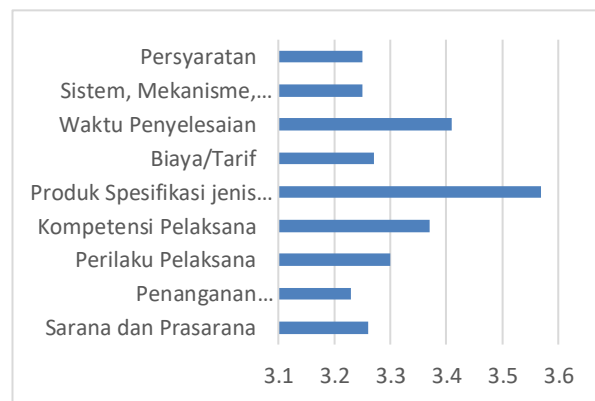
Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Jatiroto, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel Nilai IKM Puskesmas Jatiroto Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan

Persyaratan	3,25
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,25
Waktu Penyelesaian	3,41
Biaya/Tarif	3,27
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,57
Kompetensi Pelaksana	3,37
Perilaku Pelaksana	3,3
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,23
Sarana dan Prasarana	3,26

Grafik Nilai Unsur Pelayanan



Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,32

Nilai IKM setelah dikonversi: 83

Mutu Pelayanan: Baik

Kinerja Unit Pelayanan: B

Secara keseluruhan, berdasarkan nilai interval konversi yang didapatkan oleh Puskesmas Jatiroto sebesar 83 dengan nilai kinerja unit pelayanan dinilai baik. Berdasarkan perolehan tabel unsur yang ada, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan unsur IKM tertinggi yakni sebesar 3,57 sementara untuk unsur dengan nilai kepuasan terendah adalah penanganan pengaduan saran dan masukan sebesar 3,23.

Unsur persyaratan mendapatkan nilai yang baik, hal ini terkait dengan kejelasan informasi dan kemudahan untuk memenuhi persyaratan tersebut

baik secara teknis maupun secara administratif. Di Puskesmas Jatiroto, sudah tertera pengumuman terkait syarat untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas serta petugas juga sudah memberikan informasi berkala terkait persyaratan yang harus dipenuhi saat pasien datang ke Puskesmas. Pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur di Puskesmas Jatiroto mendapat nilai baik, terutama terkait dengan perubahan yang ada pada saat pandemi COVID-19 seperti wajib cuci tangan sebelum masuk, wajib memakai masker dan social distancing.

Unsur waktu penyelesaian mendapatkan nilai sebesar 3,41 yang berarti baik, Waktu tunggu yang ada di Puskesmas Jatiroto dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Selain itu, terkait dengan jam buka dan jam pelayanan di Puskesmas Jatiroto sudah dilakukan sesuai waktu media yang sudah dipasang di bagian resepsionis. Selain itu, terkait dengan jam buka dan jam pelayanan di Puskesmas Jatiroto sudah dilakukan dengan tepat waktu, terutama pada saat pandemi yang menyebabkan semakin singkatnya jam buka dan jam pelayanan.

Terkait unsur biaya dan tarif mulai dari pendaftaran awal hingga selesai, pasien yang berobat tidak dikenakan biaya diluar biaya yang ditetapkan oleh Puskesmas, hal ini berlaku baik untuk pasien rawat jalan maupun rawat inap dari berbagai jenis pembayaran di Puskesmas. Informasi biaya yang ada di Puskesmas selalu dilakukan pembaharuan termasuk saat pandemi COVID-19 misalnya untuk keperluan surat sehat, pelayanan di poli, dan lain sebagainya.

Kompetensi pelaksana dari seluruh petugas di Puskesmas Jatiroto yang bertugas mendapatkan nilai baik, hal ini dikarenakan pasien telah mendapatkan manfaat atas pelayanan yang diberikan. Selain itu, petugas juga dianggap mampu memberikan jawaban atas pertanyaan dan keluhan yang dirasakan oleh pasien.

Unsur selanjutnya yang mendapatkan nilai 3,26 pada penilaian kepuasan yaitu sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana sudah dirasa cukup mendukung untuk pelayanan seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Jatiroto, namun perlu dilakukan perbaikan beberapa sarana yang ada sehingga pasien merasa lebih nyaman.

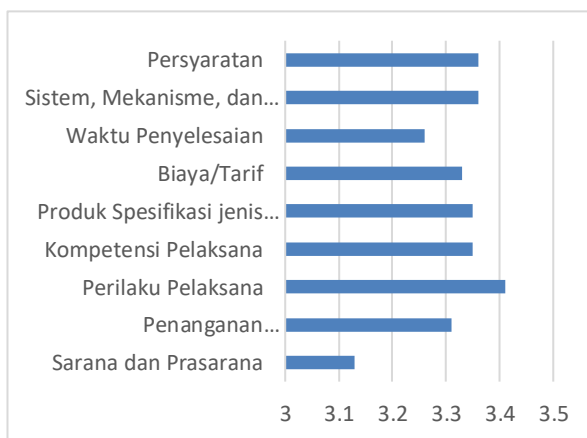
Terkait unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai terendah dengan kategori baik, hal ini dikarenakan kotak saran yang ada di Puskesmas tidak terlalu bisa dimanfaatkan oleh pasien. Selain letaknya yang kurang strategis, fasilitas penunjang untuk kotak saran juga kurang maksimal misalnya ketersediaan pena untuk mengisi, dll. Hal ini bisa dijadikan perbaikan oleh Puskesmas Jatiroto di masa mendatang yaitu dengan meletakkan tempat kotak saran dan pengaduan di tempat yang lebih strategis serta melengkapi peralatan yang dibutuhkan agar pasien akan lebih mudah untuk mengisi.

16) Puskesmas Randuagung

Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat Puskesmas di Puskesmas Randuagung berdasarkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel Nilai IKM Puskesmas Randuagung Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan	Grafik Nilai Unsur Pelayanan
Persyaratan	3,36
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,36
Waktu Penyelesaian	3,26
Biaya/Tarif	3,33
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,35
Kompetensi Pelaksana	3,35
Perilaku Pelaksana	3,41
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,31
Sarana dan Prasarana	3,13



Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,32

Nilai IKM setelah dikonversi: 83

Mutu Pelayanan: Baik

Kinerja Unit Pelayanan: B

Berdasarkan nilai total semua unsur, angka interval konversi yang didapatkan oleh Puskesmas Randuagung sebesar 83 dengan nilai kinerja unit pelayanan dinilai baik. Berdasarkan perolehan tabel unsur yang ada, unsur perilaku pelaksana merupakan unsur IKM tertinggi yakni sebesar 3,41,

sementara untuk unsur dengan nilai kepuasan terendah adalah sarana dan prasarana dengan nilai 3,13.

Unsur persyaratan merupakan salah satu unsur dengan nilai 3,36 dengan kategori baik. Di Puskesmas Randuagung, sudah tertera pengumuman terkait syarat untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas, serta petugas di bagian administrasi juga sudah memberikan informasi berkala terkait persyaratan yang harus dipenuhi saat pasien datang ke Puskesmas. Harapannya alur dan persyaratan lebih diperjelas lagi agar semakin memudahkan pengunjung.

Pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur di Puskesmas Randuagung mendapat nilai baik dengan skor 3,36, terutama terkait dengan perubahan yang ada pada saat pandemi COVID-19 seperti wajib cuci tangan sebelum masuk, wajib memakai masker dan social distancing.

Unsur waktu penyelesaian mendapatkan nilai sebesar 3,26 yang berarti baik. Menurut pasien rawat jalan dan rawat jalan, waktu tunggu tidak terlalu lama. Waktu tunggu yang ada di Puskesmas Randuagung sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) waktu tunggu pelayanan yang sudah ditetapkan. Selain itu, terkait dengan jam buka dan jam pelayanan di Puskesmas Randuagung sudah dilakukan dengan baik dan on time.

Terkait biaya dan tarif mulai dari pendaftaran awal hingga selesai, pasien yang berobat tidak dikenakan biaya di luar biaya yang ditetapkan oleh Puskesmas. Hal ini berlaku baik untuk pasien rawat jalan maupun rawat inap dari berbagai jenis pembayaran di Puskesmas. Pembaharuan informasi dilakukan pada jenis pelayanan yang mendapatkan nilai baik, karena informasi jenis layanan apa yang ada sudah dengan jelas diinformasikan baik melalui lisan maupun tulisan.

Unsur selanjutnya dengan kategori baik yaitu pada produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,35. Namun menurut beberapa pengunjung masih ada produk yang belum ada di Puskesmas Randuagung, yaitu poli penyakit dalam dan pengobatan tradisional. Hal ini bisa menjadi pertimbangan bagi puskesmas untuk memenuhi kebutuhan pengunjung.

Kompetensi pelaksana dari seluruh petugas di Puskesmas Randuagung mendapatkan baik dengan nilai 3,35. Hal ini dikarenakan pasien telah mendapatkan manfaat atas pelayanan yang diberikan. Selain itu, petugas juga dianggap mampu memberikan jawaban atas pertanyaan dan keluhan yang dirasakan oleh pasien.

Terkait unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan kategori baik dengan nilai 3,31. Hal ini dikarenakan kotak saran yang ada di Puskesmas tidak terlalu bisa dimanfaatkan oleh pasien. Selain letaknya yang kurang strategis, fasilitas penunjang untuk kotak saran juga kurang maksimal misalnya ketersediaan pena untuk mengisi, dll. Hal ini bisa dijadikan perbaikan oleh

Puskesmas Randuagung di masa mendatang yaitu dengan meletakkan tempat kotak saran dan pengaduan di tempat yang lebih strategis serta melengkapi peralatan yang dibutuhkan agar pasien akan lebih mudah untuk mengisi.

Unsur yang mendapatkan nilai terendah yaitu 3,13 adalah sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana sudah dirasa cukup mendukung untuk pelayanan seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Randuagung, namun perlu dilakukan perbaikan beberapa sarana yang ada sehingga pasien merasa lebih nyaman.

17) Puskesmas Tunjung

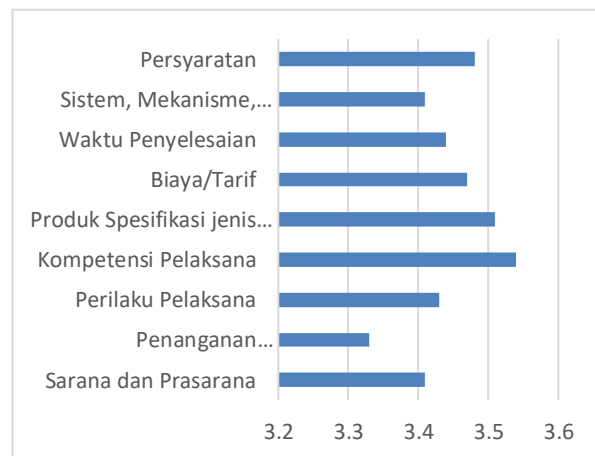
Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Tunjung, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel Nilai IKM Puskesmas Tunjung Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan

Persyaratan	3,48
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,41
Waktu Penyelesaian	3,44
Biaya/Tarif	3,47
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,51
Kompetensi Pelaksana	3,54
Perilaku Pelaksana	3,43
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,33
Sarana dan Prasarana	3,41

Grafik Nilai Unsur Pelayanan



Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,45

Nilai IKM setelah dikonversi: 86,25

Mutu Pelayanan: Baik

Kinerja Unit Pelayanan: B

Secara keseluruhan berdasarkan nilai interval konversi yang didapatkan oleh Puskesmas Tunjung sebesar 86,25 dengan nilai kinerja unit pelayanan dinilai baik. Jika dijabarkan berdasarkan diagram yang tersaji, unsur dengan nilai IKM tertinggi adalah unsur kompetensi pelaksana dengan nilai sebesar 3,54. Sedangkan unsur dengan nilai IKM terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai sebesar 3,33.

Berdasarkan informasi yang tersaji dalam diagram, nilai unsur Persyaratan sebesar 3,48 yang berarti baik. Pengumuman terkait persyaratan pelayanan di Puskesmas Tunjung telah tersedia di dalam gedung Puskesmas.

Informasi persyaratan juga disampaikan oleh petugas secara rutin saat pengunjung datang ke loket.

Unsur mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai IKM sebesar 3,41 yang berarti baik. Hal tersebut terkait dengan kejelasan mekanisme yang dicetak pada media alur prosedur pelayanan dan ditempatkan pada tempat yang mudah terlihat oleh pengunjung dan ukuran media yang cukup besar serta alur yang sederhana sehingga pengunjung dapat membaca dan memahami dengan mudah. Prosedur pelayanan yang ditetapkan hingga ke poli tujuan telah sesuai dengan pelaksanaannya dan dilakukan secara terbuka.

Unsur waktu penyelesaian mendapat nilai sebesar 3,44 yang berarti baik. Hal ini karena pasien yang berkunjung ke Puskesmas Tunjung telah dilayani sesuai dengan jadwal yang ditempel dan diberitahukan oleh petugas dan waktu tunggu pelayanan seperti di IGD, dan pelayanan obat, dan penyediaan dokumen rekam medik telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Unsur biaya atau tarif mendapatkan nilai IKM sebesar 3,47 yang berarti baik. Hal ini karena pasien merasa biaya yang dikeluarkan telah sesuai dan wajar, petugas memberikan informasi terkait rincian pembayaran dan juga diinformasikan melalui cetak, serta tidak adanya gratifikasi atau pemberian imbalan selama mendapatkan pelayanan di Puskesmas Tunjung. Pasien yang memiliki asuransi baik BPJS Kesehatan maupun asuransi lainnya tidak dipungut biaya, selain itu untuk pasien umum juga melakukan pembayaran sesuai dengan ketentuan.

Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai yang baik, hal ini dikarenakan Puskesmas Tunjung telah menginformasikan semua jenis pelayanan dengan jelas dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan dan hasil pelayanan telah sesuai dengan harapan pasien. Namun menurut pasien ada yang menilai bahwa terdapat perbedaan pelayanan yang diberikan terhadap pasien BPJS dengan pasien umum. Seharusnya hal ini tidak terjadi dan harus ada perbaikan agar pengunjung merasa nyaman saat menggunakan pelayanan di Puskesmas Tunjung.

Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai IKM sebesar 3,54 yang berarti baik Pasien di Puskesmas Tunjung merasa petugas mampu memberikan pelayanan yang efektif, dan komprehensif serta mampu memberikan informasi yang jelas baik kepada pasien maupun keluarga pasien. Unsur Perilaku pelaksana mendapat nilai IKM sebesar 3,43 yang artinya baik. Hal tersebut berkaitan dengan kerapian petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kesantunan petugas dalam bertutur kata, serta kepedulian dan konsistensi petugas dalam melayani pasien atau pengunjung di Puskesmas Tunjung.

Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai yang tergolong dalam kategori baik. Di Puskesmas Tunjung sudah tersedia sarana untuk menyampaikan saran dan pengaduan berupa kotak saran yang terletak di tempat yang mudah dijangkau sehingga pengunjung dapat dengan mudah untuk menyampaikan saran dan pengaduan, tetapi saran dan pengaduan kurang dimanfaatkan oleh pengunjung.

Unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah sebesar 3,41 namun tergolong dalam kategori baik. Terdapat beberapa sarana prasarana menurut pasien yang masih kurang, seperti jumlah ambulance dan alat rontgen.

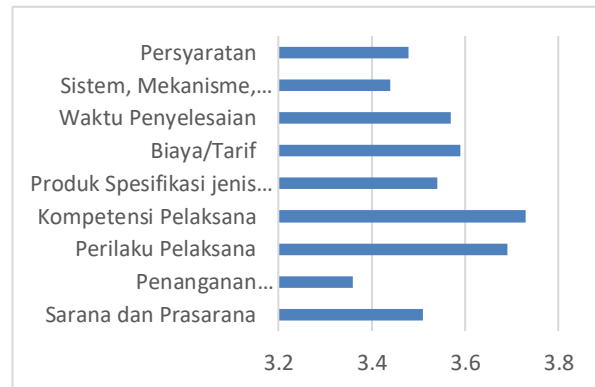
18) Puskesmas Sukodono

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Sukodono, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel Nilai IKM Puskesmas Sukodono Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan**Grafik Nilai Unsur Pelayanan**

Persyaratan	3,48
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,44
Waktu Penyelesaian	3,57
Biaya/Tarif	3,59
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,54
Kompetensi Pelaksana	3,73
Perilaku Pelaksana	3,69
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,36
Sarana dan Prasarana	3,51



Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,55

Nilai IKM setelah dikonversi: 88,75

Mutu Pelayanan: Sangat Baik

Kinerja Unit Pelayanan: A

Secara keseluruhan berdasarkan nilai interval konversi yang didapatkan oleh Puskesmas Sukodono sebesar 88,75 dengan nilai kinerja unit pelayanan dinilai Sangat Baik. Jika dijabarkan berdasarkan diagram yang tersaji, unsur dengan nilai IKM tertinggi adalah unsur kompetensi pelaksana dengan nilai sebesar 3,73. Sedangkan unsur dengan nilai IKM terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan sebesar 3,36.

Berdasarkan informasi yang tersaji diatas, nilai unsur persyaratan sebesar 3,48 yang berarti baik. Hal ini terkait dengan kemudahan untuk memenuhi persyaratan baik secara teknis maupun administratif. Informasi mengenai persyaratan di Puskesmas Sukodono telah tertera di dalam media informasi yang mudah terlihat oleh pengunjung, petugas juga memberikan penjelasan secara lisan terkait persyaratan yang harus dipenuhi saat pasien datang ke Puskesmas Sukodono sehingga pengunjung dapat dengan mudah memperoleh informasi tersebut.

Unsur Sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai IKM sebesar 3,44 yang berarti baik, hal tersebut diperoleh karena media alur prosedur pelayanan sudah diletakkan pada tempat yang mudah terlihat oleh pengunjung,

mekanisme yang ditetapkan sudah sesuai dan jelas, proses pelayanan dilakukan secara terbuka, dan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan poli yang dituju oleh pasien.

Unsur waktu penyelesaian mendapatkan nilai IKM sebesar 3,57 yang juga berarti sangat baik. Hal ini terkait dengan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Sukodono telah mendapatkan pelayanan sesuai dengan jadwal yang tertera dipapan jadwal dan yang diberitahukan oleh petugas. Waktu tunggu laboratorium, obat, dan penyediaan dokumen rekam medik juga telah sesuai dengan harapan pasien.

Unsur biaya atau tarif mendapatkan nilai IKM sebesar 3,59 yang berarti sangat baik. Hal ini karena pasien merasa biaya yang dikeluarkan sesuai dan wajar, petugas memberikan informasi dan rincian terkait pembayaran yang juga diinformasikan melalui cetak, tidak adanya gratifikasi atau pemberian imbalan selama mendapatkan pelayanan di Puskesmas Sukodono.

Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 3,54 yang berarti sangat baik. Hal ini didapatkan karena pasien mendapatkan pelayanan sesuai harapan dan dapat melakukan pengobatan secara lancar.

Unsur kompetensi pelaksana mendapatkan nilai IKM sebesar 3,73 yang artinya sangat baik dan merupakan nilai tertinggi. Pasien di Puskesmas Sukodono merasa petugas mampu memberikan penjelasan terhadap pertanyaan pasien, petugas menanggapi keluhan pasien dengan baik dan memberikan pelayanan yang efektif. Unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai yang sangat baik, hal ini dikarenakan pasien yang berkunjung merasa petugas di Puskesmas Sukodono menyapa pasien dengan ramah, sopan dalam melayani pasien, peduli terhadap keluhan pasien dan mampu bertanggung jawab atas tugasnya.

Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai yang paling rendah namun tergolong dalam kategori baik. Hal tersebut dikarenakan di Puskesmas Sukodono telah tersedia sarana untuk menyampaikan saran dan pengaduan berupa kotak saran yang terletak di

tempat yang mudah dijangkau oleh masyarakat atau pasien sehingga pengunjung dapat dengan mudah untuk menyampaikan saran dan pengaduan, tetapi untuk tanggapan mengenai saran yang diberikan oleh pengunjung tidak ditindak lanjuti secara terbuka.

Unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai IKM sebesar 3,51 yang berarti baik. Hal ini dikarenakan pengunjung dapat memanfaatkan sarana dan prasarana dengan baik karena jumlahnya memadai dan keadaan ruang yang nyaman.

Puskesmas Sukodono selanjutnya dapat mempertahankan dan meningkatkan unsur perilaku pelaksana dan unsur produk pelayanan dikarenakan harapan pasien sudah sesuai dengan layanan yang diterima. Namun, Puskesmas Sukodono juga perlu memperhatikan fasilitas pengunjung seperti penyediaan lahan parkir, karena beberapa pengunjung mengeluhkan lahan parkir yang sempit dan tidak ada atap pelindung.

19) Puskesmas Padang

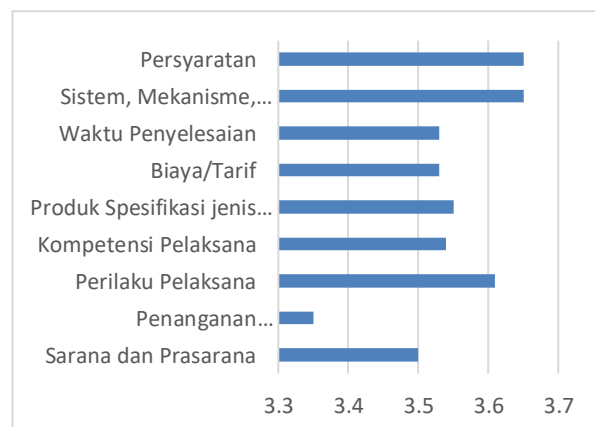
Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Padang, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel Nilai IKM Puskesmas Padang Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan

Persyaratan	3,65
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,65
Waktu Penyelesaian	3,53
Biaya/Tarif	3,53
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,55
Kompetensi Pelaksana	3,54
Perilaku Pelaksana	3,61
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,35
Sarana dan Prasarana	3,5

Grafik Nilai Unsur Pelayanan



Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,54

Nilai IKM setelah dikonversi: 88,5

Mutu Pelayanan: Sangat Baik

Kinerja Unit Pelayanan: A

Nilai interval konversi yang didapatkan oleh Puskesmas Padang sebesar 88,5 dengan nilai kinerja unit pelayanan dinilai Sangat Baik. Unsur dengan nilai IKM tertinggi adalah persyaratan dan sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai 3,65. Sedangkan unsur dengan nilai IKM terendah adalah penanganan pengaduan sarana dan masukan sebesar 3,35.

Berdasarkan informasi yang tersaji dalam diagram, nilai unsur Persyaratan sebesar 3,65 yang berarti sangat baik. Pengumuman terkait persyaratan pelayanan di Puskesmas Padang telah tersedia di dalam gedung Puskesmas. Informasi persyaratan juga disampaikan oleh petugas secara rutin saat pengunjung datang ke loket.

Unsur Sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai sangat baik, hal ini terkait dengan kejelasan mekanisme yang dicetak pada media alur prosedur pelayanan dan ditempatkan pada tempat yang mudah terlihat oleh pengunjung dan ukuran media yang cukup besar, serta alur yang sederhana sehingga pengunjung dapat membaca dan memahami dengan mudah. Prosedur pelayanan yang ditetapkan hingga ke poli tujuan telah sesuai dengan pelaksanaannya dan dilakukan secara terbuka.

Unsur waktu pelayanan mendapat nilai sebesar 3,53 yang berarti sangat baik. Hal ini karena pasien yang berkunjung ke Puskesmas Padang telah dilayani sesuai dengan jadwal yang ditempel dan diberitahukan oleh petugas dan waktu tunggu pelayanan seperti di IGD, dan pelayanan obat, dan penyediaan dokumen rekam medik telah sesuai dengan harapan pasien.

Unsur biaya atau tarif mendapatkan nilai IKM sebesar 3,53 yang berarti sangat baik. Hal ini karena pasien merasa biaya yang dikeluarkan telah sesuai dan wajar, petugas memberikan informasi terkait rincian pembayaran dan juga diinformasikan melalui cetak, serta tidak adanya gratifikasi atau pemberian imbalan selama mendapatkan pelayanan di Puskesmas Padang.

Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 3,55 yang berarti juga sudah sangat baik. Pasien di Puskesmas Padang telah merasakan keseluruhan proses layanan dan pengobatan yang ada di Puskesmas Padang berjalan dengan lancar, hasil dan manfaat yang didapatkan telah sesuai dengan harapan pasien, kualitas makanan pada pasien rawat inap juga cukup memuaskan.

Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai IKM sebesar 3,54 yang berarti sudah sangat baik. Pasien di Puskesmas Padang merasa petugas mampu memberikan pelayanan yang efektif, dan komprehensif serta mampu memberikan informasi yang jelas baik kepada pasien maupun keluarga pasien.

Unsur Perilaku pelaksana mendapat nilai IKM sebesar 3,61 yang artinya sangat baik. Hal tersebut berkaitan dengan kerapian petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kesantunan petugas dalam bertutur kata, serta kepedulian dan konsistensi petugas dalam melayani pasien atau pengunjung di Puskesmas Padang.

Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai yang paling rendah namun tergolong dalam kategori baik, yaitu sebesar 3,35. Hal ini dikarenakan pengunjung dapat memanfaatkan sarana pengaduan dengan mudah, letak sarana pengaduan mudah terlihat, namun keterbukaan petugas dalam menangani pengaduan masih kurang.

Unsur Sarana dan prasarana mendapatkan nilai IKM sebesar 3,50 yang berarti sangat baik. Hal tersebut dikarenakan di Puskesmas Padang telah tersedia sarana dan fasilitas pengobatan yang memadai, kebersihan dan kenyamanan ruang sudah cukup. Namun tempat ibadah seperti mushollah belum tersedia. Untuk selanjutnya, Puskesmas Padang juga perlu memperhatikan fasilitas pengunjung seperti penyediaan tempat ibadah mushollah, karena beberapa pengunjung terutama keluarga pasien rawat inap mengeluhkan tidak adanya tempat ibadah mushollah sehingga harus ke masjid yang berada di luar Puskesmas. Selain itu, pasien rawat jalan juga mengeluhkan tempat parkir yang kurang memadai bagi pengendara motor dikarenakan tempat parkir puskesmas digunakan untuk kegiatan vaksin. Hendaknya perlu

diperhatikan terkait kenyamanan tempat parkir pasien agar dapat berobat dengan nyaman dan aman tanpa rasa khawatir.

20) Puskesmas Pasrujambe

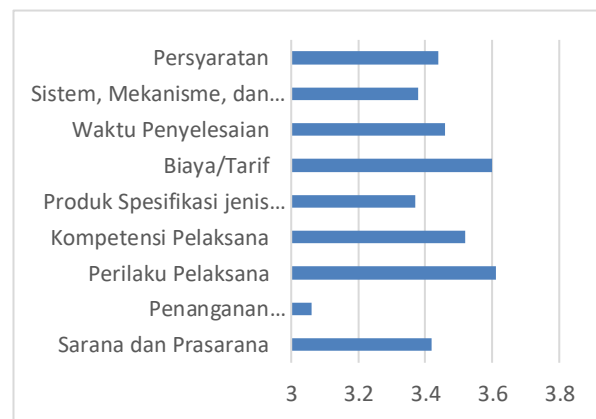
Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Pasrujambe, diperoleh nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel Nilai IKM Puskesmas Pasrujambe Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan

Persyaratan	3,44
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,38
Waktu Penyelesaian	3,46
Biaya/Tarif	3,6
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,37
Kompetensi Pelaksana	3,52
Perilaku Pelaksana	3,61
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,06
Sarana dan Prasarana	3,42

Grafik Nilai Unsur Pelayanan



Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,43

Nilai IKM setelah dikonversi: 85,75

Mutu Pelayanan: Baik

Kinerja Unit Pelayanan: B

Secara keseluruhan berdasarkan nilai interval konversi yang didapatkan oleh Puskesmas Pasrujambe sebesar 85,75 dengan nilai kinerja unit pelayanan dinilai Baik. Jika dijabarkan berdasarkan diagram yang tersaji, unsur dengan nilai IKM tertinggi adalah Perilaku pelaksana dengan nilai sebesar 3,61. Sedangkan unsur dengan nilai IKM terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 3,06.

