



SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KESEHATAN

KABUPATEN MOJOKERTO

2023

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

LAPORAN AKHIR



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya “Laporan Akhir Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Mojokerto oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto” dapat disusun. Kegiatan ini merupakan kerjasama antara Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto dengan PT. Cemerlang Statistika Indonesia (StatsMe).

Maksud dilaksanakannya kegiatan ini adalah untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan Puskesmas di Kabupaten Mojokerto, serta untuk mengidentifikasi indikator pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan pada pelayanan kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.

Bersama ini kami PT. Cemerlang Statistika Indonesia (StatsMe) sebagai pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Mojokerto oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu untuk mensukseskan pelaksanaan kegiatan ini, khususnya kepada pihak Puskesmas dan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.

Dan dengan terselesaikannya laporan akhir kegiatan ini, kami berharap apa yang terangkum dalam laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya untuk masyarakat Kabupaten Mojokerto. Demikian kami sampaikan, terima kasih.

Surabaya, 15 Agustus 2023
PT. Cemerlang Statistika Indonesia

Lussi Agustin, S.Stat., M.KP

Direktur



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
1.4 Sasaran.....	4
1.5 Ruang Lingkup	5
1.6 Keluaran yang Diharapkan.....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto	8
2.2 Survei Kepuasan Masyarakat.....	18
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat	21
2.4 Kualitas Pelayanan Publik	22
2.5 Analisis GAP/Kesenjangan	23
BAB III GAMBARAN UMUM KABUPATEN MOJOKERTO	27
3.1 Aspek Geografis	27
3.2 Aspek Demografi.....	32
BAB IV METODE PENELITIAN	37
4.1 Pelaksanaan Survei	37
4.2 Langkah-Langkah Penelitian.....	38
4.3 Metode Analisis Data.....	44
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	46
5.1 Karakteristik Responden	46
5.2 Hasil SKM Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.....	52
5.3 Hasil SKM Puskesmas Trawas Kabupaten Mojokerto	55
5.4 Hasil SKM Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto.....	59
5.5 Hasil SKM Puskesmas Pandan Kabupaten Mojokerto	62
5.6 Hasil SKM Puskesmas Gondang Kabupaten Mojokerto	65
5.7 Hasil SKM Puskesmas Kutorejo Kabupaten Mojokerto.....	68
5.8 Hasil SKM Puskesmas Dlanggu Kabupaten Mojokerto.....	71
5.9 Hasil SKM Puskesmas Pesanggrahan Kabupaten Mojokerto	74
5.10 Hasil SKM Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Mojokerto	77
5.11 Hasil SKM Puskesmas Trowulan Kabupaten Mojokerto.....	80



5.12	Hasil SKM Puskesmas Sooko Kabupaten Mojokerto	83
5.13	Hasil SKM Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto	86
5.14	Hasil SKM Puskesmas Gayaman Kabupaten Mojokerto	89
5.15	Hasil SKM Puskesmas Puri Kabupaten Mojokerto	92
5.16	Hasil SKM Puskesmas Bangsal Kabupaten Mojokerto	95
5.17	Hasil SKM Puskesmas Dawarblandong Kabupaten Mojokerto	98
5.18	Hasil SKM Puskesmas Kemlagi Kabupaten Mojokerto	101
5.19	Hasil SKM Puskesmas Kedungsari Kabupaten Mojokerto	104
5.20	Hasil SKM Puskesmas Kupang Kabupaten Mojokerto	107
5.21	Hasil SKM Puskesmas Jetis Kabupaten Mojokerto	110
5.22	Hasil SKM Puskesmas Gedeg Kabupaten Mojokerto	113
5.23	Hasil SKM Puskesmas Lespadangan Kabupaten Mojokerto	116
5.24	Hasil SKM Puskesmas Manduro Kabupaten Mojokerto	119
5.25	Hasil SKM Puskesmas Ngoro Kabupaten Mojokerto	122
5.26	Hasil SKM Puskesmas Pungging Kabupaten Mojokerto	125
5.27	Hasil SKM Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto	128
5.28	Hasil SKM Puskesmas Mojosari Kabupaten Mojokerto	131
5.29	Hasil SKM Puskesmas Modopuro Kabupaten Mojokerto	134
BAB VI PENUTUP		138
6.1	Kesimpulan	138
6.2	Rekomendasi	146
DAFTAR PUSTAKA		150
DOKUMENTASI		151