Berdasarkan informasi yang tersaji dalam diagram, nilai unsur Persyaratan sebesar 3,44 yang berarti baik. Pengumuman terkait persyaratan pelayanan di Puskesmas Pasrujambe telah tersedia di dalam gedung Puskesmas. Informasi persyaratan juga disampaikan oleh petugas secara rutin saat pengunjung datang ke loket. Namun terdapat beberapa pasien yang

mengeluahkan ketidakjelasan pengumuman terkait persyaratan dikarenakan letak papan persyaratan yang tersembunyi tidak terlihat serta ukurannya yang kecil, sehingga mengharuskan pasien bolak balik ke puskesmas untuk memenuhi kelengkapan persyaratan.

Unsur Sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai yang baik, hal ini terkait dengan kejelasan mekanisme yang dicetak pada media alur prosedur pelayanan dan ditempatkan pada tempat yang mudah terlihat oleh pengunjung dan ukuran media yang cukup besar sehingga pengunjung dapat membaca dan memahami dengan mudah. Prosedur pelayanan yang ditetapkan hingga ke poli tujuan telah sesuai dengan pelaksanaannya dan dilakukan secara terbuka.

Unsur waktu penyelesaian mendapat nilai sebesar 3,46 yang berarti baik. Hal ini karena pasien yang berkunjung ke Puskesmas Pasrujambe telah dilayani sesuai dengan jadwal yang ditempel dan diberitahukan oleh petugas. Waktu tunggu pelayanan seperti di IGD, dan pelayanan obat, dan penyediaan dokumen rekam medik telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Unsur biaya/tarif mendapatkan nilai IKM sebesar 3,6 yang berarti baik. Hal tersebut dikarenakan tarif yang ditetapkan sudah sesuai dan dianggap wajar dan tidak ada pungutan gratifikasi. Namun beberapa pasien dan pengunjung merasa bingung karena untuk rincian biaya tidak dijelaskan secara lisan saja dan kurang memahami rincian biaya yang tercetak.

Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 3,37 yang berarti juga sudah baik. Pasien di Puskesmas Pasrujambe telah merasakan keseluruhan proses layanan dan pengobatan yang ada di Puskesmas Pasrujambe berjalan dengan lancar, hasil yang didapatkan telah sesuai dengan harapan pasien.

Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai IKM sebesar 3,52 yang berarti sudah baik. Pasien di Puskesmas Pasrujambe merasa petugas mampu menjawab pertanyaan pasien atau keluarga dengan baik memberikan pelayanan yang efektif, dan komprehensif serta mampu memberikan informasi yang jelas baik kepada pasien maupun keluarga pasien. Namun perlu menjadi

masukan bagi petugas puskesmas untuk selalu bersiap dan berada di tempat jika pasien membutuhkan pelayanan, dikarenakan ada beberapa pasien yang mengeluhkan terlalu lama menunggu petugasnya datang.

Unsur Perilaku Pelasana juga mendapatkan nilai tertinggi yang termasuk dalam kategor sangat baik. Hal tersebut terkait dengan kerapian patugas, kesopanan dan keramahan petugas, kesantunan petugas dalam bertutur kata, serta kepedulian dan konsistensi petugas dalam melayani pasien atau pengunjung di Puskesmas Pasrujambe.

Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai yang paling rendah namun tergolong dalam kategori baik. Hal ini dikarenakan letak sarana pengaduan mudah terlihat, namun fasiitas berupa alat tulis bolpoin dan kertas tidak ada. Oleh karenanya fasilitas saran dan pengaduan tersebut kurang dimanfaatkan oleh pengunjung dan keterbukaan petugas dalam menangani pengaduan masih kurang.

Unsur sarana dan prasarana Pusksmas Pasrujambe tergolong baik dengan nilai IKM sebesar 3,09. Hal ini dikarenakan sudah terdapat beberapa sarana prasarana yang nyaman dan bersih sperti kamar mandi dan kursi yang tersedia di ruang tunggu. Namun, tempat parkir yang kurang luas dan aman menjadi kekurangan yang perlu diperbaiki. Selanjutnya untuk Puskesmas Pasrujambe diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pada unsur prosedur dan perilaku pelaksana dikarenakan pasien dapat mengikuti alur prosedur dengan mudah karena adanya media dan penjelasan dari petugas serta perilaku petugas sesuai dengan harapan pasien.

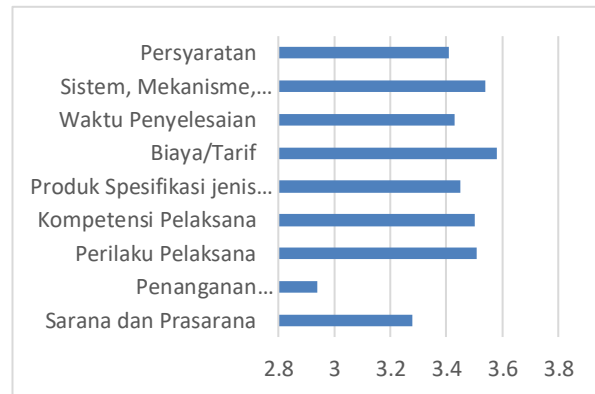
21) Puskesmas Senduro

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Senduro, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel Nilai IKM Puskesmas Senduro Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan**Grafik Nilai Unsur Pelayanan**

Persyaratan	3,41
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,54
Waktu Penyelesaian	3,43
Biaya/Tarif	3,58
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,45
Kompetensi Pelaksana	3,5
Perilaku Pelaksana	3,51
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	2,94
Sarana dan Prasarana	3,28



Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,4

Nilai IKM setelah dikonversi: 85

Mutu Pelayanan: Baik

Kinerja Unit Pelayanan: B

Hasil menunjukkan perhitungan indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Senduro, secara keseluruhan berdasarkan nilai interval konversi yang didapatkan oleh Puskesmas Senduro sebesar 85 dengan nilai kinerja unit pelayanan dinilai baik. Jika dijabarkan berdasarkan diagram yang tersaji, unsur dengan nilai IKM tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif dengan nilai sebesar 3,58. Sedangkan unsur dengan nilai IKM terendah adalah unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai sebesar 2,94.

Berdasarkan informasi yang tersaji dalam diagram, nilai unsur Persyaratan sebesar 3,41 yang berarti baik. Pengumuman terkait persyaratan pelayanan di Puskesmas Senduro telah tersedia di dalam gedung Puskesmas. Informasi persyaratan juga disampaikan oleh petugas secara rutin saat pengunjung datang ke loket.

Unsur mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai IKM sebesar 3,54 yang berarti baik. Hal tersebut terkait dengan kejelasan mekanisme yang dicetak pada media alur prosedur pelayanan dan ditempatkan pada tempat yang mudah terlihat oleh pengunjung dan ukuran media yang cukup besar. Namun,

prosedur pelayanan yang ditetapkan hingga ke poli tujuan kurang sesuai dengan pelaksanaannya.

Unsur waktu penyelesaian mendapat nilai sebesar 3,43 yang berarti baik. Hal ini karena dan diberitahukan oleh petugas dan waktu tunggu pelayanan seperti di IGD, dan pelayanan obat, dan penyediaan dokumen rekam medik telah sesuai dengan harapan pasien. Tetapi untuk jam buka kurang sesuai dengan jadwal yang ditempel.

Unsur Biaya/tarif mendapatkan nilai yang baik, hal ini terkait dengan aspek biaya atau tarif sesuai dengan harapan pasien yang menjadi responden. Puskesmas Senduro mencetak rincian biaya pasien dan menjelaskan secara lisan mengenai rincian tersebut dan tidak adanya gratifikasi.

Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 3,45 yang berarti juga sudah baik. Pasien di Puskesmas Senduro telah merasakan keseluruhan proses layanan dan pengobatan yang ada di Puskesmas Senduro berjalan dengan lancar, hasil yang didapatkan telah sesuai dengan harapan pasien.

Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai IKM sebesar 3,5 yang berarti baik. Pasien di Puskesmas Senduro merasa petugas mampu menjawab pertanyaan pasien dan memberikan informasi yang jelas baik kepada pasien maupun keluarga pasien. Namun untuk kemampuan dalam memberikan pelayanan yang efektif dan komprehensif dinilai masih kurang.

Unsur Perilaku pelaksana mendapat nilai IKM sebesar 3,51 yang artinya baik. Hal tersebut berkaitan dengan kerapian petugas dan konsistensi petugas dalam melayani pasien atau pengunjung di Puskesmas Senduro. Namun responden menilai petugas Puskesmas Senduro kurang ramah terhadap pasien dan kecepatan (responsiveness) petugas dalam melayani pasien juga masih kurang.

Unsur pengaduan saran dan masukan mendapatkan nilai terendah 2,94 dengan kategori kurang baik. Hal tersebut terkait dengan pasien tidak memanfaatkan sarana pengaduan dengan baik dengan alasan prosedur pengaduan yang kurang jelas dan kurangnya keterbukaan petugas dalam

menerima dan menangani pengaduan saran masukan dari pasien maupun keluarga pasien. Kemudian sarana alat tulis juga tidak tersedia sehingga akses pengunjung untuk menyampaikan pengaduan dan masukan menjadi terhambat.

Unsur Sarana dan prasarana mendapatkan nilai IKM sebesar 3,28 yang berarti baik. Hal tersebut dikarenakan di Puskesmas Senduro telah tersedia sarana dan fasilitas pengobatan yang memadai, namun kebersihan dan perawatan fasilitas yang tersedia masih kurang.

Puskesmas Senduro selanjutnya dapat mempertahankan kualitas pada unsur biaya atau tarif dikarenakan telah sesuai dengan harapan pasien. Namun, Puskesmas Senduro juga perlu memperhatikan kebersihan dan kenyamanan fasilitas pengunjung seperti tempat ibadah mushollah dan toilet, karena beberapa pengunjung mengeluhkan toilet dan tempat ibadah yang tidak dijaga kebersihannya serta kenyamanan ruang pelayanan dan ruang tunggu juga dinilai masih kurang. Kemudian untuk fasilitas alat tulis pada saran pengaduan perlu disediakan agar pengunjung dapat menyampaikan sarannya dengan mudah.

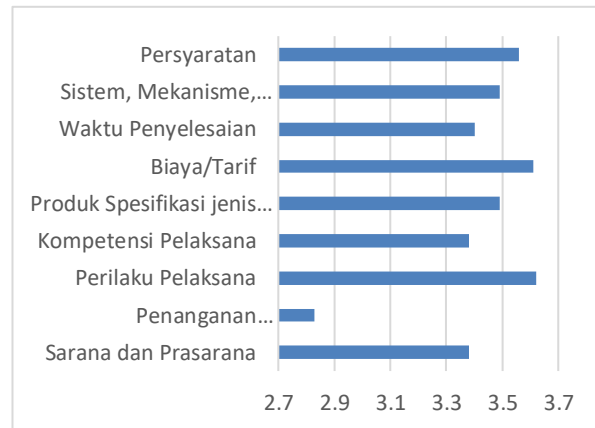
22) Puskesmas Gucialit

Hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Gucialit pada setiap unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel Nilai IKM Puskesmas Gucialit Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan**Grafik Nilai Unsur Pelayanan**

Persyaratan	3,56
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,49
Waktu Penyelesaian	3,4
Biaya/Tarif	3,61
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,49
Kompetensi Pelaksana	3,38
Perilaku Pelaksana	3,62
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	2,83
Sarana dan Prasarana	3,38



Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,42

Nilai IKM setelah dikonversi: 85,5

Mutu Pelayanan: Baik

Kinerja Unit Pelayanan: B

Hasil pengukuran IKM di Puskesmas Gucialit sebesar 85,5 dengan nilai kinerja unit pelayanan dinilai baik. Jika dijabarkan berdasarkan diagram yang tersaji, unsur dengan nilai IKM tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana sebesar 3,62. Sedangkan unsur dengan nilai IKM terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan sebesar 2,83.

Unsur Persyaratan mendapatkan 3,56 dan termasuk dalam kategori sangat baik, hal ini terkait dengan kemudahan mendapatkan informasi mengenai persyaratan dan kejelasan informasi yang didapatkan oleh pengunjung. Pengumuman atau informasi mengenai persyaratan pelayanan di Puskesmas Gucialit telah ditempel didalam gedung Puskesmas Gucialit. Persyaratan juga disampaikan secara lisan oleh petugas saat pasien datang ke loket pendaftaran.

Unsur Sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai IKM sebesar 3,49 yang berarti sangat baik. Media alur prosedur pelayanan yang ditempel sudah ditempatkan pada letak yang mudah terlihat oleh pengunjung dan ukuran media yang cukup besar, serta alur yang sederhana sehingga pengunjung dapat

membaca dan memahami dengan mudah. Prosedur pelayanan yang ditetapkan hingga ke poli tujuan telah sesuai dengan pelaksanaannya.

Unsur waktu pelayanan mendapat nilai sebesar 3,4 yang berarti baik. Hal ini karena pasien yang berkunjung ke Puskesmas Gucialit telah dilayani sesuai dengan jadwal yang ditempel dan diberitahukan oleh petugas dan waktu tunggu pelayanan sesuai dengan harapan pasien. Unsur biaya atau tarif mendapatkan nilai IKM tertinggi sebesar 3,86 yang berarti sangat baik. Hal ini karena pasien merasa biaya yang dikeluarkan sesuai, petugas memberikan informasi terkait rincian pembayaran dan juga diinformasikan melalui cetak, serta tidak adanya gratifikasi atau pemberian imbalan selama mendapatkan pelayanan di Puskesmas Gucialit.

Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 3,49 yang berarti juga sudah baik. Pasien di Puskesmas Gucialit telah merasakan hasil pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien dan jenis layanan berfungsi dengan baik serta seluruh proses layanan dan pengobatan yang ada di Puskesmas Gucialit dapat berjalan dengan lancar.

Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai IKM sebesar 3,38 yang berarti baik. Pasien di Puskesmas Gucialit merasa petugas mampu memberikan penjelasan terhadap pertanyaan pasien, petugas mampu menanggapi keluhan pasien dengan baik dan memberikan pelayanan yang efektif serta komprehensif.

Unsur Perilaku pelaksana mendapat nilai IKM sebesar 3,56 yang artinya sangat baik. Hal tersebut berkaitan dengan kesopanan dan keramahan petugas, kesantunan petugas dalam bertutur kata, serta kepedulian dan konsistensi petugas dalam melayani pasien atau pengunjung di Puskesmas Gucialit.

Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai yang paling rendah namun tergolong dalam kategori baik. Hal tersebut dikarenakan di Puskesmas Gucialit telah tersedia sarana untuk menyampaikan saran dan pengaduan berupa kotak saran yang terletak di tempat yang mudah dijangkau oleh masyarakat, tetapi saran dan pengaduan tersebut kurang

dimanfaatkan oleh pengunjung dan tidak ada keterbukaan petugas mengenai hal tersebut.

Unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai IKM sebesar 3,38 yang berarti baik. Hal ini dikarenakan pengunjung dapat memanfaatkan sarana dan prasarana dengan maksimal karena jumlahnya memadai. Namun terdapat kekurangan pada sarana tempat parkir yang kurang luas dan tidak dilengkapi atap sehingga pasien kurang nyaman terhadap fasilitas tempat parkir.

Puskesmas Gucialit selanjutnya dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pada unsur persyaratan dikarenakan pasien dapat memenuhi persyaratan dengan mudah karena adanya media dan penjelasan dari petugas. Namun, Puskesmas Gucialit juga perlu memperhatikan fasilitas pengunjung seperti penyediaan lahan parkir, karena beberapa pengunjung mengeluhkan lahan parkir yang sempit. Kemudian untuk sarana pengaduan sebaiknya disediakan alat tulis menulis agar saran dan masukan dari masyarakat dapat tersampaikan.

23) Puskesmas Kedungjajang

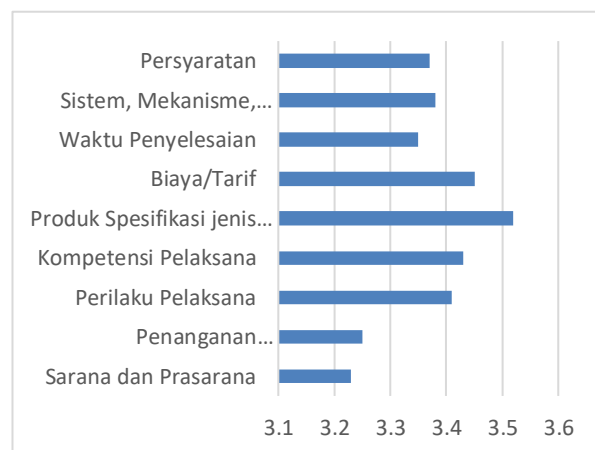
Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Kedungjajang, diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel Nilai IKM Puskesmas Kedungjajang Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan

Persyaratan	3,37
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,38
Waktu Penyelesaian	3,35
Biaya/Tarif	3,45
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,52
Kompetensi Pelaksana	3,43
Perilaku Pelaksana	3,41
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,25
Sarana dan Prasarana	3,23

Grafik Nilai Unsur Pelayanan



Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,38

Nilai IKM setelah dikonversi: 84,5

Mutu Pelayanan: Baik

Kinerja Unit Pelayanan: B

Nilai interval konversi yang didapatkan oleh Puskesmas Kedungjajang sebesar 84,5 dengan nilai kinerja unit pelayanan dinilai baik. Jika dijabarkan berdasarkan diagram yang tersaji, unsur dengan nilai IKM tertinggi adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai sebesar 3,52. Sedangkan unsur dengan nilai IKM terendah adalah unsur sarana dan prasarana sebesar 3,23.

Unsur Persyaratan mendapatkan nilai yang baik, hal ini terkait dengan pengumuman atau informasi mengenai persyaratan pelayanan di Puskesmas Kedungjajang telah ditempel didalam gedung Puskesmas, persyaratan tersebut juga disampaikan melalui lisan secara rutin oleh petugas saat pasien datang ke loket pendaftaran. Alur prosedur pelayanan sudah diatur dengan baik, dicetak

dalam bentuk media dan ditempatkan pada tempat yang strategis dengan ukuran yang cukup besar sehingga mudah terlihat dan terbaca oleh pengunjung.

Nilai IKM unsur Sistem, mekanisme dan prosedur sebesar 3,38 yang berarti baik. Media alur prosedur pelayanan yang ditempel sudah ditempatkan pada letak yang mudah terlihat oleh pengunjung dan ukuran media yang cukup besar, serta alur yang sederhana sehingga pengunjung dapat membaca dan memahami dengan mudah. Prosedur pelayanan yang ditetapkan hingga ke poli tujuan telah sesuai dengan pelaksanaannya dan dilakukan secara terbuka.

Berdasarkan informasi yang tersaji dalam tabel, unsur waktu pelayanan mendapat nilai sebesar 3,35 yang berarti baik. Hal ini karena pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kedungjajang telah dilayani sesuai dengan jadwal yang ditempel dan diberitahukan oleh petugas dan waktu tunggu pelayanan seperti di

IGD, dan pelayanan obat, telah sesuai dengan harapan pasien. Unsur biaya atau tarif mendapatkan nilai IKM sebesar 3,45 yang berarti baik. Hal ini karena pasien merasa biaya yang dikeluarkan telah sesuai dan wajar, petugas memberikan informasi terkait rincian pembayaran dan juga diinformasikan melalui cetak, serta tidak adanya gratifikasi atau pemberian imbalan selama mendapatkan pelayanan di Puskesmas Kedungjajang.

Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 3,52 yang berarti juga sudah sangat baik. Pasien di Puskesmas Kedungjajang telah merasakan seluruh proses layanan dan pengobatan yang ada di Puskesmas Kedungjajang berjalan dengan lancar. Namun untuk kesesuaian hasil pelayanan dan kualitas makanan pasien rawat inap kurang sesuai dengan harapan pasien Puskesmas Kedungjajang.

Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai IKM sebesar 3,43 yang berarti sudah baik. Pasien di Puskesmas Kedungjajang merasa petugas mampu memberikan pelayanan yang efektif, dan komprehensif serta mampu memberikan informasi yang jelas baik kepada pasien maupun keluarga pasien.

Unsur Perilaku pelaksana mendapat nilai IKM sebesar 3,41 yang artinya baik. Hal tersebut berkaitan dengan kerapian petugas, kesopanan dan

keramahan petugas, kesantunan petugas dalam bertutur kata, serta kepedulian dan konsistensi petugas dalam melayani pasien atau pengunjung di Puskesmas Kedungjajang.

Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai IKM sebesar 3,25 yang berarti baik. Hal ini dikarenakan pengunjung dapat memanfaatkan sarana pengaduan dengan mudah.

Unsur Sarana dan prasarana mendapatkan nilai yang paling rendah 3,23 namun tergolong dalam kategori baik. Hal tersebut dikarenakan di Puskesmas Kedungjajang telah tersedia sarana dan fasilitas pengobatan yang memadai, kebersihan dan kenyamanan ruang sudah cukup. Namun lahan parkir belum tersedia.

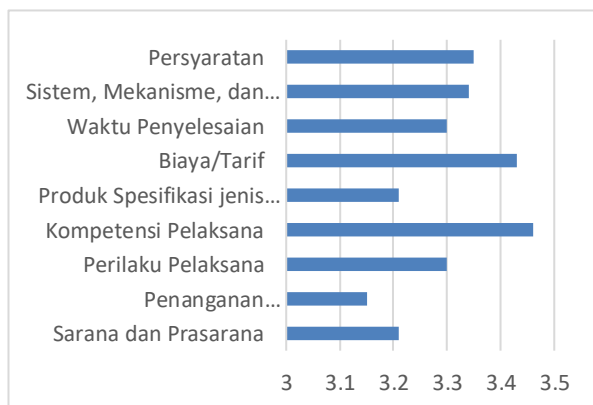
Puskesmas Kedungjajang selanjutnya dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pada setiap unsur dengan nilai baik. Namun, Puskesmas Kedungjajang juga perlu memperhatikan fasilitas pengunjung seperti penyediaan lahan parkir, karena beberapa pengunjung mengeluhkan lahan parkir yang sempit dan hanya bisa diisi oleh beberapa motor sehingga terpaksa harus parkir diluar pagar dengan tingkat keamanan yang rendah.

24) Puskesmas Klakah

Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat di Puskesmas Klakah:

Tabel Nilai IKM Puskesmas Klakah Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan	Grafik Nilai Unsur Pelayanan
Persyaratan	3,35
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,34
Waktu Penyelesaian	3,3
Biaya/Tarif	3,43
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,21
Kompetensi Pelaksana	3,46
Perilaku Pelaksana	3,3
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,15
Sarana dan Prasarana	3,21



Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,3

Nilai IKM setelah dikonversi: 82,5

Mutu Pelayanan: Baik

Kinerja Unit Pelayanan: B

Nilai IKM Puskesmas Klakah sebesar 82,5 dengan kinerja unit pelayanan baik. Unsur dengan nilai IKM tertinggi adalah kompetensi pelaksana dengan nilai sebesar 3,46. Sedangkan unsur dengan nilai IKM terendah adalah penanganan pengaduan, saran, dan masukan sebesar 3,15.

Berdasarkan informasi yang tersaji diatas, nilai unsur persyaratan sebesar 3,35 yang berarti baik. Hal ini terkait dengan kemudahan dan kejelasan informasi serta kemudahan untuk memenuhi persyaratan baik secara teknis maupun administratif. Informasi mengenai persyaratan di Puskesmas Klakah sudah tertera di dalam media atau papan informasi yang mudah terlihat oleh pengunjung, kemudian petugas juga memberikan penjelasan secara lisan terkait persyaratan yang harus dipenuhi saat pasien datang ke Puskesmas Klakah.

Unsur Sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai IKM sebesar 3,34 yang berarti baik, hal tersebut diperoleh karena media alur prosedur pelayanan sudah diletakkan pada tempat yang strategis sehingga pengunjung dapat dengan mudah untuk melihat dan membaca media tersebut dan mekanisme yang ditetapkan sudah sesuai/wajar. Pada masa pandemic COVID-19, prosedur mengenai pencegahan covid seperti cuci tangan sebelum masuk, wajib menggunakan masker dan social distancing diterapkan dengan baik

Untuk unsur waktu penyelesaian mendapatkan nilai IKM sebesar 3,30 yang berarti baik. Hal ini terkait dengan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Klakah telah mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang tertera dipapan jadwal dan diberitahukan oleh petugas.

Unsur biaya atau tarif mendapatkan nilai IKM sebesar 3,43 yang berarti baik juga. Hal ini karena pasien merasa biaya yang dikeluarkan sangat wajar, prosedur pembayaran sangat jelas dan tidak adanya gratifikasi atau pemberian imbalan selama mendapatkan pelayanan di Puskesmas Klakah.

Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai 3,21 hal ini dikarenakan hasil pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan dan jenis pelayanan berfungsi dengan baik sehingga mendapatkan kelancaran dalam pengobatan.

Unsur Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai IKM sebesar 3,46 yang berarti sangat baik. Hal ini didapatkan karena pasien di Puskesmas Klakah merasa petugas mampu memberikan penjelasan terhadap pertanyaan pasien, memberikan layanan yang cepat dan menanggapi keluhan pasien dengan baik, serta petugas dianggap mampu memberikan pelayanan yang efektif.

Unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai 3,30 yang berarti baik, hal tersebut karena petugas di Puskesmas Klakah sopan, ramah, serta santun dalam bertutur kata, petugas konsisten dan peduli, serta responsif terhadap pelayanan pasien. Namun, terdapat beberapa pasien yang mengeluhkan sikap dan perilaku petugas administrasi yang kurang ramah dan tidak menerapkan 5S kepada pasien.

Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai 3,15 yang tergolong dalam kategori baik. Hal tersebut dikarenakan di Puskesmas Klakah telah tersedia sarana untuk menyampaikan saran dan pengaduan berupa kotak saran yang terletak di tempat yang mudah dijangkau oleh namun belum dimanfaatkan dengan baik oleh pasien.

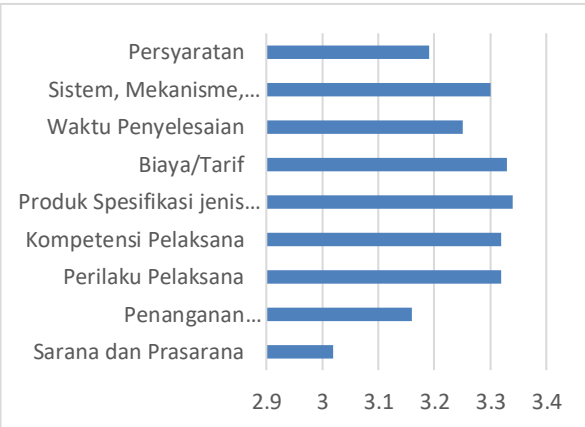
Unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai IKM sebesar 3,21 yang berarti baik. Hal ini dikarenakan pengunjung dapat memanfaatkan sarana dan prasarana kapanpun dengan jumlah yang memadai dan terawat.

Puskesmas Klakah selanjutnya dapat mempertahankan kualitas beberapa unsur dengan nilai yang sangat baik, dikarenakan harapan pasien sudah sesuai dengan layanan yang diterima. Terkait unsur penanganan pengaduan, saran masukan sebaiknya lebih diperhatikan kembali untuk dimanfaatkan sebagai masukan dari pasien agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

25) Puskesmas Ranuyoso

Hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Ranuyoso, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel Nilai IKM Puskesmas Ranuyoso Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan	Grafik Nilai Unsur Pelayanan
Persyaratan	
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
Waktu Penyelesaian	
Biaya/Tarif	
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	
Kompetensi Pelaksana	
Perilaku Pelaksana	
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	
Sarana dan Prasarana	

Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,25

Nilai IKM setelah dikonversi: 81,25

Mutu Pelayanan: Baik

Kinerja Unit Pelayanan: B

Secara keseluruhan berdasarkan nilai interval konversi yang didapatkan oleh Puskesmas Ranuyoso sebesar 81,25 dengan nilai kinerja unit pelayanan dinilai baik. Jika dijabarkan berdasarkan diagram yang tersaji, unsur dengan nilai IKM tertinggi adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai sebesar 3,34. Sedangkan unsur dengan nilai IKM terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana sebesar 3,02.

Berdasarkan informasi yang tersaji dalam diagram, nilai unsur Persyaratan sebesar 3,19 yang berarti baik. Pengumuman terkait persyaratan

pelayanan di Puskesmas Ranuyoso telah tersedia di dalam gedung Puskesmas. Informasi persyaratan juga disampaikan oleh petugas secara rutin saat pengunjung datang ke loket.