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Unit Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto	4
Tabel 3. 1	Luas Wilayah Kabupaten Mojokerto Berdasarkan Kecamatan serta Persentase terhadap Luas Provinsi.....	28
Tabel 3. 2	Jumlah Desa, Kelurahan, Dusun, RT dan RW tiap Kecamatan di Kabupaten Mojokerto	29
Tabel 3. 3	Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur di Kabupaten Mojokerto Tahun 2022.....	34
Tabel 3. 4	Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan.....	36
Tabel 4. 1	Jumlah Sampel	38
Tabel 4. 2	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	44
Tabel 5. 1	Jumlah Sampel	46
Tabel 5. 2	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Kesehatan	52
Tabel 5. 3	Analisis GAP Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.....	53
Tabel 5. 4	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Trawas.....	56
Tabel 5. 5	Analisis GAP Puskesmas Trawas	56
Tabel 5. 6	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Pacet	59
Tabel 5. 7	Analisis GAP Puskesmas Pacet	60
Tabel 5. 8	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Pandan.....	62
Tabel 5. 9	Analisis GAP Puskesmas Pandan	63
Tabel 5. 10	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Gondang.....	65
Tabel 5. 11	Analisis GAP Puskesmas Gondang	66
Tabel 5. 12	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kutorejo	68
Tabel 5. 13	Analisis GAP Puskesmas Kutorejo	69
Tabel 5. 14	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Dlanggu	71
Tabel 5. 15	Analisis GAP Puskesmas Dlanggu.....	72
Tabel 5. 16	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Pesanggrahan.....	74
Tabel 5. 17	Analisis GAP Puskesmas Pesanggrahan	75
Tabel 5. 18	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Tawangsari.....	77
Tabel 5. 19	Analisis GAP Puskesmas Tawangsari	78



Tabel 5. 20 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Trowulan.....	80
Tabel 5. 21 Analisis GAP Puskesmas Trowulan	81
Tabel 5. 22 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Sooko.....	83
Tabel 5. 23 Analisis GAP Puskesmas Sooko	84
Tabel 5. 24 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Jatirejo	86
Tabel 5. 25 Analisis GAP Puskesmas Jatirejo.....	87
Tabel 5. 26 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Gayaman.....	89
Tabel 5. 27 Analisis GAP Puskesmas Gayaman	90
Tabel 5. 28 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Puri.....	92
Tabel 5. 29 Analisis GAP Puskesmas Puri	93
Tabel 5. 30 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Bangsal.....	95
Tabel 5. 31 Analisis GAP Puskesmas Bangsal	96
Tabel 5. 32 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Dawarblandong.....	98
Tabel 5. 33 Analisis GAP Puskesmas Dawarblandong.....	99
Tabel 5. 34 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kemlagi	101
Tabel 5. 35 Analisis GAP Puskesmas Kemlagi.....	102
Tabel 5. 36 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kedungsari	104
Tabel 5. 37 Analisis GAP Puskesmas Kedungsari.....	105
Tabel 5. 38 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kupang	107
Tabel 5. 39 Analisis GAP Puskesmas Kupang.....	108
Tabel 5. 40 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Jetis.....	110
Tabel 5. 41 Analisis GAP Puskesmas Jetis.....	111
Tabel 5. 42 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Gedeg.....	113
Tabel 5. 43 Analisis GAP Puskesmas Gedeg.....	114
Tabel 5. 44 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Lepadangan.....	116
Tabel 5. 45 Analisis GAP Puskesmas Lepadangan.....	117
Tabel 5. 46 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Manduro	119



Tabel 5. 47 Analisis GAP Puskesmas Manduro.....	120
Tabel 5. 48 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Ngoro	122
Tabel 5. 49 Analisis GAP Puskesmas Ngoro	123
Tabel 5. 50 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Pungging.....	125
Tabel 5. 51 Analisis GAP Puskesmas Pungging	126
Tabel 5. 52 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Watukenongo.....	128
Tabel 5. 53 Analisis GAP Puskesmas Watukenongo	129
Tabel 5. 54 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Mojosari.....	131
Tabel 5. 55 Analisis GAP Puskesmas Mojosari	132
Tabel 5. 56 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Modopuro	134
Tabel 5. 57 Analisis GAP Puskesmas Modopuro.....	135



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto....	17
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius.....	25
Gambar 3. 1 Peta Kabupaten Mojokerto.....	27
Gambar 3. 2 Ketinggian Wilayah Kabupaten Mojokerto Berdasarkan Kecamatan.....	31
Gambar 3. 3 Sebaran Penduduk Kabupaten Mojokerto Berdasarkan Kecamatan.....	33
Gambar 3. 4 Proporsi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Gambar 3. 5 Piramida Penduduk Kabupaten Mojokerto Tahun 2022.....	35
Gambar 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Gambar 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	47
Gambar 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	48
Gambar 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Gambar 5. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tipe Pasien	50
Gambar 5. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Berobat	50
Gambar 5. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berobat	51
Gambar 5. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat.....	51
Gambar 5. 9 Perbandingan antara kinerja (kepuasan) dan harapan	54
Gambar 5. 10 Analisis Diagram Kartesius Dinas Kesehatan.....	54
Gambar 5. 11 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Trawas	57
Gambar 5. 12 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Pacet.....	61
Gambar 5. 13 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Pandan	64
Gambar 5. 14 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Gondang	67
Gambar 5. 15 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Kutorejo	70
Gambar 5. 16 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Dlanggu.....	73
Gambar 5. 17 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Pesanggrahan	76
Gambar 5. 18 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Tawangsari	79
Gambar 5. 19 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Trowulan	82
Gambar 5. 20 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Sooko	85
Gambar 5. 21 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto.....	88
Gambar 5. 22 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Gayaman	91
Gambar 5. 23 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Puri	94
Gambar 5. 24 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Bangsal.....	97
Gambar 5. 25 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Dawarblandong.....	100
Gambar 5. 26 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Kemlagi.....	103
Gambar 5. 27 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Kedungsari.....	106
Gambar 5. 28 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Kupang.....	109
Gambar 5. 29 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Jetis	112