Unsur mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai IKM sebesar 3,3 yang berarti baik. Hal tersebut terkait dengan kejelasan mekanisme yang dicetak pada media alur prosedur pelayanan dan ditempatkan pada tempat yang mudah terlihat oleh pengunjung dan ukuran media yang cukup besar, serta alur yang sederhana sehingga pengunjung dapat membaca dan memahami dengan mudah. Prosedur pelayanan yang ditetapkan hingga ke poli tujuan telah sesuai dengan pelaksanaannya dan dilakukan secara terbuka.

Unsur waktu penyelesaian mendapat nilai sebesar 3,25 yang berarti baik. Hal ini karena pasien yang berkunjung ke Puskesmas Ranuyoso telah dilayani sesuai dengan jadwal yang ditempel dan diberitahukan oleh petugas dan waktu tunggu pelayanan seperti di IGD, dan pelayanan obat, dan penyediaan dokumen rekam medik telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Unsur Biaya/tarif mendapatkan nilai yang baik dengan skor 3,33, hal ini terkait dengan aspek biaya atau tarif sesuai dengan harapan pasien yang menjadi responden. Pasien yang memiliki asuransi baik BPJS Kesehatan maupun asuransi lainnya tidak dipungut biaya. Puskesmas Ranuyoso mencetak rincian biaya pasien dan menjelaskan secara lisan mengenai rincian tersebut serta tidak adanya gratifikasi.

Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 3,34 yang berarti juga sudah baik. Pasien di Puskesmas Ranuyoso telah merasakan keseluruhan proses layanan dan pengobatan yang ada di Puskesmas Ranuyoso berjalan dengan lancar, hasil yang didapatkan telah sesuai dengan harapan pasien, kualitas makanan pada pasien rawat inap juga memuaskan.

Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai IKM sebesar 3,32 yang berarti sangat baik. Pasien di Puskesmas Ranuyoso merasa petugas mampu memberikan pelayanan yang efektif, dan komprehensif serta mampu memberikan informasi yang jelas baik kepada pasien maupun keluarga pasien.

Unsur Perilaku pelaksana mendapat nilai IKM sebesar 3,32 yang artinya baik. Hal tersebut berkaitan dengan kerapian petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kesantunan petugas dalam bertutur kata, serta kepedulian dan konsistensi petugas dalam melayani pasien atau pengunjung di Puskesmas Ranuyoso.

Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai IKM sebesar 3,16 yang berarti baik. Hal ini dikarenakan pengunjung dapat memanfaatkan sarana pengaduan dengan mudah, letak sarana pengaduan mudah terlihat, namun keterbukaan petugas dalam menangani pengaduan masih kurang.

Unsur Sarana prasarana mendapat nilai terendah namun san tergolong kurang baik Hal tersebut dikarenakan di Puskesmas Ranuyoso kurangnya ketersediaan sarana dan fasilitas pengobatan yang memadai, ruang pelayanan yang kurang nyaman, dan tempat parkir yang kurang luas dan aman. Serta adanya kebersihan dan perawatan fasilitas yang tersedia masih kurang.

Puskesmas Ranuyoso selanjutnya dapat mempertahankan kualitas pada unsur biaya atau tariff dikarenakan telah sesuai dengan harapan pasien. Namun, Puskesmas Ranuyoso juga perlu memperhatikan kebersihan dan perawatan fasilitas pengunjung seperti tempat ibadah mushollah dan toilet., karena beberapa pengunjung mengeluhkan kenyamanan akibat beberapa fasilitas tidak dijaga kebersihannya.

4.5 Hasil IKM Pelayanan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat Pelayanan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang pada setiap unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Nilai IKM Layanan Perizinan Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan	Grafik Nilai Unsur Pelayanan	
Persyaratan		
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		
Waktu Penyelesaian		
Biaya/Tarif		
Produk Spesifikasi jenis pelayanan		
Kompetensi Pelaksana		
Perilaku pelaksana		
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		
Sarana dan Prasarana		
Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,49		
Nilai IKM setelah dikonversi: 87,25		
Mutu Pelayanan: Baik		
Kinerja Unit Pelayanan: B		

Nilai interval konversi yang didapatkan oleh Dinas Kesehatan Lumajang sebesar 87,25 dengan nilai kinerja unit pelayanan dinilai BAIK. Jika dijabarkan berdasarkan diagram yang tersaji, unsur dengan nilai IKM tertinggi adalah unsur kompetensi pelaksana dengan nilai sebesar 3,55. Sedangkan unsur dengan nilai IKM terendah adalah unsur sarana dan prasarana dengan nilai sebesar 3,41.

Selama masa pandemi COVID-19, pelayanan perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang dilaksanakan secara online dengan menghubungi admin melalui media *Whatsapp*. Berdasarkan informasi yang tersaji dalam diagram, nilai

unsur Persyaratan sebesar 3,54 yang berarti baik. Informasi terkait persyaratan mudah didapatkan dan disampaikan oleh petugas dengan jelas. Unsur mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai IKM sebesar 3,52 yang berarti baik. Hal tersebut terkait dengan kejelasan mekanisme yang disampaikan serta alur yang sederhana sehingga mudah dipahami. Kemudian pelaksanaannya sesuai dengan prosedur pelayanan yang ditetapkan.

Unsur waktu penyelesaian mendapat nilai sebesar 3,42 yang berarti baik. Hal ini karena informasi waktu pelayanan disampaikan dengan jelas, ketepatan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan, serta waktu penyelesaiannya telah sesuai. Unsur biaya atau tarif mendapatkan nilai yang baik. Hal ini karena pengguna layanan tidak dipungut biaya selama mengurus layanan di Dinas Kesehatan serta tidak adanya gratifikasi atau pemberian imbalan selama mendapatkan pelayanan di Dinas Kesehatan.

Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai 3,54 yang berarti baik, hal ini dikarenakan Dinas Kesehatan telah menginformasikan semua jenis pelayanan dengan jelas dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan dan hasil pelayanan telah sesuai dengan harapan pengguna layanan. Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai IKM sebesar 3,55 yang berarti baik. Pengguna layanan perizinan merasa petugas mampu memberikan penjelasan terkait informasi yang dibutuhkan, petugas dianggap dapat membantu memecahkan masalah dan memberi solusi untuk pemohon, dan petugas mampu memberikan pelayanan yang komprehensif. Unsur Perilaku pelaksana mendapat nilai IKM sebesar 3,53 yang artinya baik. Hal tersebut berkaitan dengan kerapian petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kesantunan petugas dalam bertutur kata, serta kecepatan petugas dalam merespon kebutuhan pemohon dinilai sudah baik.

Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai dengan kategori baik. Hal tersebut dikarenakan di Dinas Kesehatan telah tersedia sarana untuk menyampaikan saran dan pengaduan berupa kotak saran yang terletak di tempat yang mudah dijangkau oleh pengguna layanan sehingga pengguna layanan dapat dengan mudah untuk menyampaikan saran dan pengaduan, tetapi saran dan pengaduan kurang dimanfaatkan oleh pengguna layanan. Unsur sarana dan

prasasaran mendapatkan nilai terendah sebesar 3,41 namun masih tergolong kategori baik.

Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang selanjutnya dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas semua unsur karena sudah dalam kategori baik dan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Kemudian terkait dengan sarana pengaduan selama pandemi, Dinas Kesehatan dapat membuat *platform* yang dapat diakses oleh pengguna layanan untuk menyampaikan saran dan masukan yang ingin disampaikan.

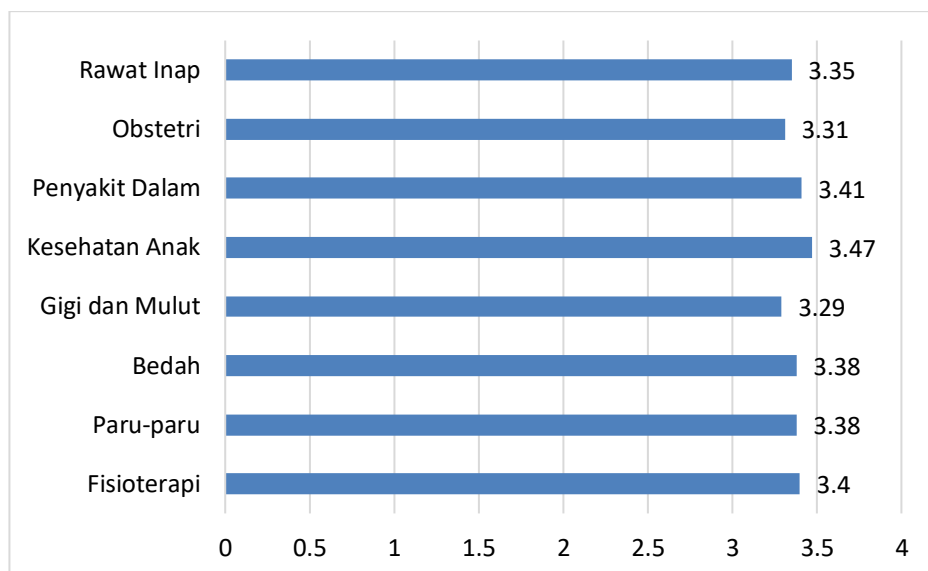
4.6 Hasil IKM RSUD Pasirian

Berikut ini hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat Pelayanan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang pada setiap unsur pelayanan.

4.6.1 Penjabaran nilai SKM Rumah Sakit Umum Daerah Pasirian berdasarkan unsur

a. Nilai IKM Berdasarkan Unsur Persyaratan

Persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik syarat teknis maupun administratif. Berdasarkan hasil penghitungan, indeks kepuasan masyarakat pada bagian unsur persyaratan pelayanan, adalah sebagai berikut:



Gambar 4.16 Nilai Unsur Persyaratan Di RSUD Pasirian Tahun 2021

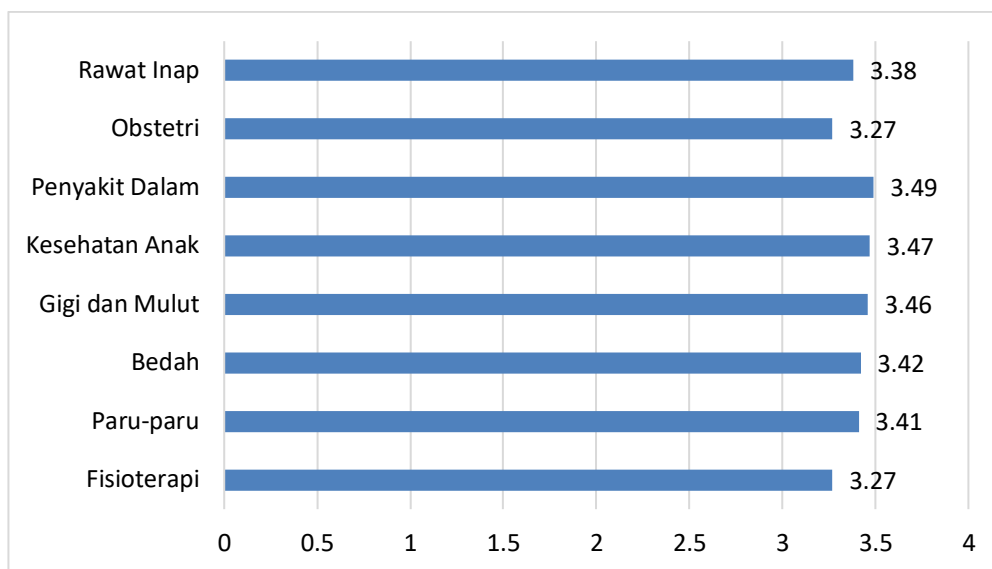
Unsur persyaratan secara spesifik diukur dari 4 aspek yaitu: ketersediaan informasi persyaratan, kejelasan informasi persyaratan, kemudahan pasien dalam memenuhi persyaratan tersebut serta informasi terkait prosedur pelayanan yang ada di Rumah Sakit baik pasien rawat jalan maupun rawat inap.

Berdasarkan informasi yang disajikan dalam gambar 4.16 terlihat hasil yang diperoleh yaitu hanya pada kategori baik. Nilai tertinggi unsur persyaratan ada pada poli kesehatan anak dengan nilai 3,47 sedangkan untuk nilai terendah yaitu 3,29 pada poli gigi dan mulut. Secara umum persyaratan yang harus dipenuhi oleh pasien supaya dapat memenuhi persyaratan menerima pelayanan di poli maupun rawat inap adalah sama.

Kejelasan informasi sudah dinilai baik karena ada media yang dipasang oleh pihak RSUD terkait persyaratan administratif maupun teknis dan diletakkan di tempat yang strategis. Namun ada beberapa pasien yang berpendapat masih belum mengetahui informasi tersebut, sehingga pasien merasa bingung dan tidak mengerti dengan persyaratan yang diperlukan. Sebaiknya media yang sudah dibuat ditambahkan dengan pemberian informasi secara *person to person* oleh petugas pendaftaran yang bertugas agar lebih efektif.

b. Nilai IKM Berdasarkan Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat pada bagian unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan diperoleh nilai rata-rata berikut:



Gambar 4.17 Nilai Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan di RSUD Pasirian Tahun 2021

Unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan secara spesifik diukur dari 4 aspek yaitu: kejelasan informasi terkait prosedur pelayanan, kejelasan jam buka pelayanan, kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur pelayanan sejak pendaftaran hingga poli tujuan dan keterbukaan proses pelayanan di Rumah Sakit.

Berdasarkan informasi yang disajikan dalam gambar 4.17 secara umum nilai pada unsur ke dua hanya pada kategori baik. Kategori baik pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dengan nilai tertinggi ada pada poli penyakit dalam dengan nilai 3,49 sedangkan untuk nilai terendah yaitu 3,27 pada poli fisioterapi dan obstetri.

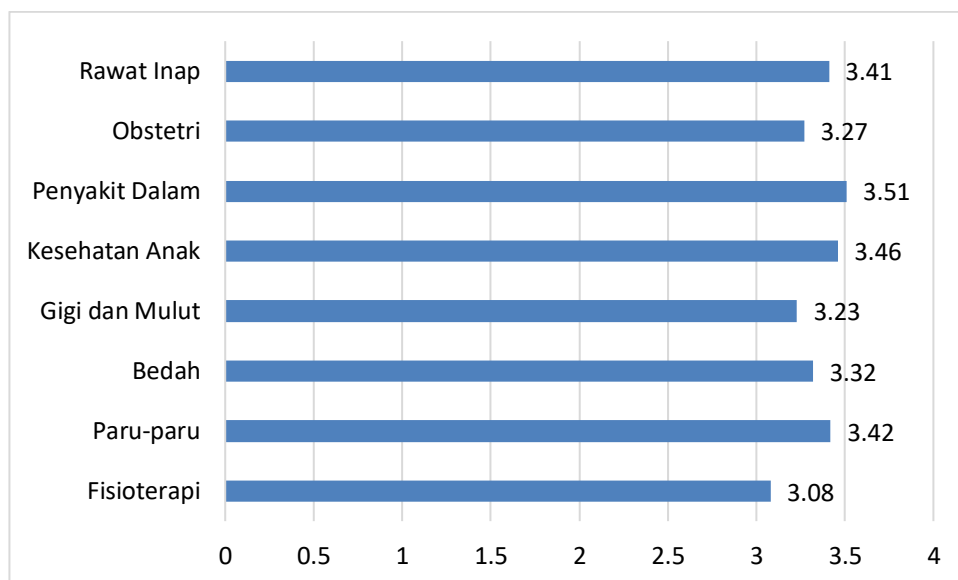
Secara umum sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pada setiap pelayanan di poli maupun rawat inap hampir sama. Kejelasan informasi terkait mekanisme serta prosedur pelayanan di rawat jalan sudah dinilai baik karena ada media yang dipasang oleh pihak RSUD terkait persyaratan administratif maupun teknis dan diletakkan di tempat yang strategis. Sementara itu, terkait mekanisme dan prosedur pasien rawat inap dinilai sudah jelas, hal ini karena pasien rawat inap yang harus mendaftar terlebih dahulu melalui IGD sehingga untuk melanjutkan pendaftaran di rawat inap sudah diarahkan oleh petugas yang ada.

Menurut hasil wawancara dengan beberapa responden, di RSUD Pasirian sudah sesuai pelaksanaannya dengan yang dibutuhkan oleh pasien. Apabila pasien

di IGD akan dilakukan observasi terlebih dahulu apakah harus rawat inap atau bisa dilanjutkan dengan rawat jalan setelah pemberian tindakan di IGD. Pasien juga mendapatkan informasi terkait jam buka pelayanan di RSUD Pasirian yang ditempel di tempat strategis sehingga mudah dilihat.

c. Nilai IKM Berdasarkan Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan. Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat pada bagian unsur waktu pelayanan adalah sebagai berikut:



Gambar 4.18 Nilai Unsur Waktu Penyelesaian di RSUD Pasirian Tahun 2021

Unsur waktu penyelesaian yang diukur meliputi 3 aspek yaitu: kesesuaian jam buka dan jam pelayanan sesuai informasi yang diberikan, kesesuaian waktu

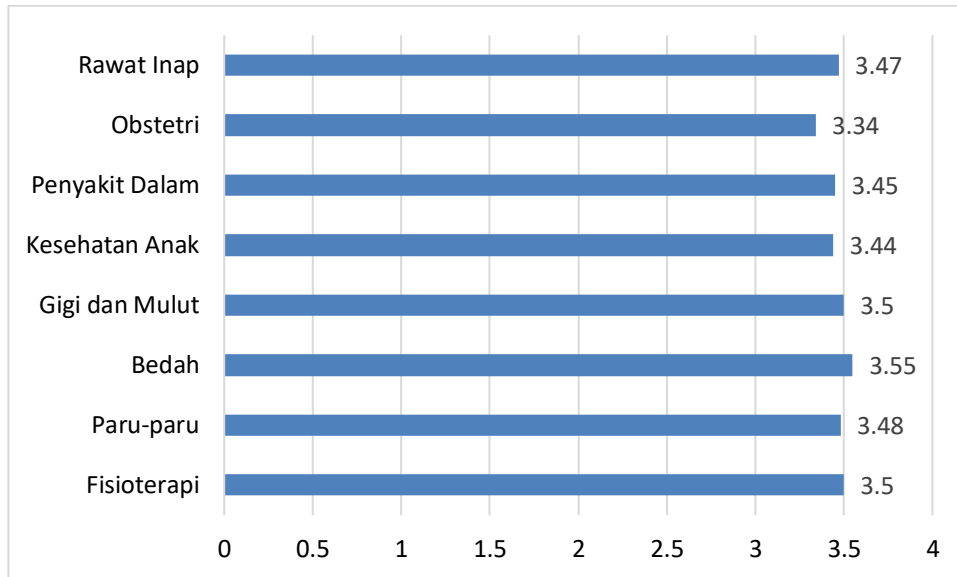
dibandingkan dengan jadwal, dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Aspek ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan ini dibagi menjadi beberapa bagian yaitu loket pendaftaran, pelayanan IGD, pelayanan di poli, hasil tunggu laboratorium, pelayanan obat jadi dan obat racikan, penyediaan dokumen rekam medik rawat inap serta pelayanan mobil jenazah.

Berdasarkan informasi dalam gambar 4.18 diperoleh kategori baik untuk semua poli. Kategori baik dengan nilai tertinggi adalah pada unsur waktu penyelesaian ada pada penyakit dalam dengan nilai 3,51 sedangkan untuk nilai terendah yaitu 3,08 pada poli fisioterapi. Waktu penyelesaian yang dilakukan seharusnya dilakukan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku pada masing-masing bagian. Waktu pelayanan ini dapat dihitung dari waktu tunggu selama di pendaftaran hingga pasien selesai menerima seluruh pelayanan yang ada.

Menurut hasil wawancara dengan responden, waktu dibutuhkan terlalu lama karena antrian yang sudah panjang akibat semakin pendeknya jam buka pelayanan di poli. Saat menunggu obat racikan baik pasien maupun keluarga pasien membutuhkan waktu lebih lama lagi. Selain itu, waktu tunggu obat jadi pun sangat lama. Mengenai hal tersebut dapat dilakukan perbaikan oleh pihak RSUD Pasirian terutama terkait upaya yang dilakukan seluruh petugas dalam memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) waktu tunggu yang berlaku di RSUD Pasirian.

d. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan. Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat pada bagian unsur biaya atau tarif diuraikan pada diagram 4.19 berikut:



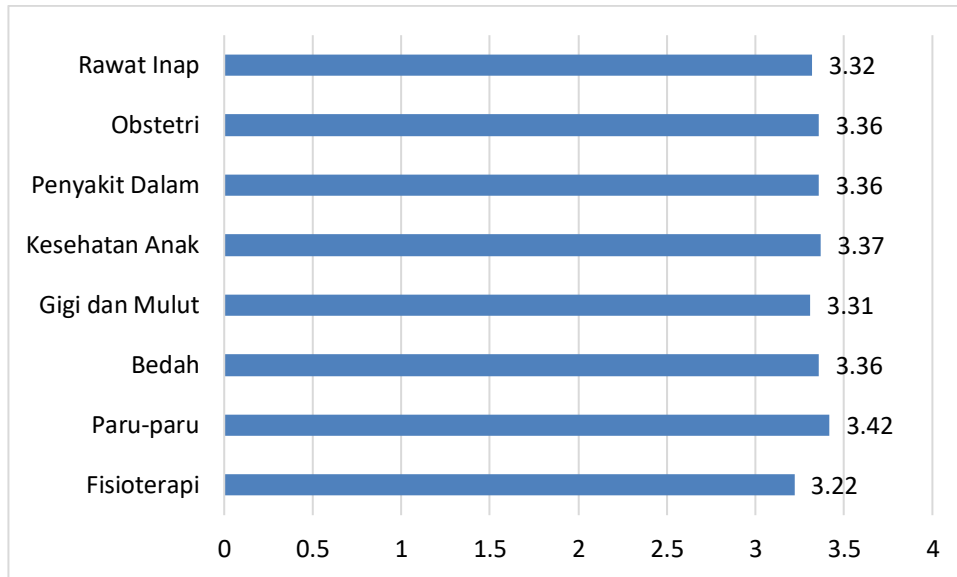
Gambar 4.19 Nilai Unsur Tarif/Biaya di RSUD Pasirian Tahun 2021

Berdasarkan informasi yang disajikan dalam gambar 4.19, terdapat dua kategori yang diperoleh pada unsur biaya atau tarif yaitu baik dan sangat baik. Nilai tertinggi dengan kategori sangat baik pada unsur biaya atau tarif terdapat pada Poli Bedah sebesar 3,55 sedangkan untuk nilai terendah yaitu 3,34 pada poli obstetri dan ginekologi. Menurut hasil wawancara, pasien yang menggunakan BPJS atau asuransi kesehatan yang lain tidak dikenakan biaya, sedangkan untuk responden pasien umum merasa tarif yang dikenakan di RSUD Pasirian secara wajar.

Poli yang termasuk dalam kategori sangat baik yaitu pada poli bedah dengan nilai 3,55. Menurut pemaparan responden, ada beberapa biaya yang dirasa terlalu mahal di RSUD Pasirian. Harapan dari pasien agar biaya yang ditetapkan lebih sesuai dan wajar dengan pelayanan yang diperoleh.

e. Produk Spesifikasi jenis pelayanan

Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan. Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat pada unsur produk spesifikasi jenis layanan adalah sebagai berikut:



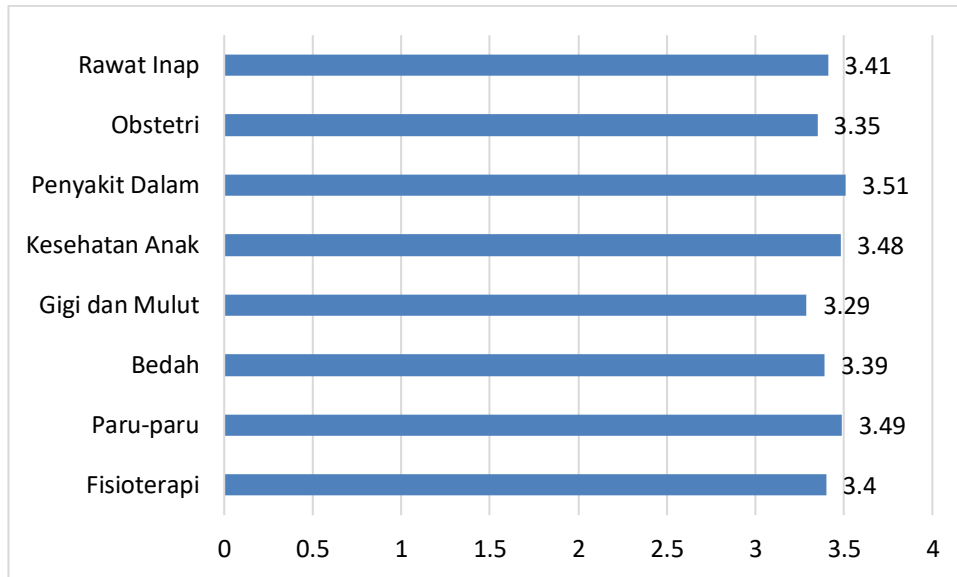
Gambar 4.20 Nilai Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di RSUD Pasirian Tahun 2021

Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan terdiri dari dua aspek pengukuran, yaitu kesesuaian hasil layanan dengan ketentuan dan kesesuaian hasil layanan dengan harapan responden. Berdasarkan informasi yang disajikan gambar 4.20 diperoleh hanya pada kategori baik. Nilai tertinggi pada unsur produk spesifikasi jenis layanan terdapat pada poli paru-paru dengan nilai 3,42 sedangkan untuk nilai terendah yaitu 3,22 pada Poli Fisioterapi.

Menurut hasil wawancara dengan responden, secara keseluruhan responden dapat merasakan manfaatnya dari produk spesifikasi jenis layanan dan telah sesuai dengan harapan.

f. Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana merujuk pada kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat pada bagian unsur kompetensi pelaksana diuraikan pada gambar 4.21 berikut ini:



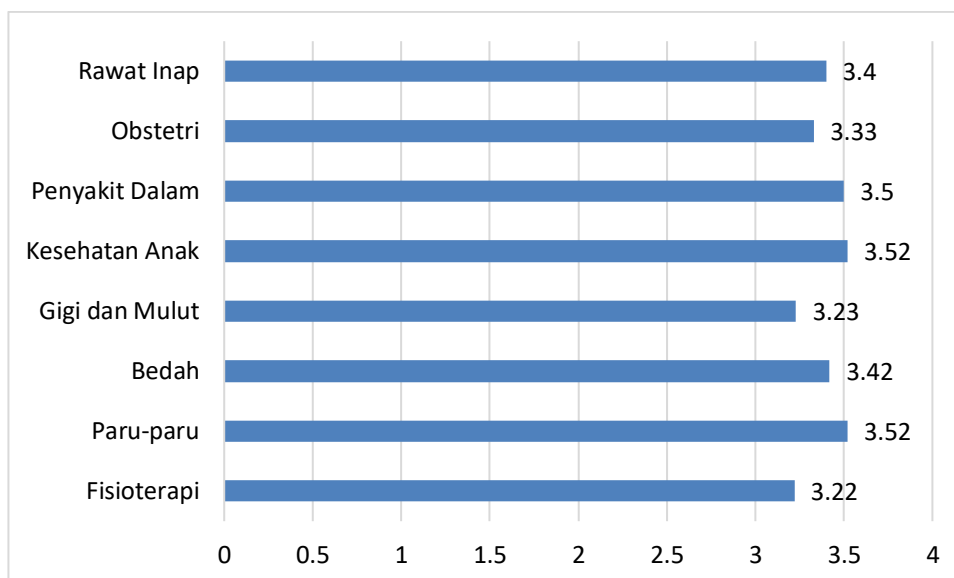
Gambar 4.21 Nilai Unsur Kompetensi Pelaksana di RSUD Pasirian Tahun 2021

Unsur kompetensi pelaksana diukur dari beberapa aspek, yaitu keterampilan, kecermatan, ketelitian petugas, kemampuan petugas memberikan informasi, serta konsistensi keterangan petugas. Gambar 4.21 menunjukkan semua poli termasuk dalam kategori baik. Nilai tertinggi pada unsur kompetensi pelaksana terdapat pada poli penyakit dalam yaitu 3,51 sedangkan untuk nilai terendah yaitu 3,29 pada Poli Gigi dan Mulut.

Menurut hasil wawancara dengan responden, secara keseluruhan petugas mampu memberikan pelayanan yang efektif dan komprehensif serta mampu memberikan informasi yang jelas baik kepada pasien maupun keluarga pasien.

g. Nilai IKM Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan. Berikut ini hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat pada bagian unsur perilaku.



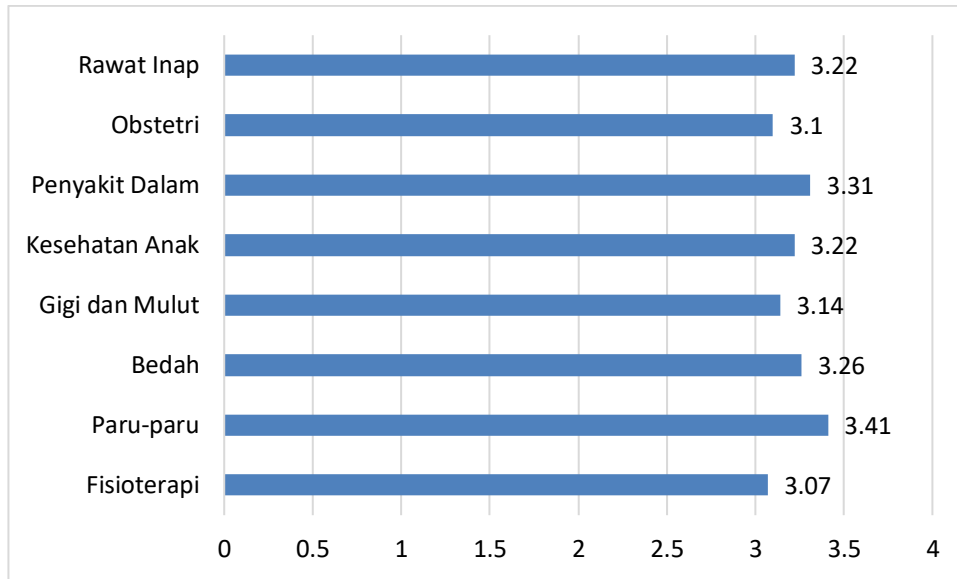
Gambar 4.22 Nilai Unsur Perilaku Pelaksana di RSUD Pasirian Tahun 2021

Unsur perilaku pelaksana memiliki 4 indikator pengukuran, yaitu sikap dan perilaku petugas pelayanan, kedisiplinan petugas dalam menyelesaikan pelayanan, tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan dan kesamaan perilaku pelayanan. Berdasarkan gambar 4.22, semua poli yang ada berkategori baik. Kategori baik pada unsur sarana dan prasarana pada poli paru-paru dan kesehatan anak dengan nilai 3,52, sedangkan untuk nilai terendah yaitu 3,22 pada poli fisioterapi. Pada perilaku pelaksana dapat dilihat dari sikap petugas memberikan pelayanan.

Menurut hasil pemaparan responden, perilaku petugas kesehatan sudah baik yang dapat dilihat dari kesantunan kata yang disampaikan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan hingga selesai. Hal ini dirasakan oleh pasien maupun keluarga pasien sehingga membuat mereka merasa nyaman.

h. Nilai IKM Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Berikut ini penghitungan IKM pada bagian unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan RSUD Pasirian.



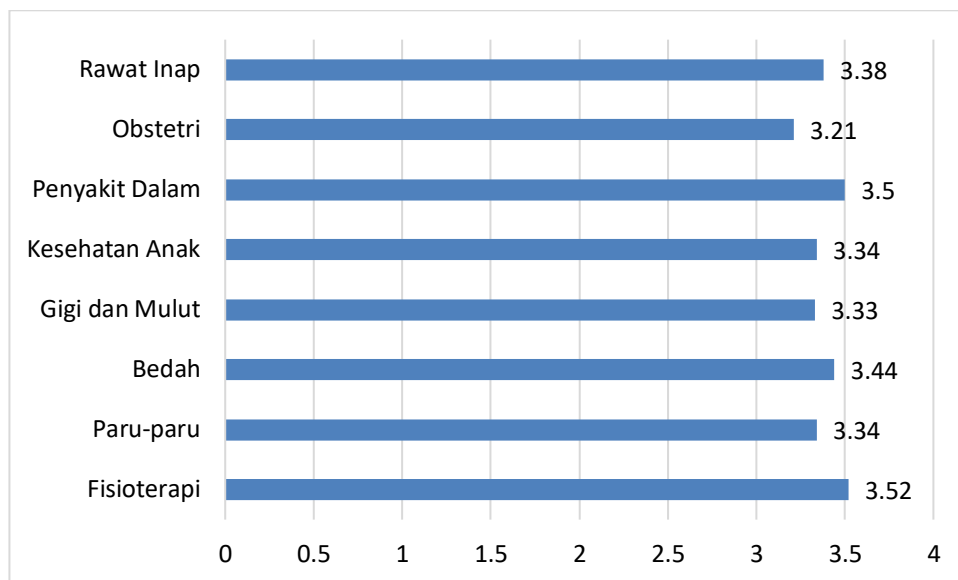
Gambar 4.23 Nilai Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di RSUD Pasirian Tahun 2021

Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan secara lebih spesifik terdiri atas 4 aspek yang diukur yaitu ketersediaan sarana pengaduan/ keluhan pelayanan publik, kejelasan penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan, kejelasan prosedur pengaduan/ keluhan, kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan publik. Berdasarkan informasi yang disajikan dalam gambar 4.23 hasil pengukuran diperoleh pada kategori baik. Nilai tertinggi unsur sarana dan prasarana pada poli paru-paru dengan nilai 3,41 sedangkan untuk nilai terendah yaitu 3,07 pada poli fisioterapi.

Pada unsur akses untuk melakukan pengaduan pada kotak saran sudah tersedia serta penempatannya di tempat yang strategi. Menurut hasil pemaparan responden, pasien atau keluarga pasien memiliki akses untuk melakukan pengaduan pada kotak saran yang sudah tersedia.

i. Nilai IKM Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan adalah teknologi dan peralatan lain yang digunakan dalam memberikan pelayanan. Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat pada bagian unsur sarana dan prasarana adalah sebagai berikut:



Gambar 4.24 Nilai Unsur Sarana dan Prasarana Di RSUD Pasirian Tahun 2021

Unsur sarana dan prasarana pelayanan yang diukur meliputi kebersihan sarana dan prasarana pelayanan, kerapian dan kenyamanan, kelengkapan dan kelayakan sarana dan prasarana pelayanan, serta keamanan lingkungan pelayanan. Gambar 4.24 menunjukkan semua poli masuk pada kategori baik. Nilai tertinggi unsur sarana dan prasarana pada poli fisioterapi 3,52 sedangkan untuk nilai terendah yaitu 3,21 pada poli obstetri.

Sarana dan prasarana harus dapat membantu kelancaran proses pelayanan dan pengobatan. Menurut hasil pemaparan responden, sarana yang ada sudah membantu kelancaran proses pelayanan dan pengobatan. Ruangan untuk pemeriksaan sudah bersih, namun masih ada ruang rawat inap yang tidak terdapat pendingin ruangan seperti kipas, sehingga mengurangi kenyamanan dalam pelayanan. Menurut pernyataan pengunjung, hal yang harus diperbaiki adalah kebersihan toilet.

4.6.2 Penjabaran Nilai SKM Setiap Poli

1. Fisioterapi

Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat pada poli fisioterapi ditampilkan pada tabel 4.28 berikut:

Tabel Nilai IKM Poli Fisioterapi Tahun 2021

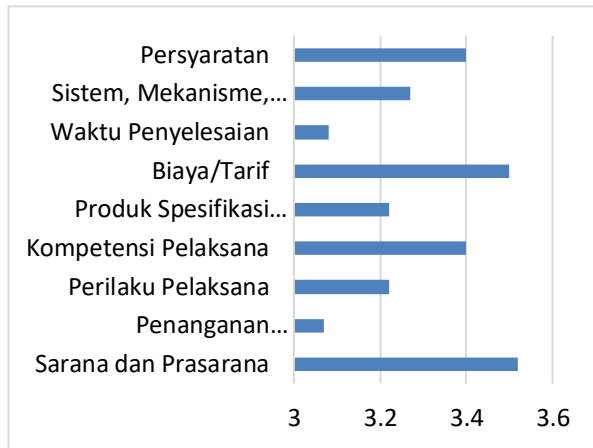
Nilai Unsur Pelayanan	Grafik Nilai Unsur Pelayanan
Persyaratan	3,4
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,27
Waktu Penyelesaian	3,08
Biaya/Tarif	3,5
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,22
Kompetensi Pelaksana	3,4
Perilaku pelaksana	3,22
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,07
Sarana dan Prasarana	3,52

Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,3

Nilai IKM setelah dikonversi: 82,5

Mutu Pelayanan: Baik

Kinerja Unit Pelayanan: B



Nilai interval konversi yang didapatkan oleh Poli Fisioterapi sebesar 82,5. Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Poli Fisioterapi menunjukkan mutu pelayanan dengan kategori B atau baik. Berdasarkan hasil penilaian setiap unsur, sarana dan prasarana merupakan unsur IKM dengan nilai tertinggi yakni sebesar 3,52, sementara untuk unsur dengan nilai kepuasan terendah adalah penanganan, pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,07.

Masyarakat sangat puas terhadap sarana dan prasarana yang tersedia seperti mesin antri, komputer, dan ruang tunggu pasien yang nyaman. Hal ini mencerminkan bahwa pihak rumah sakit sangat mengutamakan kenyamanan pasien. Sementara untuk unsur penanganan, pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai yang paling rendah namun masih tergolong dalam kategori

baik. Hal ini dikarenakan masyarakat kurang mendapat informasi mengenai kejelasan prosedur pengaduan sehingga pengunjung kurang mengetahui bagaimana alur atau cara melakukan pengaduan.

Unsur persyaratan mendapatkan nilai 3,4, termasuk dalam kategori baik. Masyarakat menilai bahwa pada Poli Fisioterapi informasi prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sudah jelas dan sesuai. Unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh nilai sebesar 3,27 dengan kategori baik. Masyarakat menilai Poli Fisioterapi telah mampu menyesuaikan sistem, mekanisme maupun prosedur yang berlaku saat pandemi covid-19 dengan baik. Unsur waktu penyelesaian mendapat nilai sebesar 3,08 dengan kategori cukup baik. Masyarakat menilai bahwa pada Poli Fisioterapi secara keseluruhan waktu pelayanan sesuai dengan standart yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit. Unsur biaya atau tarif mendapat nilai 3,5 dengan kategori baik. Masyarakat menilai tarif pelayanan terjangkau dan tidak membebani pasien. Unsur kompetensi pelaksana mendapat nilai sebesar 3,4 dengan kategori baik. Petugas pada Poli Fisioterapi dinilai masyarakat memiliki kompetensi dan kemampuan yang baik, hal tersebut terlihat ketika petugas sedang memberikan penjelasan dan menjawab pertanyaan dari pasien. Unsur perilaku pelaksana mendapat nilai sebesar 3,22 dengan kategori baik. Petugas kesehatan dinilai mampu memperlakukan pasien dengan sopan dan santun meskipun ada beberapa yang dinilai kurang ramah saat memberikan pelayanan.

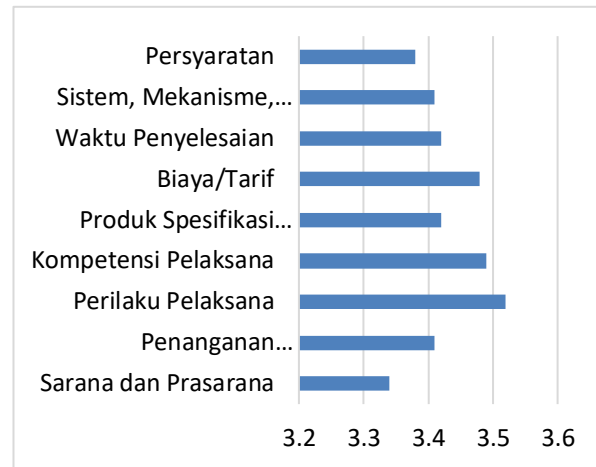
2. Poli paru

Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat pada poli paru paru Rumah Sakit Pasirian, dapat disajikan beberapa informasi nilai unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel Nilai IKM Poli Paru-paru Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan**Grafik Nilai Unsur Pelayanan**

Persyaratan	3,38
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,41
Waktu Penyelesaian	3,42
Biaya/Tarif	3,48
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,42
Kompetensi Pelaksana	3,49
Perilaku pelaksana	3,52
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,41
Sarana dan Prasarana	3,34



Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,43

Nilai IKM setelah dikonversi: 85,75

Mutu Pelayanan: Baik

Kinerja Unit Pelayanan: B

Secara keseluruhan, berdasarkan nilai interval konversi yang didapatkan oleh Poli Paru-paru sebesar 85,75 yang berarti mutu pelayanan berada pada kategori baik. Berdasarkan nilai dari setiap unsur yang ada, unsur perilaku pelaksana merupakan unsur IKM dengan nilai tertinggi, yaitu 3,52. Sementara untuk unsur dengan penilaian terendah adalah sarana dan prasarana dengan nilai 3,34.

Masyarakat menilai bahwa petugas pada Poli Paru-paru dapat melayani dengan baik dan santun serta bersikap peduli dan perhatian kepada pasien. Hal tersebut menggambarkan bahwa petugas memiliki perilaku dan sikap yang baik saat memberikan pelayanan. Sementara unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah dikarenakan masyarakat menilai pada unsur tersebut masih kurang memadai seperti kebersihan ruang ibadah yang kurang, toilet yang bau dan ruang tunggu pasien yang kurang penerangan.

Kepuasan masyarakat pada unsur persyaratan mendapatkan angka 3,38 termasuk kategori baik. Maksudnya masyarakat telah dengan mudah dapat memenuhi persyaratan untuk mendapatkan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan

mendapatkan skor 3,41 termasuk kategori baik. Artinya masyarakat telah memahami dengan baik prosedur pelayanan di rumah sakit, sehingga tidak merasa kesulitan untuk mengikuti tahapan proses pelayanan dengan baik.

Waktu penyelesaian pelayanan di Poli Paru-paru mendapatkan angka 3,42 termasuk kategori baik. Artinya masyarakat menilai waktu pelayanan yang ada di Poli Paru-paru masih dalam kategori wajar, tidak terlalu lama atau sebaliknya. Unsur biaya atau tarif mendapatkan nilai 3,48, hal ini dikarenakan masyarakat sudah memahami aturan pembiayaan dan tarif mulai dari pendaftaran awal hingga selesai, baik pasien rawat jalan maupun rawat inap. Sebagian besar pasien sudah menggunakan BPJS sehingga dapat menekan kebutuhan terkait biaya.

Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai sebesar 3,42 yang berarti baik. Pasien pada Poli Paru-Paru menilai bahwa keseluruhan proses pelayanan dan pengobatan sudah sesuai dengan harapan. Unsur kompetensi pelaksana menapatkan nilai 3,49 termasuk kategori baik. Masyarakat menilai petugas di Poli Paru-paru sudah kompeten dalam memberikan pelayanan.

Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapat nilai 3,41 tergolong dalam kategori baik. Hal tersebut dikarenakan di Poli Paru-paru telah menyediakan sarana untuk menyampaikan saran dan pengaduan berupa kotak saran yang terletak di tempat yang mudah dijangkau oleh masyarakat atau pasien sehingga mudah untuk menyampaikan saran dan pengaduan.

3. Poli Bedah

Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat di poli bedah Rumah Sakit Pasirian disajikan pada tabel 4.30 berikut:

Tabel Nilai IKM Poli Bedah Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan**Grafik Nilai Unsur Pelayanan**

Persyaratan	3,38
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,42
Waktu Penyelesaian	3,32
Biaya/Tarif	3,55
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,36
Kompetensi Pelaksana	3,39
Perilaku pelaksana	3,42
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,26
Sarana dan Prasarana	3,44



Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,39

Nilai IKM setelah dikonversi: 84,75

Mutu Pelayanan: Baik

Kinerja Unit Pelayanan: B

IKM Poli Bedah sebesar 84,75. Indeks Kepuasan Masyarakat menilai bahwa pelayanan pada Poli Bedah menunjukkan mutu pelayanan dengan kategori B artinya kategori baik. Berdasarkan nilai dari setiap unsur dapat diketahui bahwa unsur dengan nilai IKM tertinggi adalah biaya/tarif 3,55 sementara untuk unsur dengan nilai IKM terendah adalah penanganan, pengaduan, saran dan masukan sebesar 3,26.

Tingginya nilai pada unsur biaya atau tarif dikarenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tergolong wajar dan sesuai dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Sementara unsur penanganan, pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai terendah dikarenakan tidak tersedianya kotak kritik dan saran sehingga pengunjung kesulitan untuk melakukan pengaduan.

Unsur persyaratan mendapatkan skor sebesar 3,38 dengan nilai baik, hal ini terkait dengan kejelasan informasi dan kemudahan untuk memenuhi persyaratan baik secara teknis maupun secara administratif. Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur mendapatkan skor 3,42, hal tersebut dinilai oleh masyarakat karena secara keseluruhan prosedur pelayanan kesehatan di Poli

Bedah dapat dilakukan dengan mudah. Unsur waktu penyelesaian mendapatkan skor 3,32. Masyarakat menilai jam buka pada Poli Bedah kurang sesuai dengan jadwal jam buka yang tertera dan waktu tunggu yang terlalu lama.

Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan skor sebesar 3,36 yang termasuk kategori baik, dimana masyarakat menilai seluruh proses pelayanan kesehatan maupun pengobatan berjalan dengan lancar. Kompetensi pelaksana mendapatkan skor 3,39 termasuk kategori baik. Ini menunjukkan bahwa pasien di Poli Bedah merasa petugas sudah mampu melayani pasien maupun keluarga pasien dengan baik dan professional, meskipun belum pada seluruh aspek. Unsur perilaku pelaksana skor sebesar 3,42 dengan kategori baik hal ini dikarenakan sebagian besar masyarakat menilai bahwa petugas di Poli Bedah sudah mampu memberikan pelayanan secara sopan dan ramah. Unsur sarana dan prasarana mendapatkan skor 3,44 dengan kategori baik. Dalam menunjang pelayanan kesehatan di Poli Bedah pihak rumah sakit menyediakan sarana untuk membantu berjalannya proses pelayanan kesehatan seperti komputer dan mesin antri, namun masih ada masyarakat yang mengeluhkan terkait dengan kebersihan toilet.

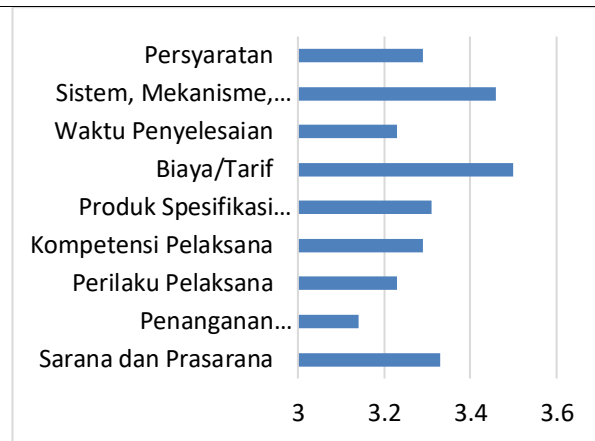
4. Poli Gigi dan Mulut

Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat pada poli gigi dan mulut Rumah Sakit Pasirian, disajikan pada tabel 4.31 berikut:

Tabel Nilai IKM Poli Gigi dan Mulut Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan	Grafik Nilai Unsur Pelayanan
Persyaratan	3,29
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,46
Waktu Penyelesaian	3,23
Biaya/Tarif	3,5
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,31
Kompetensi Pelaksana	3,29
Perilaku pelaksana	3,23

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,14
Sarana dan Prasarana	3,33



Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,31

Nilai IKM setelah dikonversi: 82,75

Mutu Pelayanan: Baik

Kinerja Unit Pelayanan: B

IKM Poli Gigi dan Mulut sebesar 82,75. Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Poli Gigi dan Mulut menunjukkan mutu pelayanan dengan kategori B artinya kategori baik. Berdasarkan nilai dari setiap unsur dapat diketahui bahwa unsur dengan nilai IKM tertinggi adalah unsur biaya/tarif yaitu sebesar 3,5 sementara untuk unsur dengan nilai IKM terendah adalah penanganan, pengaduan, saran dan masukan yaitu sebesar 3,14.

Unsur biaya atau tarif mendapat nilai tertinggi karena masyarakat menilai biaya atau tarif yang harus dikeluarkan di Poli Gigi dan Mulut tergolong baik dan sesuai dengan pelayanan kesehatan yang diterima terlebih bagi peserta BPJS tidak ada biaya atau tarif yang harus dikeluarkan. Sementara itu unsur penanganan, pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai yang paling rendah namun masih tergolong dalam kategori baik. Hal ini dikarenakan pihak Poli Gigi dan Mulut tidak menyediakan sarana prasarana untuk pengaduan sehingga tidak ada wadah untuk menyalurkan pengaduan bagi masyarakat.

Unsur persyaratan mendapatkan skor sebesar 3,29 dengan nilai baik, hal ini terkait dengan kejelasan informasi dan kemudahan untuk memenuhi persyaratan baik secara teknis maupun secara administratif. Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur mendapatkan skor 3,46, hal tersebut dinilai oleh masyarakat karena informasi jam pelayanan pada Poli Gigi dan Mulut sudah

jelas dan pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang ada sehingga mudah bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Poli Gigi dan Mulut.

Unsur waktu penyelesaian mendapatkan skor 3,23. Masyarakat menilai waktu dalam memberikan pelayanan sudah tepat dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada poli Gigi dan Mulut. Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan skor sebesar 3,31 yang termasuk kategori baik, dimana masyarakat menilai seluruh proses pelayanan kesehatan maupun pengobatan berjalan dengan lancar dan hasilnya sesuai dengan harapan.

Kompetensi pelaksana mendapatkan skor 3,29 termasuk kategori baik. Ini menunjukkan bahwa pasien di Poli Gigi dan Mulut merasa petugas sudah mampu melayani pasien maupun keluarga pasien dengan baik dan profesional, meskipun kedatangan dokter terkadang tidak tepat waktu. Unsur perilaku pelaksana skor sebesar 3,23 dengan kategori baik hal ini dikarenakan sebagian besar masyarakat menilai bahwa petugas di Poli Gigi dan Mulut sudah mampu memberikan pelayanan secara sopan dan ramah. Unsur sarana dan prasarana mendapat nilai 3,33, termasuk kategori baik meskipun beberapa pengunjung masih mengeluhkan kursi ruang tunggu yang terlalu sedikit dan karena lahan parkir yang kurang luas.

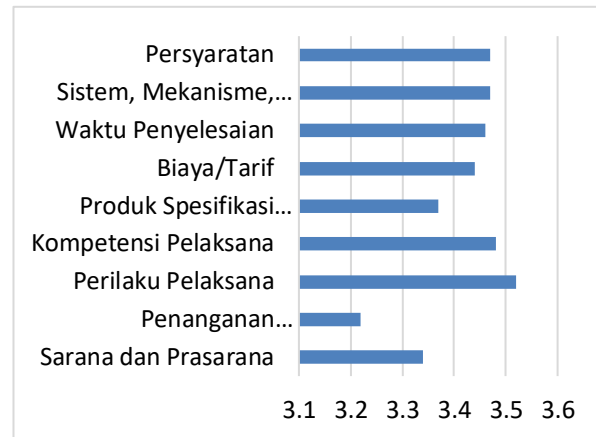
5. Poli Kesehatan Anak

Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat pada poli Kesehatan Anak Rumah Sakit Umum Daerah Pasirian, ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel Nilai IKM Poli Kesehatan Anak Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan**Grafik Nilai Unsur Pelayanan**

Persyaratan	3,47
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,47
Waktu Penyelesaian	3,46
Biaya/Tarif	3,44
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,37
Kompetensi Pelaksana	3,48
Perilaku pelaksana	3,52
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,22
Sarana dan Prasarana	3,34



Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,42

Nilai IKM setelah dikonversi: 85,5

Mutu Pelayanan: Baik

Kinerja Unit Pelayanan: B

Secara keseluruhan, berdasarkan nilai interval konversi yang didapatkan oleh Poli Kesehatan Anak sebesar 85,5 dengan nilai kinerja unit pelayanan baik. Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Poli Kesehatan Anak menunjukkan mutu pelayanan dengan kategori B. Berdasarkan perolehan skor setiap unsur dapat diketahui bahwa unsur dengan nilai IKM tertinggi adalah perilaku pelaksana, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah penanganan, pengaduan, saran dan masukan.

Unsur perilaku pelaksana mendapat nilai tertinggi yaitu 3,52, dimana masyarakat merasa puas dengan pelayanan dari petugas di Poli Kesehatan Anak yang santun, konsisten, dan penuh tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Unsur penanganan, pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai paling rendah, yaitu diangka 3,22. Hal ini dikarenakan Poli Kesehatan Anak tidak menyediakan sarana prasarana untuk pengaduan seperti kotak saran sehingga sulit bagi masyarakat jika ingin menyampaikan pengaduan.

Unsur persyaratan mendapatkan skor sebesar 3,47 dengan nilai baik. Adanya informasi yang jelas dan persyaratan yang mudah untuk dipenuhi meningkatkan kepuasan masyarakat ketika mendapat pelayanan kesehatan di Poli Kesehatan Anak. Unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh skor 3,47 dengan kategori sangat baik hal ini dikarenakan masyarakat sudah merasakan adanya banyak kemudahan terkait prosedur penerimaan pasien, kesesuaian persyaratan pelayanan yang ditulis dengan jenis pelayanan yang didapat, serta kesesuaian tindakan yang dilakukan oleh tenaga medis terhadap prosedur yang diterapkan.

Unsur pada waktu penyelesaian mendapatkan nilai yaitu sebesar 3,46. Dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Poli Kesehatan Anak masyarakat seringkali harus menunggu kedatangan dokter yang lama atau kurang sesuai dengan jam buka poli. Unsur biaya/tarif sebesar 3,44 dengan kategori sangat baik. Masyarakat merasakan kejelasan informasi mengenai tarif dan sangat tidak memberatkan. Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan skor 3,37 dengan kategori baik dikarenakan saat pelayanan pasien mendapatkan pengobatan sesuai dengan kebutuhan atau keluhan penyakit pasien.

Unsur kompetensi pelaksanaan sebesar 3,48 dengan kategori sangat baik. Hal ini dikarenakan kompetensi petugas baik petugas sudah sesuai dengan kebutuhan layanan sehingga petugas mampu menangani pasien dengan baik. Unsur sarana dan prasarana mendapat skor 3,34 dengan kategori sangat baik. Hal ini dikarenakan pada Poli Kesehatan Anak sarana prasarana telah ditunjang oleh sistem antrian yang baik sehingga membantu dalam kelancaran pelayanan. Namun, masyarakat juga menilai ada beberapa saran prasarana yang harus diperbaiki seperti toilet dan ditambahkan untuk penyediaan sabun cair dan *hand sanitizer* terlebih saat ini masih dalam kondisi pandemic Covid-19.

6. Poli Penyakit Dalam

Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat pada poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Pasirian disajikan pada tabel 4.33 berikut:

Tabel Nilai IKM Poli Penyakit Dalam Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan

Grafik Nilai Unsur Pelayanan

Persyaratan	3,41
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,49
Waktu Penyelesaian	3,51
Biaya/Tarif	3,45
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,36
Kompetensi Pelaksana	3,51
Perilaku pelaksana	3,5
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,31
Sarana dan Prasarana	3,5



Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,45

Nilai IKM setelah dikonversi: 85,25

Mutu Pelayanan: Baik

Kinerja Unit Pelayanan: B

Nilai interval konversi yang didapatkan oleh Poli Penyakit Dalam sebesar 85,25. Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Poli Penyakit Dalam menunjukkan mutu pelayanan dengan kategori B atau baik. Berdasarkan hasil penilaian setiap unsur, waktu penyelesaian dan kompetensi pelaksana merupakan unsur IKM dengan nilai tertinggi yakni sebesar 3,51, sementara untuk unsur dengan nilai kepuasan terendah adalah penanganan, pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,31.

Masyarakat sangat puas terhadap waktu penyelesaian karena petugas tepat waktu dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Hal tersebut didukung dengan kompetensi pelaksana yang baik seperti mampu memberikan penjelasan dari keluhan yang dirasakan oleh pasien. Sementara untuk unsur penanganan, pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai yang paling rendah namun masih tergolong dalam kategori baik. Hal ini dikarenakan masyarakat kurang mendapat informasi mengenai kejelasan prosedur pengaduan sehingga pengunjung kurang mengetahui bagaimana alur atau cara melakukan pengaduan.

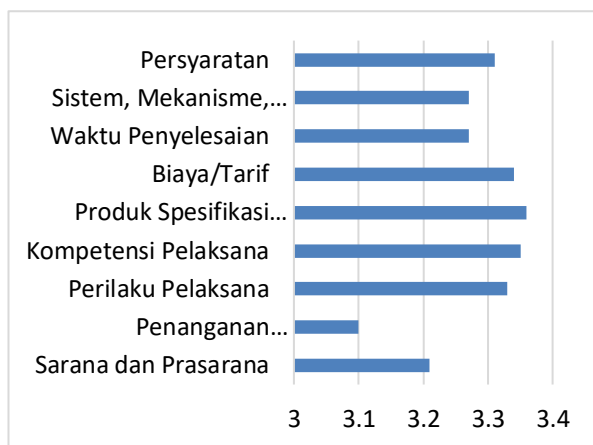
Unsur persyaratan mendapatkan nilai 3,41, termasuk dalam kategori baik. Masyarakat menilai bahwa pada Poli Penyakit Dalam informasi prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sudah jelas dan sesuai. Unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh nilai sebesar 3,49 dengan kategori baik. Masyarakat menilai Poli Penyakit Dalam telah memberikan informasi terkait prosedur pelayanan dengan jelas. Unsur biaya atau tarif mendapat nilai 3,45 dengan kategori baik. Masyarakat menilai tarif pelayanan terjangkau dan tidak membebani pasien. Unsur produk spesifik jenis pelayanan mendapat nilai sebesar 3,36, dimana masyarakat merasa bahwa hasil pelayanan kesehatan yang diberikan pada Poli Penyakit Dalam sesuai dengan yang diharapkan. Unsur perilaku pelaksana mendapat nilai sebesar 3,5 dengan kategori baik. Petugas kesehatan pada Poli Penyakit Dalam berpenampilan rapi dan dinilai sopan saat memberikan pelayanan. Unsur sarana dan prasarana mendapat nilai 3,5. Masyarakat sangat puas terhadap sarana dan prasarana yang tersedia seperti mesin antri, dan komputer, namun mereka juga mengeluhkan terkait toilet bau, ruang pelayanan yang kurang luas, dan ruang tunggu yang kurang nyaman.

7. Poli Obstetri dan Ginekologi

Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat pada poli Obstetri Rumah Sakit Umum Daerah Pasirian adalah sebagai berikut:

Tabel Nilai IKM Poli Obstetri dan Ginekologi Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan	Grafik Nilai Unsur Pelayanan
Persyaratan	3,31
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,27
Waktu Penyelesaian	3,27
Biaya/Tarif	3,34
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,36
Kompetensi Pelaksana	3,35
Perilaku pelaksana	3,33
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,1
Sarana dan Prasarana	3,21



Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,28

Nilai IKM setelah dikonversi: 82

Mutu Pelayanan: Baik

Kinerja Unit Pelayanan: B

Secara keseluruhan, berdasarkan nilai interval konversi yang didapatkan oleh Poli Obstetri dan Ginekologi sebesar 82 yang berarti mutu pelayanan berada pada kategori baik. Berdasarkan nilai dari setiap unsur yang ada, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan unsur IKM dengan nilai tertinggi, yaitu 3,36. Sementara untuk unsur dengan penilaian terendah adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,1.

Masyarakat menilai bahwa petugas pada Poli Obstetri dan Ginekologi dapat melayani dengan baik sehingga hasilnya sesuai dengan harapan pasien. Sementara unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai terendah dikarenakan tidak adanya kejelasan terkait prosedur pengaduan sehingga masyarakat kesulitan untuk menyampaikan keluhan yang dirasakan.

Kepuasan masyarakat pada unsur persyaratan mendapatkan angka 3,31 termasuk kategori baik. Hal tersebut dikarenakan masyarakat menilai pada Poli Obstetri dan Ginekologi adanya informasi yang jelas terkait jam buka pelayanan sehingga memudahkan masyarakat untuk berobat. Pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan mendapatkan skor 3,27 termasuk kategori baik. Masyarakat merasa puas dengan adanya keterbukaan proses pelayanan dan kesesuaian pelayanan dengan prosedur yang ada.

Waktu penyelesaian pelayanan di Poli Obstetri dan Ginekologi mendapatkan angka 3,27 termasuk kategori baik. Masyarakat menilai bahwa pada Poli Obstetri dan Ginekologi jam buka pelayanan sudah sesuai dengan informasi yang diberikan dan waktu untuk memberikan pelayanan sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit. Unsur biaya atau tarif mendapatkan nilai 3,34 hal ini dikarenakan adanya informasi yang jelas terkait biaya yang harus dibayarkan setelah mendapatkan pelayanan kesehatan serta biaya atau tarif tergolong wajar dan sesuai dengan pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien.

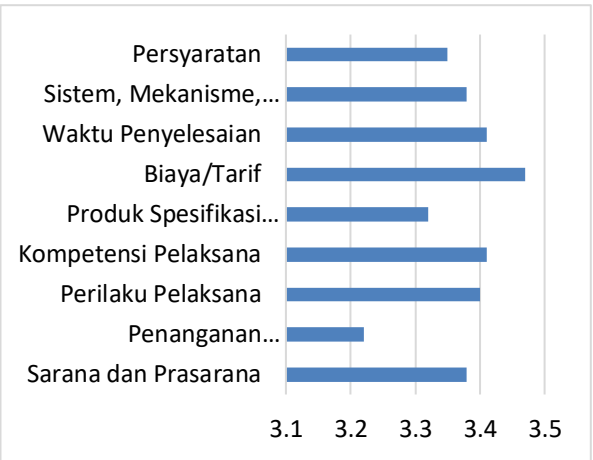
Unsur kompetensi pelaksana mendapatkan nilai 3,35 termasuk kategori baik. Masyarakat menilai petugas di Poli Obstetri dan Ginekologi sudah

kompeten dalam memberikan pelayanan. Unsur perilaku pelaksana mendapat nilai sebesar 3,33, masyarakat merasa bahwa petugas poli sangat sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada pasien serta berpenampilan rapi. Unsur sarana dan prasana mendapat nilai sebesar 3,21. Masyarakat sangat puas terhadap sarana dan prasarana yang tersedia seperti adanya peralatan medis yang masih berfungsi dengan baik. Namun masyarakat juga tidak adanya sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelayanan pada loket seperti tidak menggunakan mesin antrian sehingga menyebabkan pelayanan loket terlalu lama. Selain itu, kurangnya ketersediaan *hand sinitizer* dan ruang tunggu yang kurang nyaman bagi ibu hamil.

8. Rawat Inap

Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasirian ditampilkan pada tabel 4.35 berikut.

Tabel Nilai IKM Rawat Inap Tahun 2021

Nilai Unsur Pelayanan	Grafik Nilai Unsur Pelayanan
Persyaratan	
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
Waktu Penyelesaian	
Biaya/Tarif	
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	
Kompetensi Pelaksana	
Perilaku pelaksana	
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	
Sarana dan Prasarana	
Rata-Rata Indeks Kepuasan: 3,37	
Nilai IKM setelah dikonversi: 84,25	
Mutu Pelayanan: Baik	
Kinerja Unit Pelayanan: B	

IKM Rawat Inap sebesar 84,25. Indeks Kepuasan Masyarakat menilai bahwa pelayanan pada Rawat Inap menunjukkan mutu pelayanan dengan

kategori B artinya kategori baik. Berdasarkan nilai dari setiap unsur dapat diketahui bahwa unsur dengan nilai IKM tertinggi adalah biaya/tarif yaitu sebesar 3,47 sementara untuk unsur dengan nilai IKM terendah adalah penanganan, pengaduan, saran dan masukan sebesar 3,22.

Tingginya nilai pada unsur biaya atau tarif dikarenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tergolong wajar dan sesuai dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Sementara unsur penanganan, pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai terendah dikarenakan tidak tersedianya kotak kritik dan saran sehingga pengunjung kesulitan untuk melakukan pengaduan.

Unsur persyaratan mendapatkan skor sebesar 3,35 dengan nilai baik, hal ini terkait dengan kejelasan informasi dan kemudahan untuk memenuhi persyaratan baik secara teknis maupun secara administratif. Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur mendapatkan skor 3,38, hal tersebut dinilai oleh masyarakat karena secara keseluruhan prosedur pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan mudah. Unsur waktu penyelesaian mendapatkan skor 3,41. Masyarakat menilai proses untuk mendapatkan ruang rawat inap cukup lama.

Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan skor sebesar 3,32 yang termasuk kategori baik, dimana masyarakat menilai proses pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan harapan meskipun beberapa masih ada yang mengeluhkan fasilitas pelayanan yang diberikan pada pasien BPJS tidak sesuai dengan kelasnya. Kompetensi pelaksana mendapatkan skor 3,41. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat inap merasa petugas sudah mampu melayani pasien maupun keluarga pasien dengan baik.

Unsur perilaku pelaksana mendapatkan skor sebesar 3,4. Hal ini dikarenakan sebagian besar masyarakat menilai bahwa petugas pada rawat inap terkadang tidak ramah dalam memberikan pelayanan. Unsur sarana dan prasarana mendapatkan skor 3,38. Pada rawat inap masyarakat merasakan ruang inap kurang nyaman seperti panas, lokasi toilet yang jauh, dan kursi ruang tunggu yang sedikit.

4.7 Analisis Pertanyaan Terbuka

1. Puskesmas

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai jawaban dari pertanyaan terbuka yang diberikan oleh responden dari Puskesmas, baik secara *offline* maupun *online*. Jawaban yang diberikan oleh responden pada pertanyaan terbuka bersifat variasi bergantung pada pengalaman. Pertanyaan terbuka yang penting untuk dibahas karena terkait dengan kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Keluhan penyakit yang dirasakan?
2. Jika menjawab tidak memiliki jaminan kesehatan, apakah alasan Anda sampai saat ini belum menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)?
3. Jika membayar dengan umum, tetapi memiliki jaminan kesehatan, sebutkan alasannya?
4. Apakah Saudara memiliki keluhan (*complain*) selama mendapatkan pelayanan di Puskesmas?
5. Menurut Saudara, apakah ada pelayanan yang masih dibutuhkan tetapi belum tersedia di Puskesmas?
6. Apakah Saudara memiliki pengalaman tidak menyenangkan selama di Puskesmas?

Responden Puskesmas Tempursari memiliki keluhan penyakit antara lain sakit gigi, darah rendah, kontrol kehamilan, asam lambung, sakit pinggang dan bahu, serta pasien B24. Alasan dari responden belum menjadi peserta JKN yaitu tidak ingin mengurus, takut pelayanan yang diterima akan berbeda, dan kurangnya informasi. Tidak ada responden yang memiliki JKN, tetapi melakukan pembayaran dengan umum. Kemudian, responden tidak ada *komplain* selama mendapat pelayanan namun responden mengharapkan adanya dokter spesialis. Selain itu, pengunjung merasa tidak nyaman karena ada beberapa orang yang merokok di depan ruang rawat inap. Mengenai hal tersebut seharusnya peraturan yang ada di Puskesmas Tempursari lebih dipatuhi lagi. Menurut responden Puskesmas Tempursari tidak memiliki pengalaman tidak menyenangkan selama melakukan pengobatan di Puskesmas.

Responden Puskesmas Pronojiwo memiliki keluhan penyakit diantaranya adalah demam, lemas, sakit gigi, darah tinggi, diare, kolesterol tinggi, asam urat, darah rendah, dan sakit gigi. Responden Puskesmas Pronojiwo yang belum terdaftar dalam JKN memiliki alasan takut nantinya pelayanan yang diberikan berbeda. Sebagian besar responden tidak ada komplain saat mendapat pelayanan. Tidak ada responden yang memiliki JKN, tetapi melakukan pembayaran dengan umum. Selain itu, tidak ada pelayanan yang masih dibutuhkan oleh responden. Namun menurut beberapa responden, sarana prasarana di Puskesmas Pronojiwo diharapkan lebih dilengkapi, contohnya seperti alat sholat bagi pengunjung dan *wifi*.

Keluhan penyakit yang dimiliki responden Puskesmas Candipuro diantaranya adalah tekanan darah tinggi, stroke, sakit lambung, gatal-gatal, demam, sakit gigi, diare, asam urat, demam berdarah, asma, batuk, TBC, dan nyeri badan. Responden Puskesmas Candipuro yang belum menjadi peserta JKN beralasan tidak mau untuk membayar setiap bulan dan malas untuk membuat. Tidak ada responden yang memiliki JKN, tetapi membayar menggunakan umum. Terdapat responden yang komplain karena saat sampai di IGD tidak segera diobati, melainkan langsung diarahkan untuk dirujuk ke rumah sakit lain dan tempat parkir yang berada di depan puskesmas sehingga tidak aman. Pelayanan yang dibutuhkan namun masih belum tersedia menurut responden yaitu alat yang digunakan untuk *Medical Check Up* (MCU), peralatan untuk poli penyakit masih kurang lengkap, dan kurangnya tenaga dokter SPOG dan urologi. Pengalaman tidak menyenangkan menurut responden ialah kehilangan barang karena kurangnya keamanan. Maka dari itu, diharapkan keamanan dan perlengkapan dilengkapi lagi agar menambah kenyamanan di puskesmas Candipuro.

Responden Puskesmas Penanggal memiliki keluhan antara lain sakit lambung, demam tifoid, melahirkan, nyeri badan, dan TB. Alasan responden Puskesmas Penanggal yang belum menjadi peserta JKN yaitu tidak mengetahui tata cara untuk mendaftar dan tidak ada keinginan untuk membuat. Responden Puskesmas yang membayar dengan umum, tetapi memiliki JKN karena biaya pelayanan diluar BPJS dan BPJS sudah tidak aktif. Terdapat komplain selama dari pengunjung berupa tempat yang kurang luas sehingga saat ramai suasana menjadi

tidak kondusif. Selain itu, terdapat pengalaman yang kurang menyenangkan selama mendapatkan pelayanan di Puskesmas Penanggal karena informasi yang diberikan kurang tepat oleh salah satu petugas. Sebaiknya pengetahuan dan keramahan petugas lebih diperbaiki, serta sarana prasarana diperbaiki diantaranya sistem antrean dan registrasi.

Keluhan penyakit yang dirasakan responden Puskesmas Pasirian diantaranya yaitu demam, TB, pemeriksaan kehamilan, sakit gigi, sesak nafas, sakit jantung, sakit mata, gatal-gatal, pusing, batuk, tekanan darah tinggi, dan sakit lambung. Alasan beberapa responden dari Puskesmas Pasirian yang belum menjadi peserta JKN yaitu tidak berniat membuat dan pernah punya tetapi sudah tidak aktif. Responden yang memiliki JKN tetapi membayar dengan umum karena BPJS sudah tidak aktif dan lupa membawa kartu BPJS saat berobat. Mengenai keluhan selama mendapat pelayanan terdapat responden yang menjawab resepsionis tidak ramah. Saat pertama kali berkunjung ke puskesmas merasa kebingungan dan tidak ada bantuan arahan dari petugas, selain itu kebersihan toilet masih kurang. Terkait pelayanan yang masih dibutuhkan yaitu fasilitas rontgen dan USG, serta peralatan Laboratorium kurang lengkap. Kemudian pertanyaan tentang pengalaman yang tidak menyenangkan yaitu ada beberapa petugas yang kurang sopan dan kurang sabar dalam menghadapi pasien.

Responden Puskesmas Bades memiliki keluhan antara lain sakit lambung, muntah, demam, sakit saraf, diabetes, alergi, sesak nafas, pemeriksaan kehamilan dan kesehatan, control KB, dan sakit nyeri. Responden Puskesmas Bades yang belum menjadi peserta JKN merasa bahwa melakukan pendaftaran hal yang sangat membingungkan dan kurangnya informasi, serta memikirkan biaya yang harus dikeluarkan setiap bulan. Tidak ada responden yang memiliki JKN, tetapi membayar dengan umum. Mengenai keluhan selama mendapat pelayanan di Puskesmas Bades diantaranya waktu pemberian makan dan minum kurang konsisten, kursi ruang tunggu kurang banyak, serta tempat kurang luas. Terkait pelayanan yang masih dibutuhkan yaitu USG dan tenaga kesehatan masih kurang menurut responden. Tidak terdapat pengalaman yang tidak menyenangkan selama mendapatkan pelayanan di Puskesmas Bades.

Keluhan penyakit yang dirasakan responden di Puskesmas Tempeh antara lain sakit asma, diare, cacar air, sakit gigi, demam, TBC dan HIVm periksa kehamilan, sakit perut, darah tinggi, diabetes, demam berdarah dan ambeien. Responden Puskesmas Tempeh yang belum terdaftar dalam JKN memiliki alasan tidak memiliki minat untuk mendaftar JKN. Alasan responden membayar dengan umum, meskipun memiliki JKN karena sudah berhenti dari tempat kerja dan tidak bisa membayar iuran sendiri setiap bulannya sehingga tidak dilanjutkan. Terdapat komplain di Puskesmas Tempeh yaitu menurut responden petugas administrasi kurang ramah dan petugas terlambat dalam menangani pasien. Terkait pelayanan yang masih dibutuhkan yaitu fasilitas rontgen/USG dan dokter spesialis. Kemudian pengalaman yang tidak menyenangkan dialami oleh satu responden yaitu antri yang sangat lama dan semenjak pandemi, bidan sering tidak ada di jam pelayanan yang sudah terjadwal.

Responden Puskesmas Gesang memiliki keluhan penyakit diantaranya yaitu demam, darah tinggi, TB, sesak nafas, periksa kehamilan, sakit jantung, alergi, sakit gigi, dan demam berdarah. Responden Puskesmas Gesang yang belum terdaftar dalam JKN memiliki alasan prosesnya terlalu panjang dan membingungkan. Tidak ada responden dengan JKN, tetapi membayar dengan umum. Terkait komplain selama mendapat pelayanan di Puskesmas Gesang yaitu penunggu pasien lain terlalu berisik, ada petugas yang kurang ramah, dan ruangan panas sehingga membuat kurang nyaman. Pelayanan yang masih dibutuhkan terdapat responden yang menjawab mesin antrian tiket, USG, dokter yang kurang lengkap, dan tempat tunggu yang kurang luas. Terdapat pengalaman yang tidak menyenangkan dialami responden yaitu kesalahan obat yang diberikan, sehingga membutuhkan waktu satu bulan untuk memperoleh obat yang benar.

Keluhan penyakit yang dirasakan responden di Puskesmas Rogotrungan antara lain sakit gigi, batuk dan sesak, kanker payudara, gatal-gatal, vertigo, sakit paru-paru, hipertensi, stroke, diabetes, TB, sakit lambung, diare, demam berdarah, sakit telinga, periksa kehamilan, dan sakit saraf. Alasan Responden Puskesmas Rogotrungan yang masih belum menjadi peserta JKN karena kesulitan untuk biaya yang dikeluarkan setiap bulan, pernah memiliki pengalaman mendapat pelayanan

yang berbeda/kurang baik saat menggunakan BPJS, kurangnya informasi untuk membuat BPJS, dan BPJS sudah non aktif. Responden yang memiliki JKN, tetapi memilih membayar dengan umum karena BPJS tidak bisa digunakan karena berbeda domisili. Jawaban atas pertanyaan keluhan (komplain) selama mendapatkan pelayanan di Puskesmas yaitu jumlah kursi untuk menunggu giliran pelayanan kurang, jam pelayanan dan jam buka tidak sesuai, toilet kurang bersih, dan masih ada petugas yang kurang ramah dalam memberikan informasi. Mengenai hal lain yang dibutuhkan adalah petugas di administrasi dioptimalkan lagi. Pengalaman yang kurang menyenangkan adalah pelayanan di loket kurang ramah dan saluran pembuangan kurang lancar sehingga air toilet meluap.

Responden Puskesmas Labruk Kidul memiliki keluhan penyakit antara lain yaitu sakit paru-paru, periksa kehamilan, gatal-gatal, sakit gigi, sakit telinga, diare, kolesterol KB, hipertensi, sakit lambung, dan nyeri sendi. Alasan responden di Puskesmas Labruk Kidul tidak memiliki jaminan kesehatan adalah karena tidak berminat membuat, malas mengurus dan merasa alurnya terlalu panjang. Tidak ada responden yang memiliki JKN, tetapi membayar dengan umum. Terkait pertanyaan apakah ada complain, jawaban responden diantaranya ialah diharapkan ada petugas untuk melakukan penyemprotan desinfektan pada rumah yang melakukan isoman dan mushola tidak ada tutup sehingga tidak bisa digunakan saat hujan. Mengenai pelayanan lain yang dibutuhkan antara lain yaitu laboratorium kurang dan alat pemeriksaan jantung. Pengalaman tidak menyenangkan oleh salah satu responden ialah waktu tunggu yang sangat lama.

Keluhan penyakit yang dirasakan oleh responden di Puskesmas Tekung antara lain demam, sakit dada, periksa kehamilan dan persalinan, sakit ginjal, vertigo, sakit paru-paru, darah tinggi, alergi, DM, kanker payudara, asam lambung, dan sakit mata. Responden di Puskesmas Tekung yang tidak memiliki jaminan kesehatan dikarenakan memerlukan biaya setiap bulan dan tidak mengetahui informasinya. Terdapat responden yang memiliki BPJS, tetapi membayar dengan umum karena BPJS hilang. Keluhan (komplain) yang ada yaitu kebersihan masih kurang dan air di kamar mandi kurang lancar. Mengenai pelayanan yang masih dibutuhkan menurut responden ialah alat-alat di laboratorium kurang lengkap.

Terkait pengalaman yang kurang menyenangkan karena petugas kurang responsif dan kurang sabar, serta parkir bayar tetapi tidak ditata dengan rapi.

Responden Puskesmas Kunir memiliki keluhan penyakit diantaranya vertigo, asam lambung, sakit tifus, sakit jantung, sesak nafas, DM, darah tinggi, sakit gigi, kencing manis, radang tenggorokan, TB, dan sakit paru-paru. Responden Puskesmas Kunir yang belum menjadi peserta JKN memiliki alasan karena baru pindah dari luar negeri dan tidak mampu untuk mengeluarkan biaya setiap bualannya. Tidak ada responden yang memiliki JKN, tetapi membayar dengan umum. Mengenai komplain selama mendapat pelayanan di Puskesmas Kunir adalah waktu tunggu hasil laboratorium lama, ruang tunggu sempit dan tidak ada pendingin ruangan sehingga membuat pengunjung tidak aman, serta tempat parkir yang tidak ada pembatasnya sehingga berbahaya. Terdapat fasilitas pelayanan yang belum ada yaitu mushola.

Keluhan yang dirasakan oleh responden di Puskesmas Yosowilangun yaitu demam, periksa kehamilan, sakit lambung, diare, tifus, kolesterol, usus buntu, panas, batuk pilek, dan perawatan luka. Responden dari Puskesmas Yosowilangun yang belum memiliki jaminan kesehatan menjawab proses pembuatannya butuh waktu yang lama dan rumit, serta kurangnya informasi, dan keberatan dengan biaya yang harus dikeluarkan setiap bulannya. Responden yang memiliki JKN tetapi membayar secara umum dikarenakan nama di BPJS tidak sesuai dengan KTP. Terkait keluhan (komplain) selama mendapatkan pelayanan di Puskesmas Yosowilangun yaitu masih ada petugas yang tidak ramah dan kurang sopan, kurangnya sarana dan prasarana seperti wastafel yang rusak dan tidak ada pendingin ruangan. Terdapat pelayanan yang masih belum ada, seperti poli kesehatan jiwa, dokter anak, dan fisioterapis. Mengenai pengalaman yang kurang menyenangkan terdapat petugas yang secara tidak langsung bersikap kurang ramah/kurang baik terhadap masyarakat, serta saat meminta rujukan prosesnya dipersulit.

Responden di Puskesmas Sumbersari memiliki keluhan penyakit antara lain darah tinggi, batuk pilek, asma, DM, nyeri perut, sakit gigi, perawatan luka, demam, periksa kehamilan, dan sakit paru-paru. Terkait alasan mengapa beberapa responden di Puskesmas Sumbersari tidak memiliki asuransi kesehatan karena

belum merasa butuh. Tidak ada responden di Puskesmas Sumber Sari yang memiliki JKN, tetapi membayar dengan umum. Mengenai pertanyaan keluhan (komplain) selama mendapatkan pelayanan di Puskesmas, terdapat petugas yang kurang peduli di pelayanan IGD. Sementara itu, untuk jawaban dari pelayanan yang masih dibutuhkan oleh responden belum ada. Terdapat pengalaman yang kurang menyenangkan menurut responden yaitu pada saat proses melahirkan, ada perawat yang sibuk bermain handphone.

Keluhan yang dirasakan oleh responden di Puskesmas Jatiroto antara lain demam, sakit bisul, sakit mata, sakit gigi, sakit jantung, asam urat, sakit maag, diare, dan nyeri lambung. Responden Puskesmas Jatiroto yang tidak menggunakan JKN antara lain karena tidak mampu untuk membayar iuran setiap bulannya. Tidak ada responden di Puskesmas Jatiroto yang memiliki JKN, tetapi membayar dengan umum. Terkait pertanyaan keluhan (komplain) yang pernah dialami menurut responden masih ada petugas yang kurang ramah. Mengenai fasilitas apa yang belum ada di Puskesmas namun diharapka ada, dan pengalaman kurang baik yang dialami, hampir seluruh responden menjawab tidak ada.

Responden di Puskesmas Randuagung memiliki keluhan penyakit diantaranya sakit lambung, batuk, gatal-gatal, sakit gigi, demam, tifus, dan diare. Kondisi di Puskesmas Randuagung tidak jauh berbeda, responden yang tidak memiliki JKN karena merasa belum memerlukan. Tidak ada responden di Puskesmas Randuagung yang memiliki JKN, tetapi membayar dengan umum. Mengenai pertanyaan keluhan (komplain) yang pernah dialami, mayoritas menjawab tidak ada. Pertanyaan fasilitas apa yang belum ada di Puskesmas namun diharapkan antara lain ketersediaan jenis obat lebih ditingkatkan, poli penyakit dalam dan pengobatan tradisional belum ada. Terkait pertanyaan pengalaman tidak menyenangkan yang dialami ialah saat mengurus surat rujukan, prosesnya sangat panjang dan seperti dipersulit.

Keluhan penyakit yang dirasakan oleh responden di Puskesmas Tunjung diantaranya ialah sakit saraf, pemeriksaan kehamilan, pusing, stroke, darah tinggi, suntik KB, imunisasi, sakit gigi, dan sakit lambung. Responden Puskesmas Tunjung yang belum menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mengemukakan alasan

belum memiliki minat dan tidak ada yang mau untuk mengurus pesyaratan administrasinya. Responden yang membayar dengan umum, tetapi memiliki JKN alasannya karena takut pelayanan yang diberikan berbeda dan tidak membawa kartu BPJS saat berobat. Terkait komplain, tidak ada komplain yang disampaikan selama mendapatkan pelayanan. Mengenai pelayanan yang masih dibutuhkan ialah alat untuk rontgen. Pengalaman yang tidak menyenangkan yaitu pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS dan umum berbeda menurut pasien. Selain itu, kondisi ruang rawat inap ramai penunggu dan anak kecil sehingga membuat tidak nyaman.

Responden di Puskesmas Sukodono memiliki keluhan penyakit diantaranya yaitu sakit gigi, cek darah lengkap, gangguan jiwa, katarak, gata-gatal, kusta, periksa kehamilan, vertigo, alergi, TB, kolesterol, nyeri haid, dan gula darah tinggi. Responden Puskesmas Sukodono yang belum menjadi peserta JKN beralasan sudah membuat sejak lama tetapi sampai saat ini belum selesai, merasa keluarganya selalu sehat sehingga tidak memerlukannya, dan kesulitan untuk mengeluarkan biaya setiap bulannya. Alasan responden yang membayar dengan umum, tetapi memiliki JKN karena sudah tidak aktif dan tidak mau memperpanjang lagi. Terdapat beberapa komplain dari responden antara lain yaitu pintu kamar mandi rusak, antrian di loket terlalu lama, tempat parkir sempit dan tidak ada atapnya sehingga panas. Mengenai pelayanan yang masih dibutuhkan dan pengalaman yang tidak menyenangkan selama mendapatkan pelayanan di Puskesmas menurut responden tidak ada.

Keluhan penyakit yang dirasakan oleh responden di Puskesmas Padang diantaranya yaitu demam, perawatan luka, susah tidur, radang, diabetes, sakit paru-paru, tekanan darah rendah, sesak nafas, dan sakit gigi. Responden di Puskesmas Padang yang belum terdaftar dalam JKN memiliki alasan tidak memiliki minat untuk membuat, sudah punya tetapi sudah tidak aktif. Responden yang memiliki JKN, tetapi membayar dengan umum karena agar pelayanan cepat dilakukan dan BPJS sudah tidak aktif. Terdapat responden yang memiliki komplain terhadap pelayanan di Puskesmas, yaitu parkir kurang mencukupi. Mengenai pelayanan yang

masih dibutuhkan dan pengalaman yang tidak menyenangkan menurut responden tidak ada.

Responden Puskesmas Pasrujambe memiliki beberapa keluhan seperti sakit pinggang, hipertensi, DBD, sakit lambung, anosmia, stroke, diare, gatal-gatal, periksa kehamilan, sakit gigi, dan sakit kulit. Responden Puskesmas Pasrujambe yang belum menjadi peserta Jaminan Kesehatan nasional (JKN) yaitu alasannya karena belum sempat membuat, kurang informasi sehingga tidak memahami cara untuk membuat JKN, dan tidak ada biaya untuk pembayaran setiap bulan. Terdapat komplain dari responden berupa alur registrasi yang masih kurang jelas, penggunaan ambulan yang kurang bagus untuk pasien, stok obat sering habis, dokter terkadang tidak datang tepat waktu, dan nada bicara petugas yang tinggi. Terkait pengalaman yang tidak menyenangkan selama di Puskesmas Pasrujambe yaitu petugas loket dinilai kurang efektif saat melakukan pelayanan sehingga membutuhkan waktu yang lama, serta petugas kurang sopan dan kurang ramah.

Keluhan penyakit yang dirasakan oleh responden di Puskesmas Senduro adalah sakit syaraf, periksa kesehatan, sakit lambung, tumor usus, TBC, sakit gigi, sakit jantung, diabetes, hipertensi, bisul, demam, dan sesak nafas. Alasan responden Puskesmas Senduro belum menjadi peserta JKN yaitu karena memang tidak mau membuat dan merasa sulit untuk membayar setiap bulan. Tidak ada responden di Puskesmas Senduro yang memiliki JKN, tetapi membayar dengan umum. Komplain yang disampaikan responden selama mendapat pelayanan yaitu tidak ada tempat parkir untuk mobil, kurangnya kursi di ruang tunggu, banyak nyamuk dikarenakan sampah dan kamar mandi yang kotor, serta petugas yang kurang ramah. Pelayanan yang dibutuhkan namun masih belum tersedia menurut responden yaitu kelengkapan alat di ruang laboratorium. Pengalaman yang tidak menyenangkan menurut responden tidak ada.

Responden di puskesmas Gucialit memiliki keluhan penyakit diantaranya ialah alergi, asam urat, demam, sakit perut, nyeri badan, infeksi saluran kemih, periksa kehamilan, TB kulit, diare, sakit lambung, dan sakit gigi. Beberapa responden di Puskesmas Gucialit belum terdaftar dalam JKN karena merasa selalu sehat sehingga tidak berkeinginan membuat BPJS dan tidak mau mengeluarkan

biaya per bulan. Responden yang memiliki JKN tetapi membayar dengan umum karena kartu BPJS hilang dan tempat pelayanan tidak sesuai dengan kartu BPJS. Komplain dari responden yaitu jam tutup selalu tidak sesuai, toilet kurang bersih, tidak ada tempat untuk sholat, tempat parkir panas, dan kursi di ruang tunggu kurang banyak. Terkait pelayanan yang masih dibutuhkan terdapat responden yang menjawab pelayanan rontgen dan mental health. Menurut responden tidak ada pengalaman yang tidak menyenangkan di Puskesmas Senduro.

Keluhan penyakit yang dirasakan oleh responden di Puskesmas Kedungjajang ialah pusing, infeksi kaki, sakit lambung, diabetes, sakit lambung, demam, periksa kehamilan, kelelahan, sakit gigi, kolesterol, dan sakit paru-paru. Responden Puskesmas Kedungjajang yang belum menjadi peserta Jaminan Kesehatan nasional (JKN) karena belum ada keinginan untuk membuat dan takut ada perbedaan pelayanan. Responden yang memiliki JKN, tetapi membayar dengan umum karena tidak membawa kartu BPJS saat berobat. Terdapat komplain dari responden Puskesmas Kedungjajang yaitu jam pelayanan pada hari jumat sering terlambat. Terkait pertanyaan pelayanan yang masih dibutuhkan dan pengalaman yang tidak menyenangkan selama di Puskesmas Kedungjajang menurut responden tidak ada.

Responden di Puskesmas Klakah memiliki keluhan penyakit diantaranya sakit gigi, sakit perut, demam, periksa kehamilan, darah rendah, diare, pasca bersalin, kolesterol, sakit paru-paru, diabetes, kejang, radang tenggorokan, dan sakit lambung. Responden Puskesmas Klakah yang belum menjadi peserta JKN merasa belum berminat membuat dan merasa belum membutuhkan. Komplain dari responden yaitu terdapat petugas administrasi Puskesmas Klakah yang kurang ramah, ruang pelayanan kurang luas dan penataan parkir kurang rapi. Pelayanan yang masih dibutuhkan yaitu poli mata. Mengenai pengalaman yang tidak menyenangkan yaitu petugas administrasi pada saat melakukan pelayanan dengan raut wajah cuek dan nada tinggi dan terdapat perbedaan kualitas pelayanan dikarenakan status sosial.

Keluhan penyakit yang dirasakan oleh responden Puskesmas Ranuyoso adalah demam, sakit telinga, periksa kandungan, darah tinggi dan diabetes, cek

kesehatan, sakit gigi, dan sakit lambung. Responden di Puskesmas Ranuyoso yang belum terdaftar dalam JKN memiliki alasan tidak memiliki minat untuk memiliki JKN. Responden yang memiliki JKN, tetapi membayar dengan umum beralasan bahwa alamat domisili belum diganti atau berbeda dengan kartu BPJS sehingga tidak bisa digunakan. Mengenai pertanyaan komplain, dan fasilitas pelayanan yang belum tersedia menurut responden tidak ada. Namun, terdapat pengalaman yang tidak menyenangkan menurut salah satu pasien yaitu merasa sangat tidak nyaman saat di rawat inap karena terlalu ramai dan berisik.

2. RSUD Pasirian (BILLA)

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai jawaban dari pertanyaan terbuka oleh responden di rumah sakit baik secara *offline* maupun *online*. Jawaban yang diberikan oleh responden pada pertanyaan terbuka bersifat variasi bergantung pada pengalaman pertanyaan terbuka yang ada di Rumah Sakit, terdiri dari 6 pertanyaan, yaitu:

1. Keluhan penyakit yang dirasakan?
2. Jika menjawab tidak memiliki jaminan kesehatan, apakah alasan Anda tidak menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) hingga saat ini?
3. Jika membayar dengan umum, tetapi memiliki jaminan kesehatan, sebutkan alasannya?
4. Apakah Saudara memiliki keluhan (komplain) selama mendapatkan pelayanan di Poli Penyakit Dalam?
5. Menurut Saudara, apakah pelayanan yang masih dibutuhkan tetapi belum tersedia di Poli Penyakit Dalam?
6. Apakah Saudara memiliki pengalaman tidak menyenangkan selama di Poli Penyakit Dalam? Mohon diceritakan.

Responden Poli Penyakit Dalam memiliki keluhan penyakit antara lain sesak nafas, nyeri dada, nyeri ulu hati, jantung, kelenjar getah bening, ginjal, kencing batu, liver,

batu empedu, alergi, serviks, hernia, dan usus buntu. Alasan responden belum menjadi peserta JKN yaitu tidak sempat mengurus, tidak diberi dari desa, dan tidak berminat untuk mendaftar. Responden memiliki beberapa keluhan selama mendapatkan pelayanan di Poli Penyakit Dalam seperti kamar mandi bau, ruang pelayanan kurang luas dan panas, dan kursi ruang tunggu yang kurang. Selama berobat di Poli Penyakit Dalam responden tidak pernah memiliki pengalaman yang tidak menyenangkan.

Responden Poli Bedah memiliki keluhan penyakit antara lain benjolan di punggung, kelenjar tiroid bengkak, tumor payudara, asam lambung, pembedahan di kaki, benjolan di leher, operasi luka kecelakaan, kaki bengkak diabetes, hernia, tumor jinak, hamil diluar kandungan, dan kanker usus. Alasan responden belum menjadi peserta JKN yaitu tidak sempat mengurus, tidak diberi dari desa, dan takut mendapatkan kualitas pelayanan yang kurang. Responden memiliki beberapa keluhan selama mendapatkan pelayanan di Poli Bedah seperti jam buka pelayanan yang lama, toilet kurang bersih, dan waktu tunggu yang lama. Selama berobat di Poli Bedah responden tidak pernah memiliki pengalaman yang tidak menyenangkan.

Responden Poli Anak memiliki keluhan penyakit antara lain flu, telat bicara, jantung bawaan, TBC, paru-paru, sakit cacing fellari, epilepsy, diabetes, batuk, demam, diare, muntah, trombosit menurun, USG, gatal-gatal Alasan responden belum menjadi peserta JKN yaitu takut mendapatkan kualitas pelayanan yang kurang. Responden memiliki beberapa keluhan selama mendapatkan pelayanan di Poli Anak seperti terlalu lama menunggu dokter, kursi ruang tunggu yang sedikit, dan ketersediaan sabun cair dan *hand sinitizer*. Selama berobat di Poli Anak beberapa responden pernah memiliki pengalaman yang tidak menyenangkan seperti petugas yang kurang responsif ketika ada keluhan dari pasien dan kurang komunikatif.

Responden Poli Obgyn memiliki keluhan penyakit antara lain cek kandungan, cek pasca keguguran, kontrol pasca melahirkan, kontrol pasca operasi kista, kontrol pasang KB, dan cek saluran kandung kemih. Alasan responden belum menjadi peserta JKN yaitu tidak berminat untuk mendaftar, tidak paham alur prosedur pendaftaran, dan belum ada waktu untuk mendaftar. Responden memiliki beberapa keluhan selama mendapatkan pelayanan di Poli Obgyn seperti pelayanan loket yang lama, tempat duduk yang terlalu keras bagi ibu hamil di ruang tunggu, dan kurangnya ketersediaan

hand sinitizer. Selama berobat di Poli Obgyn responden tidak pernah memiliki pengalaman yang tidak menyenangkan.

Responden Poli Gigi dan Mulut memiliki keluhan penyakit antara lain kontrol rutin, cek gigi berlubang, nyeri gigi, dan sakit gusi. Responden tidak memiliki alasan untuk tidak menjadi peserta JKN. Responden memiliki beberapa keluhan selama mendapatkan pelayanan di Poli Gigi dan Mulut seperti kedatangan dokter yang tidak tepat waktu, kursi tunggu yang terlalu sedikit, dan waktu tunggu yang terlalu lama.. Selama berobat di Poli Gigi dan Mulut responden tidak pernah memiliki pengalaman yang tidak menyenangkan.

Responden Poli Paru memiliki keluhan penyakit antara lain asma, sesak nafas, paru-paru basah, TBC, ada cairan di dalam paru, infeksi paru-paru, batuk, ada flek di paru-paru, dan dada panas. Alasan responden belum menjadi peserta JKN yaitu tidak mampu membayar iuran, rumit, tidak tertarik, tidak mengerti alur mendaftar, dan merasa belum membutuhkan. Responden memiliki beberapa keluhan selama mendapatkan pelayanan di Poli Paru seperti toilet bau dan lampu ruang tunggu yang kurang terang. Selama berobat di Poli Paru responden tidak pernah memiliki pengalaman yang tidak menyenangkan.

Responden Poli Fisioterapi memiliki keluhan penyakit antara lain Susp HNP, post stroke, dan pasca operasi. Responden tidak memiliki alasan untuk tidak menjadi peserta JKN. Responden memiliki beberapa keluhan selama mendapatkan pelayanan di Poli Fisioterapi seperti pelayanan tidak ramah. Selama berobat di Poli Fisioterapi responden tidak pernah memiliki pengalaman yang tidak menyenangkan.

Responden Rawat Inap memiliki keluhan penyakit antara lain sesak napas, pendarahan, melahirkan, sakit perut, anemia, hepatitis, dan lain-lain. Alasan responden belum menjadi peserta JKN yaitu kurang informasi, tidak mampu membayar iuran, rumit, dan tidak tertarik. Responden memiliki beberapa keluhan selama mendapatkan pelayanan di Rawat Inap seperti proses pelayanan yang lama, kursi ruang tunggu sedikit, petugas terkadang tidak ramah, dan lama menunggu dokter. Selama berobat di Rawat Inap responden pernah memiliki pengalaman yang tidak menyenangkan seperti terlalu kasar saat menyuntikkan obat, ruang inap yang terlalu panas, dan kurangnya

pemberian informasi terhadap tindakan pelayanan kesehatan yang dilakukan terhadap pasien kepada keluarga.

3. Layanan Perizinan

Komplain atau keluhan responden Layanan Perizinan Dinas Kesehatan Lumajang antara lain respon petugas pelayanan kurang cepat, jadwal dari permohonan perizinan ke pelatihan terlalu lama, dan tidak ada pemberitahuan bahwa perizina sudah selesai. Pelayanan yang dibutuhkan oleh responden tetapi belum tersedia diantaranya yaitu informasi prosedur perizinan secara online masih kurang lengkap, kurangnya informasi pedoman/petunjuk teknis permohonan izin BPOM, dan aplikasi perizinan online. Pengajuan surat izin di Layanan Perizinan Dinas Kesehatan Lumajang tidak dipungut biaya. Namun, terdapat biaya yang dikeluarkan tetapi bukan untuk pihak Dinas Kesehatan antara lain yaitu biaya workshop/pelatihan, biaya rekomendasi organisasi profesi, biaya untuk seminar, biaya materai, dan biaya *fotocopy*.

4.8 Analisis Lanjut dan Penyusunan Rekomendasi

Pentingnya kepuasan pengguna layanan berguna bagi institusi pemberi layanan yang dapat digunakan untuk memperbaiki diri agar meningkatkan kenyamanan pengunjung. Terdapat dua model pengukuran dalam pelayanan pada umumnya, yaitu pengukuran kepuasan pelanggan (privat) dan pengukuran kepuasan masyarakat (publik). Pada organisasi privat, pengukuran kepuasan pelanggan (*costumer satisfaction*) biasa dilakukan dengan cara melakukan riset pasar atau riset marketing, sementara pada organisasi publik biasanya berupa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang hasilnya ditampilkan dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan, dan dari aspek ekonomi kepuasan akan dapat meningkatkan profit penyedia pelayanan kesehatan (Fahamsyah, dkk., 2018). Pengukuran indeks kepuasan masyarakat merupakan salah satu mekanisme untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan bagi institusi pemerintah (Permenpan RB No. 14 tahun 2017).

*Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat 2021
Kerjasama Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
& Dinas Kesehatan Lumajang*

Terdapat banyak indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat. Bagi organisasi pendidikan, pengukuran kepuasan masyarakat lebih mementingkan aspek kesesuaian kurikulum dengan kebutuhan dunia kerja, atau kecepatan alumninya dalam mendapatkan pekerjaan pertama. Tetapi bagi organisasi pelayanan publik yang melayani registrasi kependudukan seperti kantor kecamatan atau dinas kependudukan dan catatan sipil, kepuasan masyarakat lebih ditentukan oleh kejelasan prosedur layanan dan kecepatan penyelesaian proses layanan.

Mengingat bervariasinya indikator yang memungkinkan untuk digunakan mengukur kepuasan, Perpenpan RB menetapkan 9 indikator generik yang bisa digunakan untuk mengukur semua organisasi pelayanan publik. Ke-9 indikator tersebut meliputi Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, serta Sarana dan prasarana (Permenpan RB No. 14 tahun 2017). Selain untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik, penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat juga dimaksudkan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik. Hasil survei ini dapat digunakan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Lebih jauh pelaksanaan survei ini diharapkan dapat memicu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

4.8.1 Rekap nilai kepuasan per indikator pada 25 Puskesmas di Kabupaten

Lumajang

Hasil pengukuran kepuasan masyarakat bidang kesehatan di Kabupaten Lumajang menunjukkan adanya variasi yang sangat berbeda antar Puskesmas. Untuk mempermudah dalam melakukan pembahasan, berikut ini disajikan tabel

rekapitulasi yang menampilkan hasil pengukuran setiap unsur pada 25 Puskemas yang ada.

Tabel 4.3 Rekapitulasi Hasil Pengukuran Tiap Unsur Puskesmas di Kabupaten Lumajang

Unsur	Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sarana dan Prasarana
Tempursari	3.26	3.32	3.52	3.38	3.36	3.42	3.39	3.29	3.36
Pronojiwo	3.37	3.22	3.21	3.23	3.02	3.28	3.13	3.28	3.14
Candipuro	3.45	3.35	3.5	3.59	3.57	3.57	3.54	3.16	3.46
Penanggal	3.33	3.18	3.47	3.88	3.44	3.36	3.41	3.21	3.49
Pasirian	3.44	3.45	3.53	3.54	3.45	3.54	3.51	3.53	3.56
Bades	3.34	3.39	3.41	3.55	3.34	3.27	3.32	3.04	3.38
Tempeh	3.47	3.43	3.51	3.38	3.47	3.39	3.49	3.41	3.21
Gesang	3.43	3.37	3.49	3.54	3.44	3.23	3.34	3.38	3.58
Rogotrunan	3.31	3.39	3.46	3.58	3.33	3.42	3.37	3.23	3.59
Labruk Kidul	3.61	3.64	3.65	3.56	3.54	3.66	3.71	3.69	3.75
Tekung	3.42	3.47	3.43	3.41	3.48	3.45	3.47	3.34	3.7
Kunir	3.49	3.5	3.6	3.55	3.55	3.69	3.77	3.42	3.67
Yosowilangun	3.32	3.37	3.34	3.4	3.35	3.44	3.47	3.35	3.46
Sumbersari	3.30	3.30	3.38	3.35	3.52	3.42	3.44	3.35	3.37
Jatiroto	3.25	3.25	3.41	3.27	3.57	3.37	3.3	3.23	3.26
Randuagung	3.36	3.36	3.26	3.33	3.35	3.35	3.41	3.31	3.13
Tunjung	3.48	3.41	3.44	3.47	3.51	3.54	3.43	3.33	3.41
Sukodono	3.48	3.44	3.57	3.59	3.54	3.73	3.69	3.36	3.51
Padang	3.65	3.65	3.53	3.53	3.55	3.54	3.61	3.35	3.50
Pasrujambe	3.44	3.38	3.46	3.6	3.37	3.52	3.61	3.06	3.42

Senduro	3.41	3.54	3.43	3.58	3.45	3.50	3.51	2.94	3.28
Gucialit	3.56	3.49	3.4	3.61	3.49	3.38	3.62	2.83	3.38
Kedungjajang	3.37	3.38	3.35	3.45	3.52	3.43	3.41	3.25	3.23
Klakah	3.35	3.34	3.30	3.43	3.21	3.46	3.30	3.15	3.21
Ranuyoso	3.19	3.30	3.25	3.33	3.34	3.32	3.32	3.16	3.02

Keterangan: Angka cetak tebal: nilai tertinggi di setiap Puskesmas

Blok warna hijau: nilai tertinggi diantara semua Puskesmas

Angka cetak biru: nilai terendah di setiap Puskesmas

Blok warna merah: nilai terendah diantara semua Puskesmas

Setelah disajikan satu per satu dimensi atau unsur, pada tabel di atas dilakukan rekapitulasi hasil penilaian setiap unsur pada 25 Puskesmas. Hal ini dilakukan untuk mempermudah pengambilan kesimpulan pada level kabupaten. Informasi ini dapat membantu mempermudah Dinas Kesehatan dalam mengambil keputusan terkait rencana pengembangan Puskesmas. Angka rata-rata kabupaten menunjukkan perolehan nilai tertinggi ada pada unsur biaya/tarif, kompetensi pelaksana, dan perilaku pelaksana. Sedangkan nilai terendah ada pada unsur sarana prasarana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Jika dilihat per Puskesmas, secara umum dapat diidentifikasi beberapa unsur utama yang membangun keunggulan pelayanan kesehatan di Puskesmas di Kabupaten Lumajang. Unsur tersebut meliputi biaya/tarif, perilaku pelaksana, serta sarana dan prasarana. Ketiga unsur ini paling sering mendapatkan nilai tertinggi di Puskesmas. Sementara itu untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah 2 unsur yang paling sering mendapat nilai terendah di Puskesmas. Terlihat ada konsistensi hasil pada unsur yang memperoleh nilai terendah baik dilihat dari angka rata-rata kabupaten maupun dari unsur yang paling sering mendapatkan nilai terendah di setiap Puskesmas.

4.8.2 Rekap nilai kepuasan per indikator pada layanan perijinan di Kabupaten Lumajang

Hasil pengukuran per unsur pelayanan di layanan perijinan Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 4.4 Rekapitulasi Hasil Pengukuran Tiap Unsur di Layanan Perizinan Dinkes Lumajang

No	Unsur	Skor hasil pengukuran
1	Persyaratan	3,54
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,52
3	Waktu Penyelesaian	3,42
4	Biaya/Tarif	3,49
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,54
6	Kompetensi Pelaksana	3,55
7	Perilaku pelaksana	3,53
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,42
9	Sarana dan Prasarana	3,41

Sarana dan Prasana mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan unsur yang lain pada layanan perijinan di Dinas Kesehatan wilayah Kabupaten Lumajang, hal ini disebabkan karena adanya perubahan system pelayanan dari offline menjadi online. Akibat dari perubahan tersebut mengacu pada waktu penyelesaian membutuhkan waktu yang relatif lama. Sebenarnya kondisi ini sangat memudahkan, tetapi kenyataannya kontak jarak jauh melalui media nampaknya mengakibatkan pemohon layanan perijinan merasa kesulitan berinteraksi jika akan menanyakan atau menyampaikan sesuatu keluhan.

4.8.3 Rekap nilai kepuasan per indikator pada layanan di RSUD Pasirian

Hasil pengukuran per unsur pelayanan di layanan RSUD Pasirian Kabupaten Lumajang ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Pengukuran Tiap Unsur di RSUD Pasirian Kabupaten Lumajang

Unsur	Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	Kompetensi pelaksana	Perilaku pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sarana dan Prasarana
Fisioterapi	3,4	3,27	3,08	3,5	3,22	3,4	3,22	3,07	3,52
Paru-paru	3,38	3,41	3,42	3,48	3,42	3,49	3,52	3,41	3,34
Bedah	3,38	3,42	3,32	3,55	3,36	3,39	3,42	3,26	3,44
Gigi & Mulut	3,29	3,46	3,23	3,5	3,31	3,29	3,23	3,14	3,33
Kesh Anak	3,47	3,47	3,46	3,44	3,37	3,48	3,52	3,22	3,34
Penyakit Dalam	3,41	3,49	3,51	3,45	3,36	3,51	3,5	3,31	3,5
Obgyn	3,31	3,27	3,27	3,34	3,36	3,35	3,33	3,1	3,21
Rawat Inap	3,35	3,38	3,41	3,47	3,32	3,41	3,4	3,22	3,38
Rata-rata RS	3,37	3,34	3,34	3,47	3,34	3,41	3,39	3,22	3,38

Keterangan:

Angka cetak tebal: nilai tertinggi di setiap poli

Blok warna hijau: nilai tertinggi diantara semua poli

Angka cetak biru: nilai terendah di setiap poli

Blok warna merah: nilai terendah diantara semua poli

Diantara seluruh poli di RSUD Pasirian, semua poli mendapat nilai kepuasan terendah pada 1 unsur. Dilain pihak, poli penyakit dalam pada 2 unsurnya memperoleh nilai tertinggi. Jika dilihat nilai capaian per poli, maka unsur yang terbanyak mendapat nilai tertinggi pada setiap poli ditemukan ada 2 yaitu biaya/tarif dan perilaku pelaksana. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kedua unsur ini sebagai keunggulan layanan di RSUD Pasirian.

Sedangkan unsur yang paling banyak mendapatkan nilai terendah adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan. Kelemahan pelayanan pengaduan yang masih dirasakan adalah kejelasan prosedur pengaduan dan peralatan untuk proses pengaduan. Hal ini berdampak pada kepuasan terhadap pelayanan pengaduan secara umum menjadi kurang optimal.

Sedangkan untuk kepuasan terhadap waktu pelayanan, unsur yang mendapatkan penilaian terendah di unit rawat jalan adalah pada kesesuaian waktu pelayanan dibanding jadwal dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai SOP RSUD.

Sementara itu di rawat inap, waktu pelayanan yang mendapatkan penilaian kurang adalah waktu tunggu pelayanan obat jadi dan pelayanan ambulance/mobil jenazah

4.9 Rekomendasi

Dengan memperhatikan seluruh hasil telaah di atas, maka rekomendasi yang dapat diajukan sebagai bentuk tindak lanjut hasil pengukuran IKM pelayanan kesehatan di Kabupaten Lumajang tahun 2021 adalah sebagai berikut:

4.9.1 Rekomendasi umum

1. Dinas Kesehatan perlu menyusun rencana pengembangan Puskesmas yang disusun berdasarkan prioritas kebutuhan. Puskesmas yang diprioritaskan untuk mendapat intervensi pengembangan adalah Puskesmas yang memperoleh nilai IKM terendah dalam satu tahun terakhir, yaitu Puskesmas Pronojiwo, Ranuyoso, Klakah, Jatiroto, dan Randuagung.
2. Beberapa Puskesmas yang memiliki performa IKM tinggi atau memiliki trend meningkat yang signifikan yaitu Puskesmas Pasrujambe, Gucialit, Sukodono, dan Kunir. Ke-4 Puskesmas tersebut dapat dipertimbangkan menjadi tempat rujukan atau benchmark serta menjadi pendamping bagi pengembangan Puskesmas lain.
3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas dan pelayanan perijinan di Dinas Kesehatan prioritasnya adalah:
 - a) Mekanisme pengelolaan pengaduan saran dan masukan perlu mengalami perbaikan dengan melakukan peningkatan kapasitas pengelola unit layanan dalam manajemen komplain sehingga mampu menyusun prosedur penanganan pengaduan saran dan masukan yang jelas dan mudah diikuti, mampu menyediakan sarana penanganan pengaduan yang layak, mampu mengelola setiap pengaduan atau saran dengan baik, dan mampu menyusun tindak lanjut.
 - b) Membina unit layanan agar lebih konsisten dalam menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan lingkungan pelayanan

- c) Meningkatkan *quality awareness* seluruh SDM di setiap unit layanan agar memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan yang bermutu, terutama dalam penyediaan layanan yang tepat waktu.
4. Manajemen di RSUD Pasirian perlu mereview kembali prosedur layanan di masa pandemi, menyesuaikan kembali standar waktu sesuai dengan kebutuhan saat ini, serta mensosialisasikan kepada masyarakat akan kondisi tersebut.
5. Inovasi pelayanan perlu ditingkatkan, terutama dalam hal memperpendek waktu kontak masyarakat di rumah sakit.

4.9.2 Rekomendasi per unit layanan:

1. Puskesmas Tempursari

- a. Memperjelas alur persyaratan dan melaksanakan prosedur tersebut selama pelayanan di Puskesmas
- b. Meningkatkan kapasitas Puskesmas dalam melakukan penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan menyusun serta mensosialisasikan prosedur pengaduan
- c. Memotivasi masyarakat agar terbiasa menyampaikan keluhan, saran dan masukan
- d. Menambahkan SDM dokter yang ahli pada bidang kedokteran tertentu (spesialis) untuk menangani kondisi penyakit pasien.
- e. Meningkatkan peraturan dan kesadaran masyarakat untuk mematuhi peraturan yang berlaku agar tidak mengganggu kenyamanan pasien lain

2. Puskesmas Pronojiwo

- a. Mempertahankan performa baik yang telah diraih dengan tetap melakukan evaluasi dan memperhatikan setiap masukan
- b. Meningkatkan produk spesifikasi jenis pelayanan di Puskesmas
- c. Melakukan pembinaan terkait sikap petugas dalam memberikan pelayanan

3. Puskesmas Candipuro

- a. Mempertahankan performa baik yang telah diraih dengan tetap melakukan evaluasi dan memperhatikan setiap masukan
- b. Mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan, saran, dan masukan dengan menyediakan dan memperjelas prosedur (kotak saran, sms, *website*, dll)
- c. Menjaga komunikasi dengan masyarakat terkait pelaksanaan dan prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas
- d. Meningkatkan keamanan khususnya penjagaan di tempat parkir
- e. Melengkapi dan mengoptimalkan sarana medis seperti alat *Medical Check Up* (MCU), dan menambahkan tenaga medis dokter spesialis.

4. Puskesmas Penanggal

- a. Melakukan evaluasi kinerja untuk mengidentifikasi penyebab turunnya nilai IKM pada tahun 2021 dibanding tahun sebelumnya
- b. Memperbaiki sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan di Puskesmas
- c. Puskesmas perlu membenahi tata letak ruangan agar terasa lebih luas, karena ketika sedang ramai suasana menjadi tidak kondusif
- d. Melengkapi dan membenahi tata letak penempatan kotak saran
- e. Memotivasi masyarakat agar terbiasa menyampaikan keluhan, saran dan masukan terhadap pelayan kesehatan yang diperoleh
- f. Memperbaiki komunikasi dengan masyarakat dan meningkatkan pengetahuan petugas agar tidak salah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat

- g. Melakukan pembinaan terkait sikap petugas agar lebih meningkatkan keramahan kepada masyarakat

5. Puskesmas Pasirian

- a. Mempertahankan performa baik yang telah diraih dengan tetap melakukan evaluasi dan memperhatikan setiap masukan
- b. Melakukan pembinaan terkait sikap petugas dalam memberikan pelayanan
- c. Menginformasikan kepada masyarakat jika ada perubahan prosedur dan waktu pelayanan
- d. Meningkatkan kebersihan toilet dan sarana prasarana yang lain
- e. Mengoptimalkan sarana medis seperti Rontgen dan melengkapi peralatan di laboratorium

6. Puskesmas Bades

- a. Melakukan evaluasi kinerja untuk mengidentifikasi penyebab turunnya nilai IKM yang signifikan pada tahun 2021 dibanding tahun sebelumnya
- b. Meningkatkan kualitas dan kecepatan kinerja, khususnya waktu pemberian makan dan minum pada pasien rawat inap
- c. Memperhatikan kondisi berbagai sarana penunjang agar meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat, seperti jumlah kursi ruang tunggu dan penataan letak sarana penunjang
- d. Menambahkan tenaga kesehatan yang belum ada
- e. Meningkatkan sarana pengaduan dan memotivasi masyarakat agar terbiasa menyampaikan keluhan, saran dan masukan

7. Puskesmas Tempeh

- a. Melakukan evaluasi kinerja untuk mengidentifikasi penyebab turunnya nilai IKM pada tahun 2021 dibanding tahun sebelumnya
- b. Melakukan pembinaan terkait sikap petugas agar bisa lebih ramah kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan

- c. Meningkatkan produk spesifikasi jenis pelayanan khususnya kecepatan dan ketepatan dalam memberikan penanganan terhadap pasien
- d. Menambahkan fasilitas rontgen dan tenaga medis dokter spesialis
- e. Memperhatikan kondisi berbagai sarana penunjang agar bisa memberikan kenyamanan bagi masyarakat
- f. Meningkatkan kesesuaian waktu tunggu pelayanan dengan SOP puskesmas dan mengkomunikasikan dengan masyarakat apabila ada perubahan jadwal pelayanan

8. Puskesmas Gesang

- a. Melakukan evaluasi kinerja untuk mengidentifikasi penyebab turunnya nilai IKM pada tahun 2021 dibanding tahun sebelumnya
- b. Melakukan pembinaan terkait sikap petugas kepada masyarakat dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan
- c. Memperhatikan kondisi berbagai sarana penunjang agar lebih bisa memberikan kenyamanan bagi masyarakat, seperti kondisi ruang tunggu.
- d. Meningkatkan pelayanan dengan melengkapi peralatan seperti mesin antrian tiket, USG, dan menambah tenaga medis dokter spesialis

9. Puskesmas Rogotrunan

- a. Mempertahankan performa baik yang telah diraih dengan tetap melakukan evaluasi dan memperhatikan setiap masukan
- b. Meningkatkan kesesuaian waktu tunggu dan waktu buka pelayanan dengan SOP Puskesmas
- c. Melakukan pembinaan untuk menjaga konsistensi keramahan petugas di Puskesmas kepada masyarakat
- d. Memperhatikan dan menjaga kondisi berbagai sarana penunjang agar lebih bisa memberikan kenyamanan bagi masyarakat, seperti jumlah kursi tunggu dan kebersihan toilet.

- e. Memperbaiki mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan, dengan menyediakan sarana prasarana yang memadai bagi masyarakat untuk melakukan pengaduan, serta pemberian saran atau masukan

10. Puskesmas Labruk Kidul

- a. Mempertahankan performa baik yang telah diraih dengan tetap melakukan evaluasi dan memperhatikan setiap masukan, namun diharapkan tetap melakukan evaluasi kinerja untuk mengidentifikasi penyebab turunnya nilai IKM pada tahun 2021 dibanding tahun sebelumnya
- b. Memperhatikan kondisi berbagai sarana penunjang, seperti mushola.
- c. Menjaga komunikasi dengan masyarakat, terkait jam pelayanan apabila ada perubahan

11. Puskesmas Tekung

- a. Mempertahankan performa baik yang telah diraih dengan tetap melakukan evaluasi dan memperhatikan setiap masukan
- b. Meningkatkan kualitas sarana prasarana Puskesmas, seperti tata letak tempat parkir agar lebih rapi, serta kebersihan dan kelancaran air di kamar mandi.
- c. Pertimbangkan untuk melengkapi peralatan di laboratorium
- d. Melakukan pembinaan terkait sikap petugas dan respon petugas dalam memberikan pelayanan
- e. Memperbaiki mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta melengkapi sarana agar memudahkan masyarakat dalam memberikan pengaduan, saran, dan masukan

12. Puskesmas Kunir

- a. Menjaga konsistensi pelaksanaan upaya perbaikan mutu yang telah dilakukan, serta mempertahankan capaian IKM yang selalu meningkat selama 4 tahun terakhir

- b. Meningkatkan komunikasi dengan masyarakat terkait waktu tunggu pelayanan, utamanya di hasil laboratorium
- c. Memperbaiki kualitas sarana prasarana agar meningkatkan kenyamanan masyarakat, seperti tata letak ruang tunggu, pendingin ruangan, dan tempat parkir.
- d. Mengoptimalkan pemanfaatan sarana pengaduan dengan memotivasi masyarakat agar terbiasa menyampaikan keluhan, saran dan masukan terhadap pelayanan yang telah didapatkan

13. Puskesmas Yosowilangun

- a. Melakukan evaluasi kinerja untuk mengidentifikasi penyebab turunnya nilai IKM pada tahun 2021 dibanding tahun sebelumnya
- b. Mensosialisaikan prosedur pendaftaran dan persyaratan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan SOP Puskesmas
- c. Melakukan pembinaan terkait sikap petugas kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan
- d. Memperbaiki dan menambah jumlah poli yang belum tersedia di Puskesmas dengan cara melakukan survei tentang harapan dan kebutuhan masyarakat
- e. Memperhatikan kondisi sarana prasarana agar memberikan kenyamanan bagi masyarakat, seperti ketersediaan wastafel yang bisa digunakan, pendingin ruangan
- f. Melakukan sosialisai terkait prosedur rujukan yang ada di Puskesmas

14. Puskesmas Sumbersari

- a. Melakukan evaluasi kinerja untuk mengidentifikasi penyebab turunnya nilai IKM selama 2 tahun berturut-turut
- b. Memperbaiki dan mensosialisaikan persyaratan pendaftaran, sistem, mekanisme, dan prosedur kepada masyarakat sesuai dengan SOP Puskesmas

- c. Melakukan pembinaan terkait sikap petugas kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan, utamanya pelayanan di IGD agar lebih responsif

15. Puskesmas Jatiroto

- a. Menjaga konsistensi pelaksanaan upaya perbaikan mutu yang telah dilakukan, serta mempertahankan capaian IKM yang terus meningkat selama 4 tahun terakhir
- b. Memperbaiki sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan dan menginformasikan kepada masyarakat
- c. Memperbaiki mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan menyediakan sarana prasarana untuk melakukan pengaduan (kotak saran, sms, website, dll)
- d. Melakukan pembinaan terkait sikap petugas agar bisa lebih ramah kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan

16. Puskesmas Randuagung

- a. Melakukan evaluasi kinerja untuk mengidentifikasi penyebab turunnya nilai IKM pada tahun 2021 dibanding tahun sebelumnya
- b. Memperbaiki kondisi sarana prasarana untuk meningkatkan kenyamanan pasien
- c. Meningkatkan jumlah persediaan obat dan diharapkan menambah poli penyakit dalam dan pengobatan tradisional sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- d. Memperbaiki dan melakukan sosialisasi terkait prosedur rujukan yang ada di Puskesmas

17. Puskesmas Tunjung

- a. Melakukan evaluasi kinerja untuk mengidentifikasi penyebab turunnya nilai IKM yang signifikan pada tahun 2021 dibanding tahun sebelumnya

- b. Mengoptimalkan pemanfaatan sarana penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat
- c. Melakukan pembinaan dan menjaga konsistensi perilaku petugas terhadap masyarakat
- d. Petugas diharapkan lebih tegas lagi dalam mengingatkan masyarakat yang berkunjung agar menjaga kondisi selalu kondusif sehingga tidak mengganggu kenyamanan dan ketenangan pasien lain

18. Puskesmas Sukodono

- a. Menjaga konsistensi pelaksanaan upaya perbaikan mutu yang telah dilakukan, serta mempertahankan capaian IKM yang terus meningkat selama 4 tahun terakhir
- b. Memperbaiki sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, serta menginformasikan perubahan yang terjadi kepada masyarakat
- c. Memperbaiki kondisi beberapa sarana penunjang, seperti pintu toilet dan tempat parkir

19. Puskesmas Padang

- a. Menjaga konsistensi pelaksanaan upaya perbaikan mutu yang telah dilakukan
- b. Memperbaiki mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan meningkatkan keterbukaan petugas dalam menerima dan menangani pengaduan dari pasien atau keluarga pasien
- c. Memperbaiki kondisi beberapa sarana penunjang, seperti tempat parkir.

20. Puskesmas Pasrujambe

- a. Menjaga konsistensi pelaksanaan upaya perbaikan mutu yang telah dilakukan, serta mempertahankan capaian IKM yang terus meningkat selama 4 tahun terakhir

- b. Melengkapi sarana penanganan pengaduan, saran, dan masukan serta memotivasi masyarakat untuk memanfaatkan sarana tersebut
- c. Menjaga komunikasi dengan masyarakat terkait prosedur pelayanan dan jam pelayanan
- d. Melakukan pembinaan terkait sikap petugas, khususnya keramahan petugas dalam memberikan pelayanan

21. Puskesmas Senduro

- a. Menjaga konsistensi pelaksanaan upaya perbaikan mutu yang telah dilakukan
- b. Memperbaiki kondisi sarana dan prasarana pendukung seperti tempat parkir mobil, jumlah kursi di ruang tunggu, dan kebersihan toilet
- c. Melakukan pembinaan terkait sikap petugas, khususnya keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
- d. Mempertimbangkan untuk melengkapi peralatan di laboratorium

22. Puskesmas Gucialit

- a. Menjaga konsistensi pelaksanaan upaya perbaikan mutu yang telah dilakukan dibuktikan dengan meningkatnya nilai IKM selama 4 tahun terakhir
- b. Mengoptimalkan pemanfaatan sarana pengaduan dengan penyediaan prosedur yang jelas, termasuk ketersediaan perlengkapan agar memudahkan masyarakat untuk memberikan keluhan, saran, dan masukan
- c. Memperhatikan kondisi sarana penunjang, seperti kebersihan toilet, mushola, tempat parkir, dan tata letak kursi tunggu
- d. Memperhatikan jam buka pelayanan dan menginformasikan kepada pasien apabila ada perubahan

23. Puskesmas Kedungjajang

- a. Melakukan evaluasi kinerja untuk mengidentifikasi penyebab turunnya nilai IKM selama 3 tahun terakhir

- b. Meningkatkan kondisi sarana penunjang untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat
- c. Memperbaiki mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan masukan agar memudahkan masyarakat untuk melakukan pengaduan
- d. Menjaga konsistensi jam buka pelayanan sesuai dengan prosedur Puskesmas

24. Puskesmas Klakah

- a. Melakukan evaluasi kinerja untuk mengidentifikasi penyebab turunnya nilai IKM yang signifikan di tahun 2021 daripada tahun sebelumnya
- b. Mengoptimalkan pemanfaatan sarana pengaduan dengan memotivasi masyarakat agar terbiasa menyampaikan keluhan, saran, dan masukan
- c. Melakukan pembinaan terkait sikap petugas, khususnya keramahan petugas terhadap masyarakat
- d. Memperbaiki kondisi sarana dan prasarana pendukung, seperti kenyamanan ruang tunggu dan penataan tempat parkir.

25. Puskesmas Ranuyoso

- a. Melakukan evaluasi kinerja untuk mengidentifikasi penyebab turunnya nilai IKM di tahun 2021 daripada tahun sebelumnya
- b. Lebih memperhatikan dan mengingatkan masyarakat yang berkunjung agar menjaga kondisi selalu kondusif sehingga tidak mengganggu kenyamanan dan ketenangan pasien lain

26. Layanan perijinan dinas kesehatan

- a. Mempertahankan dan terus meningkatkan performa baik yang telah diperoleh dengan tetap melakukan evaluasi dan memperhatikan setiap masukan
- b. Menyesuaikan kembali prosedur layanan di masa pandemi, menetapkan standar waktu yang wajar, dan menginformasikan kepada masyarakat

- c. Mempertimbangkan untuk menggunakan aplikasi berbasis web agar mempermudah pengajuan perijinan secara online
- d. Melakukan pembinaan terkait sikap petugas dalam memberikan pelayanan

27. RSUD Pasirian

- a. Mempertahankan performa baik yang telah diperoleh dengan tetap melakukan evaluasi dan memperhatikan setiap masukan
- b. Melakukan kesesuaian terkait jam buka dan lama waktu pelayanan di masing-masing poli RSUD Pasirian sesuai dengan aturan yang berlaku
- c. Memperhatikan kondisi sarana prasarana untuk memberikan kenyamanan masyarakat, kamar mandi, pendingin ruangan, jumlah kursi ruang tunggu, tempat parkir, dll.
- d. Meningkatkan kecepatan dalam merespon keluhan pasien
- e. Meningkatkan komunikasi dan konsistensi dengan masyarakat, khususnya waktu pemberian makan di rawat inap
- f. Melakukan pembinaan terkait sikap petugas dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan pengetahuan serta keterampilan petugas dalam menangani pasien
- g. Memperbaiki dan menambah variasi obat yang disediakan di Rumah Sakit

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada layanan kesehatan di kabupaten Lumajang didapatkan angka indeks yang bervariasi dengan rentang yang cukup tinggi, yaitu minimal 80,25 maksimal 91,5. Angka terendah terdapat di layanan Puskesmas Pronojiwo, tertinggi di Puskesmas Labruk Kidul. Hasil pengukuran di 25 Puskesmas mendapatkan 16% Puskesmas berada pada kategori sangat baik dan 84% kategori baik. Pada layanan perijinan Dinas Kesehatan IKM berada pada kategori baik, demikian juga untuk layanan di RSUD Pasirian seluruhnya berada pada kategori baik.

Unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi di Puskesmas adalah biaya/tarif. Sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan. Pada layanan perijinan, unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah kompetensi pelaksana, sedangkan nilai terendah ada pada sarana dan prasarana. Untuk pelayanan di RSUD Pasirian unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah biaya, sedangkan terendah adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Sebagai bentuk tindaklanjut hasil pengukuran IKM tahun 2021, Dinas kesehatan dapat menyusun rencana pengembangan dan peningkatan kualitas layanan sesuai dengan permasalahan yang dihadapi oleh masing-masing unit

layanan. Rekomendasi diberikan baik secara umum, maupun secara khusus untuk setiap unit layanan.

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

Bagi Dinas Kesehatan:

1. Menyusun rencana operasional pengembangan dan peningkatan mutu layanan di seluruh unit dengan mengacu pada rekomendasi yang telah disampaikan
2. Dinas kesehatan harus bisa berperan aktif sebagai pembina dan supervisor bagi seluruh unit layanan dalam menjalankan setiap rekomendasi yang telah disampaikan
3. Secara periodik sebaiknya dilakukan evaluasi atas progress dari setiap indikator pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan.
4. Menyesuaikan pengalokasian sumberdaya berdasarkan prioritas masalah di setiap unit layanan

Bagi Puskesmas:

1. Menindaklanjuti rekomendasi yang diusulkan dengan menyusun rencana operasional
2. Memanfaatkan rapat tinjauan manajemen dan mini lokakarya untuk membahas setiap permasalahan yang berhasil diidentifikasi dari pelaksanaan surevi kepuasan masyarakat

3. Secara terus menerus berusaha memotivasi seluruh staf Puskesmas agar tetap memiliki komitmen yang tinggi dalam upaya menjaga kualitas pelayanan

Bagi RSUD Pasirian:

1. Tim mutu rumah sakit diharapkan dapat mengawal implementasi dari rekomendasi yang diberikan
2. Melakukan penelusuran data lebih lanjut untuk mengidentifikasi penyebab rendahnya IKM pada poli fisioterapi

DAFTAR PUSTAKA

- Ateke, B. W., Asiegbu, I. F., Nwulu, C S., 2015. Customer Complaint Handling And Relationship Quality: Any Correlation? *Ilorin Journal of Marketing* 2 (2): 16-34
- Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang. 2021. *Profil Kesehatan Kabupaten Lumajang Tahun 2021*.
- Fahamsyah, D., C Hatta, I., Mahyuliansyah. 2018. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 6 (2) : 189-196
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kementrian Kesehatan, 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang *Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Peraturan No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Maulana, R., Jamhir, J., 2019. Konsep Hukum Perizinan Dan Pembangunan. *JJIH*. Vol.3, Halaman 90.
- Menteri Kesehatan, 1993. SK Menkes Nomor 436/1993 Tentang *Berlakunya Standar Pelayanan Rumah Sakit dan Standar Pelayanan Medis di Rumah Sakit*.

- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.Pan/2/2004 Tentang *Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, 2009. Undang Undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 Tentang *Rumah Sakit*.
- Ningtyas, R., Widowati, N., 2014. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bandarharjo Di Kecamatan Semarang Utara. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro*. Halaman 1-10
- Provinsi Jawa Timr, 2005. Peraturan Daerah Provinsi No. 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa timur.
- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. 1988. SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retail* 64(1):12–40
- Rusdi, I.S., 2016. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Moyudan Sleman Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*. Halaman 1–11.
- Supriyanto, S., Wulandari, R.D. 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Health Advocacy, Surabaya

Lampiran 1. Kuesioner untuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada layanan perijinan Dinas Kesehatan

LAYANAN PERIJINAN DINAS KESEHATAN

**KUESIONER KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KESEHATAN
DI KABUPATEN LUMAJANG PROVINSI JAWA TIMUR 2021**

NO. RESPONDEN		UNIT KERJA		TANGGAL SURVEI	
JENIS LAYANAN		TTD			

Bapak/Ibu/Saudara yang kami hormati,

Sehubungan dengan evaluasi mutu pelayanan layanan kesehatan di Kabupaten Lumajang, Jawa Timur. Maka melalui kuesioner ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjawab beberapa pertanyaan dari kami yang berhubungan dengan kepuasan yang sudah diterima berdasarkan pengalaman yang ada. Kami menjamin kerahasiaan jawaban yang Bapak/ Ibu/ Saudara berikan. Sebagai timbal balik atas kesediaan mengisi kuesioner kepuasan ini, maka kami akan memberikan pulsa yang dikirimkan ke nomor telepon Bapak/Ibu/Saudara. Atas kerjasama dan bantuan Bapak/ Ibu/ Saudara, sebelumnya kami ucapkan terima kasih.

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden/Inisial :
2. Alamat Responden :
Kecamatan
Kota/ Kabupaten
Provinsi
3. Jarak tempat tinggal dengan Dinas Kesehatan : km

4. Usia Responden Saat Survei : tahun
5. Jenis Kelamin Responden : 1) Laki-laki 2) Perempuan
6. Pendidikan Terakhir Responden
 - 1) Lulus Profesi (dokter/ apoteker/ perawat/ bidan/ lainnya.....
 - 2) Lulus Pasca Sarjana (S2/ S3)*
 - 3) Lulus Sarjana (S1)
 - 4) Lulus Diploma (D1/ D2/ D3/ D4)
 - 5) Tidak sekolah
 - 6) Tamat SD
 - 7) Tamat SMP
 - 8) Tamat SMA/ sederajat
7. Pekerjaan Responden
 - 1) Pegawai Honorer/Kontrak
 - 2) PNS/BUMN
 - 3) Pegawai Instansi Swasta
 - 4) Wirausaha
 - 5) Lainnya, sebutkan
8. Status Perkawinan

[1] Belum Menikah [2] Menikah [3] Pernah Menikah
9. Pendapatan rata-rata keluarga inti? (dalam Rupiah)
10. Berapa kali anda berkunjung di Layanan Perijinan Dinas Kesehatan pada tahun 2021?..... kali
11. Layanan perijinan apakah yang Saudara dapatkan dalam 10 bulan terakhir?
 - 1) Surat Ijin Dokter
 - 2) Surat Ijin Dokter Gigi
 - 3) Surat Ijin Bidan
 - 4) Surat Ijin Perawat
 - 5) Lainnya, sebutkan

B. PENILAIAN KEPUASAN TERHADAP LAYANAN PERIJINAN DINAS KESEHATAN

Instruksi dalam memberikan penilaian :

Berilah angka nilai 1 sampai dengan 4 pada kolom respon Anda untuk setiap pernyataan yang ada.

Pilihan nilai sebagai berikut.

SP (sangat puas) : skor 4 TP (tidak puas) : skor 2

P (puas) : skor 3 STP (sangat tidak puas) : skor 1

No.	PERNYATAAN	Penilaian				Keterangan
		1	2	3	4	
A.	PERSYARATAN PELAYANAN; adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.					
1.	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai persyaratan pelayanan					
2.	Kejelasan informasi mengenai persyaratan pelayanan perijinan					
3.	Kemudahan memenuhi persyaratan teknis perijinan (misal: pengambilan berkas tidak boleh diwakilkan)					
4.	Kemudahan memenuhi persyaratan administratif (misal: berkas yang harus dilampirkan)					
5.	Secara keseluruhan bagaimana kepuasan Saudara terhadap persyaratan pelayanan yang ditetapkan					
B.	SISTEM, MEKANISME, PROSEDUR PELAYANAN; adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan.					
6.	Kejelasan mekanisme atau prosedur pelayanan					
7.	Kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur pelayanan yang ditetapkan					
8.	Keterbukaan proses pelayanan perijinan					
9.	Kewajaran mekanisme atau prosedur pelayanan yang ditetapkan					
10.	Secara keseluruhan, bagaimana kepuasan Saudara terhadap kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan perijinan					
C.	WAKTU PELAYANAN; adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan					
11.	Kejelasan informasi jam operasional pelayanan					
12.	Kesesuaian waktu operasional pelayanan dengan informasi yang diberikan					
13.	Kejelasan informasi mengenai waktu yang dibutuhkan untuk mengurus perijinan					

No.	PERNYATAAN	Penilaian				Keterangan
		1	2	3	4	
14.	Kesesuaian waktu yang dibutuhkan untuk mengurus perijinan dengan waktu yang dijanjikan					
15.	Secara keseluruhan, bagaimana kepuasan Saudara terhadap waktu dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan proses					
D.	BIAYA/TARIF; adalah tarif yang dikenakan dalam memperoleh pelayanan					
14.	Apakah terdapat biaya yang Anda keluarkan untuk mengurus Perijinan (yang dibayarkan ke Dinas Kesehatan)?	Ya*)				Tidak
15.	*)Jika ada biaya, kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan					
16.	Secara keseluruhan, bagaimana kepuasan Saudara terhadap komponen biaya/tarif yang ditetapkan?					
E.	PRODUK/JASA SPESIFIKASI JENIS LAYANAN; adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan					
17.	Kelancaran seluruh proses layanan perijinan					
18.	Kesesuaian hasil pelayanan yang diterima dengan harapan					
19.	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.					
20.	Secara keseluruhan, bagaimana kepuasan Saudara terhadap hasil pelayanan perijinan?					
F.	KOMPETENSI PELAKSANA; adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.					
21.	Kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan dan menjawab pertanyaan pemohon					
22.	Kemampuan petugas dalam membantu memecahkan masalah yang dihadapi pemohon					
23.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang komprehensif					
24.	Secara keseluruhan, bagaimana kepuasan Saudara terhadap kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.					
G.	PERILAKU PELAKSANA; adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.					
25.	Kecepatan petugas dalam merespon kebutuhan					
26.	Kesantunan kata-kata yang disampaikan oleh petugas saat melayani					
27.	Kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan					

No.	PERNYATAAN	Penilaian				Keterangan
		1	2	3	4	
28.	Secara keseluruhan, bagaimana kepuasan Saudara terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan					
H.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN; adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.					
29.	Ketersediaan sarana prasarana atau media untuk melakukan pengaduan (kotak saran, sms, website, dll)					
30.	Kemudahan bagi seluruh pemohon untuk melakukan pengaduan					
31.	Kejelasan prosedur pengaduan					
32.	Keterbukaan petugas dalam menerima dan menangani pengaduan dari pemohon					
33.	Secara keseluruhan, bagaimana kepuasan Saudara terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan					
I.	SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN; adalah teknologi dan peralatan lain yang digunakan dalam memberikan pelayanan.					
34.	Ketersediaan sarana untuk membantu kelancaran pengurusan perijinan secara online					
35.	Kemudahan memanfaatkan sarana yang digunakan dalam pengurusan perijinan secara online					
36.	Secara keseluruhan, bagaimana kepuasan Saudara terhadap sarana pengurusan perijinan secara online					

37. a. Apakah ada biaya yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan perijinan (yang dibayarkan ke pihak lain/bukan dinas kesehatan)? a. Ada b. Tidak ada

b. Jika ada, meliputi biaya apa saja (bisa menjawab lebih dari 1)

- a. Biaya seminar
- b. Biaya workshop/pelatihan
- c. Biaya rekomendasi organisasi profesi
- d. Pengeluaran untuk bakti sosial
- e. Lain-lain

c. Apakah biaya di atas memberatkan saudara?

- a. Ya
- b. Tidak

38. Apakah Saudara memiliki keluhan selama mendapatkan pelayanan di Layanan Perijinan?

39. Menurut Saudara, apakah pelayanan yang masih dibutuhkan tetapi belum tersedia di Layanan Perijinan?

40. Apakah Saudara memiliki pengalaman tidak menyenangkan selama mendapatkan pelayanan di Layanan Perijinan? Mohon diceritakan.

-- Terima Kasih atas Partisipasinya --

Lampiran 2. Kuesioner untuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada layanan di Puskesmas

PUSKESMAS

**KUESIONER KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KESEHATAN
DI KABUPATEN LUMAJANG PROVINSI JAWA TIMUR 2021**

NO. RESPONDEN	UNIT KERJA	TANGGAL SURVEI
TTD		

Bapak/Ibu/Saudara yang kami hormati,

Sehubungan dengan evaluasi mutu pelayanan layanan kesehatan di Kabupaten Lumajang, Jawa Timur. Maka melalui kuesioner ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjawab beberapa pertanyaan dari kami yang berhubungan dengan kepuasan yang sudah diterima berdasarkan pengalaman yang ada. Kami menjamin kerahasiaan jawaban yang Bapak/ Ibu/ Saudara berikan. Sebagai timbal balik atas kesedian mengisi kuesioner kepuasan ini, maka kami akan memberikan pulsa yang dikirimkan ke nomor telepon Bapak/Ibu/Saudara. Atas kerjasama dan bantuan Bapak/ Ibu/ Saudara, sebelumnya kami ucapkan terima kasih

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden/Inisial :
2. Alamat Responden :
Kecamatan
Kota/ Kabupaten.....
Provinsi.....
3. Jarak tempat tinggal dengan Puskesmas: km
4. Usia Responden Saat Survei : tahun
5. Jenis Kelamin Responden : 1) Laki-laki 2) Perempuan
6. Pendidikan Terakhir Responden
 - 1) Tidak sekolah
 - 2) Tamat SD
 - 3) Tamat SMP
 - 4) Tamat SMA/ sederajat
 - 5) Lulus Diploma (D1/ D2/ D3/ D4)
 - 6) Lulus Sarjana (S1)
 - 7) Lulus Profesi (dokter/ apoteker/ perawat/ notaris/ akuntan/ lainnya.....)
 - 8) Lulus Pasca Sarjana (S2/ S3)
7. Pekerjaan Responden
 - 1) Tidak/Belum Bekerja
 - 2) Ibu Rumah Tangga
 - 3) Serabutan
 - 4) Buruh/Tani/Nelayan
 - 5) Pensiunan
 - 6) Pegawai Honorer/Kontrak
 - 7) PNS/BUMN
 - 8) TNI/ POLRI aktif
 - 9) Pegawai Instansi Swasta
 - 10) Wirausaha
 - 11) Lainnya, sebutkan
8. Pendapatan rata-rata keluarga inti? (dalam Rupiah)
9. Status Perkawinan [1] Belum Menikah [2] Menikah [3] Pernah Menikah
10. Berapa kali Anda pernah berkunjung di Puskesmas pada tahun 2021?..... kali

-
11. Keluhan penyakit yang dirasakan?
12. a. Kepemilikan Jaminan Kesehatan?
[1] BPJS Kesehatan Mandiri
[2] BPJS Kesehatan PBI (tidak membayar iuran)
[4] Asuransi Swasta
[5] Lainnya (sebutkan)
[6] Tidak Ada
- b. Jika menjawab asuransi swasta, sebutkan nama asuransinya?
- c. Jika menjawab tidak ada, apakah alasan Anda tidak menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) hingga saat ini?
14. a. Jenis Pembayaran terakhir yang dilakukan di Puskesmas?
[1] Umum
[2] BPJS Kesehatan
[3] Asuransi Swasta
[4] Surat Keterangan Miskin (SKM)
[5] Lainnya..... (sebutkan)
- b. Jenis pembayaran yang sering dilakukan di Puskesmas? (beri keterangan jumlah berapa kali)
[1] Umum
[2] BPJS Kesehatan
[3] Asuransi Swasta
[4] Surat Keterangan Miskin (SKM)
[5] Lainnya..... (sebutkan)
- c. Jika membayar dengan umum, tetapi memiliki jaminan kesehatan, sebutkan alasannya?
15. Pengalaman Berobat ke RS / Puskesmas Lainnya (dalam satu tahun terakhir)
[1] 1-3kali [2] 4-6kali [3] > 6kali

A. PENILAIAN KEPUASAN TERHADAP LAYANAN DI PUSKESMAS

Instruksi dalam memberikan penilaian

Berilah angka nilai 1 sampai dengan 4 pada kolom respon Anda untuk setiap pernyataan yang ada. Pilihan nilai sebagai berikut.

SP (sangat puas) : skor 4 TP (tidak puas) : skor 2
 P (puas) : skor 3 STP (sangat tidak puas) : skor 1

1) Unit Poli yang dikunjungi di Puskesmas:

- | | | |
|---------------------|--|----------------------------|
| [1] Poli Umum | [4] Poli Kesling | [9] Unit Gawat Darurat UGD |
| [2] Poli Gigi | [6] Poli P2M (Pengendalian dan Pemberantasan Penyakit Menular dan Tidak Menular) | [10] Rawat Inap |
| [3] Poli KIA dan KB | [7] Laboratorium | [11] Lainnya...(sebutkan) |
| [4] Poli Gizi | [8] Apotek | |

No.	PERNYATAAN	Penilaian				Keterangan
		1	2	3	4	
A.	PERSYARATAN PELAYANAN; adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.					
1.	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai persyaratan pelayanan					
2.	Kejelasan informasi mengenai persyaratan pelayanan perijinan					
3.	Kemudahan memenuhi persyaratan teknis di Puskesmas (misal: antrian di Puskesmas, dll)					
4.	Kemudahan memenuhi persyaratan administratif (misal: pengambilan wajib membawa kartu identitas, kartu berobat, dll)					
5.	Secara keseluruhan bagaimana kepuasan Saudara terhadap persyaratan pelayanan yang ditetapkan					
B.	SISTEM, MEKANISME, PROSEDUR PELAYANAN; adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan.					
6.	Kejelasan mekanisme atau prosedur pelayanan					
7.	Kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur pelayanan yang ditetapkan hingga poli tujuan					
8.	Keterbukaan proses pelayanan di Puskesmas					

9.	Kewajaran mekanisme atau prosedur pelayanan yang ditetapkan				
10.	Secara keseluruhan, bagaimana kepuasan Saudara terhadap kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan perijinan				
C.	WAKTU PELAYANAN; adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan				
11.	Kesesuaian jam buka dan jam pelayanan dengan informasi yang diberikan				
12.	Kesesuaian waktu pelayanan dibanding jadwal (termasuk selama pandemi COVID-19)				
	a. Kesesuaian jam pelayanan setiap hari kerja/ Senin-Sabtu (<i>kecuali layanan IGD</i>)				
	b. Kesesuaian jam buka pelayanan sebelum pandemi, mulai 08.00 s.d. 13.00 setiap hari kerja, kecuali jumat 08.00 s.d. 11.00 (<i>kecuali layanan IGD</i>)				
	c. Kesesuaian jam buka pelayanan selama pandemi, jam buka pelayanan sesuai dengan perubahan jadwal yang diinformasikan (<i>kecuali layanan IGD</i>)				
	d. *Khusus rawat inap : Konsistensi pemberian makanan pasien sesuai jadwal makan				
	e. Ketersediaan Pelayanan IGD selama 24 jam penuh (<i>7 hari seminggu</i>)				
	f. Ketersediaan pelayanan ambulance / mobil jenazah selama 24 jam penuh (<i>7 hari seminggu</i>)				
13.	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) Puskesmas				
	a. Kesesuaian waktu tunggu pelayan di loket pendaftaran dengan SOP Puskesmas				
	b. Kesesuaian waktu tunggu pelayanan di IGD dengan SOP Puskesmas				
	c. Kesesuaian waktu tunggu pelayanan di poli dengan SOP Puskesmas				
	d. Kesesuaian waktu tunggu hasil laboratorium dengan SOP Puskesmas (untuk Puskesmas yang memiliki laboratorium)				
	e. Kesesuaian waktu tunggu pelayanan obat jadi dengan SOP Puskesmas				

	f. Kesesuaian waktu tunggu pelayanan obat racikan dengan SOP Puskesmas				
	g. Kesesuaian waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medik rawat jalan dengan SOP Puskesmas				
	h. *khusus pasien rawat inap: Kesesuaian waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medik rawat inap dengan SOP Puskesmas				
	i. *khusus pasien rawat inap: Kesesuaian waktu tunggu pemberian informasi tagihan pasien rawat inap dengan SOP Puskesmas				
	j. Kesesuaian pelayanan ambulance / mobil jenazah tersedia dengan SOP Puskesmas				
14.	Secara keseluruhan, bagaimana kepuasan Saudara terhadap waktu dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan proses				
D. BIAYA/TARIF; adalah tarif yang dikenakan dalam memperoleh pelayanan					
15.	Apakah terdapat biaya yang Anda keluarkan untuk mendapatkan pelayanan?	Ya		Tidak	
16.	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan sudah sesuai dengan kualitas yang diterima pasien				
17.	Kejelasan pembayaran telah diinformasikan baik secara langsung maupun menggunakan media cetak.				
18.	Kesesuaian pelayanan tanpa imbalan uang/barang (gratifikasi) selama pelayanan				
19.	Secara keseluruhan, bagaimana kepuasan Saudara terhadap komponen biaya/tarif yang ditetapkan				
E. PRODUK/JASA SPESIFIKASI JENIS LAYANAN; adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan					
20.	Kelancaran seluruh proses layanan dan pengobatan yang ada di Puskesmas				
21.	Kesesuaian hasil pelayanan yang diterima dengan harapan				
22.	*khusus pasien rawat inap: Kualitas makanan				
23.	Secara keseluruhan, bagaimana kepuasan Saudara terhadap hasil pelayanan perijinan				
F. KOMPETENSI PELAKSANA; adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.					
24.	Kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan dan menjawab pertanyaan pasien atau keluarga pasien				

25.	Kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang tepat dan efektif				
26.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang komprehensif kepada pasien				
27.	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas kepada pasien atau keluarga pasien				
28.	Secara keseluruhan, bagaimana kepuasan Saudara terhadap kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.				
G.	PERILAKU PELAKSANA; adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.				
29.	Kerapian penampilan petugas saat memberikan pelayanan				
30.	Kesantunan kata-kata yang disampaikan oleh petugas saat melayani				
31.	Kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan				
32.	Konsistensi dan kepedulian pelayanan dilakukan secara penuh tanggung jawab oleh petugas				
33.	Kecepatan (<i>responsiveness</i>) petugas dalam melayani				
34.	Secara keseluruhan, bagaimana kepuasan Saudara terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan				
H.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN; adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.				
35.	Ketersediaan sarana prasarana untuk melakukan pengaduan (kotak saran, sms, website, dll) oleh pasien maupun keluarga pasien				
36.	Kemudahan bagi seluruh pasien maupun keluarga pasien untuk melakukan pengaduan				
37.	Kejelasan prosedur pengaduan				
38.	Keterbukaan petugas dalam menerima dan menangani pengaduan dari pasien atau keluarga pasien				
39.	Secara keseluruhan, bagaimana kepuasan Saudara terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan				
I.	SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN; adalah teknologi dan peralatan lain yang digunakan dalam memberikan pelayanan.				
40.	Ketersediaan sarana untuk membantu kelancaran pelayanan rawat jalan (mesin antrian, komputer, dll)				
41.	*khusus pasien rawat inap: Ketersediaan sarana untuk menunjang pelayanan selama pasien opname				

42.	Ketersediaan peralatan medis yang berfungsi dengan baik (jarum suntik, kursi roda, stetoskop, dll)					
43.	Ketersediaan mobil ambulance yang siap sedia untuk digunakan					
44.	Kenyamanan ruang pelayanan					
45.	Kenyamanan ruang tunggu					
46.	Kebersihan ruang ibadah (musholla) yang disediakan					
47.	Kebersihan toilet					
48.	Kelayakan tempat parkir yang disediakan					
49.	Secara keseluruhan, bagaimana kepuasan Saudara terhadap sarana pelayanan di Puskesmas					

50. Apakah Saudara memiliki keluhan (komplain) selama mendapatkan pelayanan di Puskesmas?

51. Menurut Saudara, apakah pelayanan yang masih dibutuhkan tetapi belum tersedia di Puskesmas?

52. Apakah Saudara memiliki pengalaman tidak menyenangkan selama di Puskesmas? Mohon diceritakan.

Terima Kasih atas Partisipasinya --

Lampiran 3. Kuesioner untuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada layanan di RSUD Pasirian

RUMAH SAKIT

KUESIONER KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KESEHATAN DI KABUPATEN LUMAJANG PROVINSI JAWA TIMUR 2021

NO. RESPONDEN		UNIT KERJA		TANGGAL SURVEI	
TTD					

Bapak/Ibu/Saudara yang kami hormati,

Sehubungan dengan evaluasi mutu pelayanan layanan kesehatan di Kabupaten Lumajang, Jawa Timur. Maka melalui kuesioner ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjawab beberapa pertanyaan dari kami yang berhubungan dengan kepuasan yang sudah diterima berdasarkan pengalaman yang ada. Kami menjamin kerahasiaan jawaban yang Bapak/ Ibu/ Saudara berikan. Sebagai timbal balik atas kesedian mengisi kuesioner kepuasan ini, maka kami akan memberikan pulsa yang dikirimkan ke nomor telepon Bapak/Ibu/Saudara. Atas kerjasama dan bantuan Bapak/ Ibu/ Saudara, sebelumnya kami ucapkan terima kasih

A. IDENTITAS RESPONDEN

- 1. Nama Responden/Inisial :
- 2. Alamat Responden :
- Kecamatan
- Kota/ Kabupaten.....
- Provinsi.....

3. Jarak tempat tinggal dengan RSUD Pasirian: km

4. Usia Responden Saat Survei : tahun

5. Jenis Kelamin Responden : 1) Laki-laki 2) Perempuan

6. Pendidikan Terakhir Responden

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 1) Tidak sekolah 2) Tamat SD 3) Tamat SMP 4) Tamat SMA/ sederajat 5) Lulus Diploma (D1/ D2/ D3/ D4) | <ul style="list-style-type: none"> 6) Lulus Sarjana (S1) 7) Lulus Profesi (dokter/ apoteker/ perawat/ notaris/ akuntan/ lainnya.....) 8) Lulus Pasca Sarjana (S2/ S3) |
|---|--|

7. Pekerjaan Responden

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 1) Tidak/Belum Bekerja 2) Ibu Rumah Tangga | <ul style="list-style-type: none"> 3) Serabutan 4) Buruh/Tani/Nelayan |
|---|---|

*Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat 2021
Kerjasama Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
& Dinas Kesehatan Lumajang*

- 5) Pensiunan (PNS/TNI/POLRI/BUMN/Swasta)
- 6) Pegawai Honorer/Kontrak
- 7) PNS/BUMN
- 8) TNI/ POLRI aktif
- 9) Pegawai Instansi Swasta
- 10) Wirausaha
- 11) Lainnya, sebutkan

8. Pendapatan rata-rata keluarga inti? (dalam Rupiah)

9. Status Perkawinan [1] Belum Menikah [2] Menikah [3] Pernah Menikah

10. Berapa kali Anda pernah berkunjung di Rumah Sakit (2020-2021)?..... kali

11. Keluhan yang dirasakan?

12. a. Kepemilikan Jaminan Kesehatan?

- [1] BPJS Kesehatan Mandiri
- [2] BPJS Kesehatan PBI (tidak membayar iuran)
- [4] Asuransi Swasta
- [5] Lainnya (sebutkan)
- [6] Tidak Ada

b. Jika menjawab asuransi swasta, sebutkan nama asuransinya?

c. Jika menjawab tidak ada, apakah alasan Anda tidak menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) hingga saat ini?

13. a. Jenis Pembayaran terakhir yang dilakukan di Rumah Sakit?

- [1] Umum
- [2] BPJS Kesehatan
- [3] Asuransi Swasta
- [4] Surat Keterangan Miskin (SKM)
- [5] Lainnya..... (sebutkan)

b. Jenis pembayaran yang sering dilakukan di Rumah Sakit? (beri keterangan jumlah berapa kali)

- [1] Umum
- [2] BPJS Kesehatan
- [3] Asuransi Swasta
- [4] Surat Keterangan Miskin (SKM)
- [5] Lainnya..... (sebutkan)

c. Jika membayar dengan umum, tetapi memiliki jaminan kesehatan, sebutkan alasannya?

14. Pengalaman Berobat ke RS / Puskesmas Lainnya (dalam satu tahun terakhir)

- [1] 1-3kali
- [2] 4-6kali
- [3] > 6kali
- [4] tidak pernah

7.	Kejelasan informasi jam buka pelayanan					
8.	Kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur pelayanan di bagian pendaftaran hingga poli tujuan					
9.	Keterbukaan proses pelayanan di rumah Sakit					
10.	Secara keseluruhan kemudahan prosedur pelayanan di seluruh unit yang ada di Rumah Sakit.					
C.	WAKTU PELAYANAN; adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan					
11.	Kesesuaian jam buka dan jam pelayanan dengan informasi yang diberikan					
12.	Kesesuaian waktu pelayanan dibanding jadwal (termasuk selama pandemi COVID-19)					
	a. Pendaftaran setiap hari kerja/ Senin-Sabtu sesuai jam pelayanan (<i>kecuali layanan IGD</i>)					
	b. Sebelum pandemi, jam buka pelayanan mulai 08.00 s.d. 13.00 setiap hari kerja, kecuali jumat 08.00 s.d. 11.00 (<i>kecuali layanan IGD</i>)					
	c. Selama pandemi, jam buka pelayanan sesuai dengan perubahan jadwal yang diinformasikan (<i>kecuali layanan IGD</i>)					
	d. Khusus rawat inap : Konsistensi pemberian makanan pasien sesuai jadwal makan					
	e. Ketersediaan Pelayanan IGD selama 24 jam penuh (<i>7 hari seminggu</i>)					
	f. Ketersediaan pelayanan ambulance / mobil jenazah selama 24 jam penuh (<i>7 hari seminggu</i>)					
13.	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) Rumah Sakit					
	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) Rumah Sakit					

	a. Waktu tunggu pelayan di loket pendaftaran sesuai dengan SOP Rumah Sakit					
	b. Waktu tunggu pelayanan di IGD sesuai dengan SOP Rumah Sakit					
	c. Waktu tunggu pelayanan di poli sesuai dengan SOP Rumah Sakit					
	d. Waktu tunggu hasil laboratorium sesuai dengan SOP Rumah Sakit (untuk Rumah Sakit yang memiliki laboratorium)					
	e. Waktu tunggu pelayanan obat jadi sesuai dengan SOP Rumah Sakit					
	f. Waktu tunggu pelayanan obat racikan sesuai dengan SOP Rumah Sakit					
	g. Waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medik rawat jalan sesuai dengan SOP Rumah Sakit					
	h. Khusus rawat inap: Waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medik rawat inap sesuai dengan SOP Rumah Sakit					
	i. Khusus rawat inap: Waktu tunggu pemberian informasi tagihan pasien rawat inap sesuai dengan SOP Rumah Sakit					
	j. Pelayanan ambulance / mobil jenazah tersedia sesuai dengan SOP Rumah Sakit					
14.	Secara keseluruhan, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan telah sesuai dengan standar yang dibuat Rumah Sakit					
D.	BIAYA/TARIF; adalah tarif yang dikenakan dalam memperoleh pelayanan					
15.	Apakah terdapat biaya yang Anda keluarkan untuk mendapatkan pelayanan?	Ya		Tidak		
16.	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan sudah sesuai dengan kualitas yang diterima pasien					

17.	Kejelasan pembayaran telah diinformasikan baik secara langsung maupun menggunakan media cetak.					
18.	Kesesuaian pelayanan tanpa imbalan uang/barang (gratifikasi) selama pelayaan					
19.	Keseluruhan biaya/tarif dari Rumah Sakit sudah baik					
E.	PRODUK/JASA SPESIFIKASI JENIS LAYANAN; adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan					
20.	Kelancaran seluruh proses jenis layanan dan pengobatan yang ada di Rumah Sakit					
21.	Kesesuaian hasil pelayanan yang diterima dengan harapan					
22.	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.					
F.	KOMPETENSI PELAKSANA; adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.					
23.	Kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan dan menjawab pertanyaan pasien atau keluarga pasien					
24.	Kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang tepat dan efektif					
25.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang komprehensif kepada pasien					
26.	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas kepada pasien atau keluarga pasien					
27.	Secara keseluruhan, kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan dengan baik					
G.	PERILAKU PELAKSANA; adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.					
28.	Kerapian penampilan petugas saat memberikan					



29.	Kesantunan kata-kata yang disampaikan oleh petugas saat melayani					
30.	Kesantunan petugas dalam memperlakukan seluruh pasien tanpa diskriminasi					
31.	Kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan					
32.	Konsistensi pelayanan dilakukan secara penuh tanggung jawab oleh petugas					
33.	Kepedulian dan perhatian petugas dalam menjawab pertanyaan pasien					
H.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN; adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.					
34.	Ketersediaan sarana prasaran untuk melakukan pengaduan (kotak saran, sms, website, dll) oleh pasien maupun keluarga pasien					
35.	Kemudahan bagi seluruh pasien maupun keluarga pasien untuk melakukan pengaduan					
36.	Kejelasan prosedur pengaduan					
37.	Keterbukaan petugas dalam menerima dan menangani pengaduan dari pasien atau keluarga pasien					
38.	Kepuasan terhadap penanganan pengaduan pasien secara umum					
I.	SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN; adalah teknologi dan peralatan lain yang digunakan dalam memberikan pelayanan.					
39.	Ketersediaan sarana untuk membantu kelancaran pelayanan (mesin antrian, komputer, dll)					
40.	Ketersediaan peralatan medis yang berfungsi dengan baik (jarum suntik, kursi roda, stetoskop, dll)					
41.	Ketersediaan mobil ambulance yang siap sedia untuk digunakan					
42.	Kenyamanan ruang pelayanan					
43.	Kenyamanan ruang tunggu					
44.	Kebersihan ruang ibadah (musholla) yang disediakan					



45.	Kebersihan toilet					
46.	Kelayakan tempat parkir yang disediakan					
47.	Secara keseluruhan, kualitas dari sarana dan prasarana yang disediakan.					


48. Apakah Saudara memiliki keluhan selama mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit?
49. Menurut Saudara, apakah pelayanan yang masih dibutuhkan tetapi belum tersedia di Rumah Sakit?
50. Apakah Saudara memiliki pengalaman tidak menyenangkan selama di Rumah Sakit? Mohon diceritakan.

Terima Kasih atas Partisipasinya

Lampiran 4. Foto Kegiatan

Gambar	Keterangan	Dokumentasi Kegiatan
1.	Contoh Media Cuci Tangan di Pukesmas	
2.	Media Jenis Pelayanan	
3.	Ruang mushola	

4.	Ruang Rawat Inap Puskesmas	
5.	Kamar Mandi	
6	Mobil Ambulance Puskesmas	
7	Kotak Saran	

8	Alur Pelayanan Pendaftaran	
9	Ruang Tunggu dan Petunjuk Arah Ruangan	
10	Peraturan Internal Puskesmas	
11	Jadwal Pelayanan	
12	Wawancara <i>Offline</i>	

13	Pengambilan Data Secara Online	
----	-----------------------------------	--

Lampiran 5. Surat Perihal Pelaksanaan SKM Tahun 2021



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
DINAS KESEHATAN

Jalan Jend. S. Parman No. 13 Telp. (0334) 881066
LUMAJANG - 6 7 3 1 6

Lumajang, 11 November 2021

Nomor : 440/ 8126 /427.55/2021
Lampiran : -
Perihal : Pelaksanaan Survei
Kepuasan Masyarakat
Tahun 2021

Kepada Yth.
1. Kepala Puskesmas
se-Kabupaten Lumajang
2. Direktur RSUD Pasirian

di
Lumajang

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka bersama ini Kami memberitahukan bahwa Dinas Kesehatan akan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021 bekerja sama dengan Universitas Airlangga pada UPT Puskesmas dan RSUD Pasirian. Survei tersebut akan dilaksanakan mulai hari **Senin, 15 November 2021** dan melibatkan enumerator dari Universitas Airlangga yang akan ditugaskan dalam pengambilan data di lapangan.

Demi kelancaran pelaksanaan SKM tersebut diharapkan Saudara dapat bekerja sama memberikan data dan informasi yang dibutuhkan. Demikian untuk dijadikan perhatian dan atas kerjasamanya disampaikan terima kasih.


Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Lumajang

Dr. Bayu Wibowo, IGN
NIP. 19630724 198910 1 002

Lampiran 6. Curriculum Vitae Tenaga Ahli

A. IDENTITAS

Nama : Dr. Ratna Dwi Wulandari, S.KM., M.Kes
Tempat/Tanggal Lahir : Blitar, 18 Oktober 1975
Email : ratna-d-w@fkm.unair.ac.id
Alamat Kantor : Kampus C Gedung FKM Universitas
Airlangga – Jl. Mulyorejo Surabaya 60115

B. RIWAYAT PENDIDIKAN TINGGI

S1	:	Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga: 1993-1997
S2	:	Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada: 1998-2001
S3	:	Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga: 2015-2019

C. PENGALAMAN KERJA

1. Dosen pada Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga (1999-sekarang)
2. PIC Geliat Airlangga Support Center for Covid-19 Prevention and Response (2021)
3. Ketua minat studi Manajemen Pelayanan Kesehatan, Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga (2019 – sekarang)

4. Sekretaris Pusat Studi Kesehatan Keluarga Universitas Airlangga (2018-sekarang)
5. Bendahara tim kerja sama UNAIR-UNICEF (2015-sekarang)
6. Sekretaris Program Studi S2 Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga (2015 – sekarang)
7. Technical Assistance AIPHSS dalam rangka Penyusunan Rencana Strategis Dinas Kesehatan Kabupaten Bondowoso (2014)
8. Ketua Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga (2012 – 2015)
9. Short Term Technical Assistance (STTA) Kinerja USAID dalam rangka pendampingan pencapaian SPM bidang kesehatan (2012-2013)
10. Ketua Program Studi Program Magister Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga (2011 – 2012)
11. Sekretaris Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga (*Airlangga Health Care Center*) (2009 – 2011)
12. Staf pengelola minat studi Manajemen Pelayanan Kesehatan, Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga (2001 – sekarang)

D. PENGALAMAN PENELITIAN

1. Penghitungan *unit cost* pelayanan kesehatan di Puskesmas di Kota Batu Tahun 2021
2. *Safety culture* bidang kesehatan di masa pandemi covid-19 Tahun 2021

3. Pengembangan model dan desain kebijakan rujukan layanan kesehatan untuk balita sakit Tahun 2021 Tahun 2019
4. Penguatan kebijakan inter professional education dalam upaya menumbuhkan dan mengembangkan anak-anak balita menuju generasi cerdas berkualitas Tahun 2019
5. Model Development and Reduction of Mother Death Policy Collaboration Between Professionals, Cross Sector, Local Capacity and Local Wisdom Community, (Study In Surabaya City and Bojonegoro District, East Java) Tahun 2019
6. Model Kesiapan Berubah Untuk Peningkatan Kinerja KIA Puskesmas Berdasarkan Peran Pimpinan, Budaya, Dan Pembelajaran Organisasi Tahun 2019
7. Model Kesiapan Puskesmas Dalam Implementasi Akreditasi Berdasarkan Teori *Organization Readiness for Change* Tahun 2019
8. Analisis District Health Information Software Ver. 2 Dalam Upaya Integrasi Sistem Informasi Kesehatan Untuk Menunjang Pengambilan Keputusan Tahun 2019
9. Model Kesiapan Puskesmas Dalam Implementasi Akreditasi Berdasarkan Teori *Organization Readiness for Change* Tahun 2018
10. Analisis District Health Information Software Ver. 2 Dalam Upaya Integrasi Sistem Informasi Kesehatan Untuk Menunjang Pengambilan Keputusan Tahun 2018

11. Pendidikan Suami Siaga Melalui Melalui Seni Tayub Di Kabupaten Nganjuk Tahun 2017
 12. Pengembangan model pojok gizi dalam model *continuum preventive care* di Puskesmas Sidoarjo Tahun 2017
 13. Pengaruh Perubahan Status Akreditasi Puskesmas Terhadap Kepuasan Pelanggan Internal Dan Eksternal Puskesmas Di Kota Surabaya Tahun 2016
 14. Modifikasi Metode ABA dengan Seni Bertutur dan Terpi Pasir Berbasis Budaya Lokal Untuk Meningkatkan Kemampuan Interaksi Sosial Dan Motorik Anak Autis di Daerah Pesisir Pantai Lombang Kabupaten Sumenep Tahun 2016
 15. Penelitian Riset Intervensi Kesehatan Tahun 2016
-