Gambar 5. 30	Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Gedeg	115
Gambar 5. 31	Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Lespadangan	118
Gambar 5. 32	Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Manduro.....	121
Gambar 5. 33	Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Ngoro	124
Gambar 5. 34	Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Pungging	127
Gambar 5. 35	Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Watukenongo	130
Gambar 5. 36	Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Mojosari	133
Gambar 5. 37	Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Modopuro.....	136



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Dalam rangka untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

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



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

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Mojokerto oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto adalah sebagai berikut:

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



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

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari adanya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Mojokerto oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto adalah untuk menilai, mengetahui, dan mengevaluasi kinerja pelayanan semua puskesmas di Kabupaten Mojokerto oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.

Adapun tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Mojokerto oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto adalah sebagai berikut;

1. Mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan puskesmas di Kabupaten Mojokerto;



2. Mengidentifikasi indikator pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan pada unit pelayanan puskesmas Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.

1.4 Sasaran

Sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Mojokerto oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto. Dimana unit pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto adalah puskesmas di Kabupaten Mojokerto. Adapun rincian unit pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto disajikan pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1. 1 Unit Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto

No.	Unit Pelayanan
1.	Puskesmas Trawas
2.	Puskesmas Pacet
3.	Puskesmas Pandan
4.	Puskesmas Gondang
5.	Puskesmas Kutorejo
6.	Puskesmas Dlanggu
7.	Puskesmas Pesanggrahan
8.	Puskesmas Tawang Sari
9.	Puskesmas Trowulan
10.	Puskesmas Sooko
11.	Puskesmas Jatirejo
12.	Puskesmas Gayaman
13.	Puskesmas Puri
14.	Puskesmas bangsal
15.	Puskesmas Dawarblandong
16.	Puskesmas Kemlagi
17.	Puskesmas Kedungsari
18.	Puskesmas Kupang
19.	Puskesmas Jetis
20.	Puskesmas Gedeg
21.	Puskesmas Lespadangan
22.	Puskesmas Manduro
23.	Puskesmas Ngoro
24.	Puskesmas Pungging



No.	Unit Pelayanan
25.	Puskesmas Watukenongo
26.	Puskesmas Mojosari
27.	Puskesmas Modopuro

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Mojokerto oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto yaitu sebagai berikut:

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

2. Mengidentifikasi aspek dalam kuesioner

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

- 1) Persyaratan;
- 2) Sistem Mekanisme dan Prosedur;
- 3) Waktu penyelesaian;
- 4) Biaya/tarif;
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan;
- 6) Kompetensi pelaksana;



- 7) Perilaku pelaksana;
 - 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
 - 9) Sarana dan Prasarana.
3. Menganalisis hasil survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja semua puskesmas di Kabupaten Mojokerto.
4. Menganalisis tingkat kepuasan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh semua puskesmas di Kabupaten Mojokerto.

1.6 Keluaran yang Diharapkan

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

1.7 Sistematika Penulisan

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

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



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

Bab III Gambaran Umum Kabupaten Mojokerto meliputi aspek geografis dan aspek demografi.

Bab IV Metode Penelitian, meliputi pelaksanaan survei, langkah-langkah penelitian dan metode analisis data.

Bab V Analisis dan Pembahasan, meliputi analisis deskriptif, analisis SKM, dan analisis GAP serta pembahasan atau interpretasinya.

Bab VI Penutup, meliputi kesimpulan dan rekomendasi.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto

A. Visi dan Misi Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto

Dinas Kesehatan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang kesehatan di Kabupaten Mojokerto dipimpin dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto berlokasi di Jalan RA. Basuni Nomor 4 Kecamatan Sooko Kabupaten Mojokerto. Sebagai salah satu instansi pemerintah, Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto memiliki visi dan misi untuk memotivasi pegawai dalam mencapai tujuan masa depan. Visi merupakan suatu rangkaian kata yang di dalamnya terdapat impian, cita – cita atau inti dari suatu lembaga ataupun organisasi, berikut visi dari Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto yaitu “Terwujudnya Kabupaten Mojokerto yang Maju, Adil dan Makmur Melalui Penguatan Infrastruktur dan Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia”.

Untuk mewujudkan visi diatas maka dijabarkan misi Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto adalah sebagai berikut:

1. Mewujudkan sumber daya manusia yang sehat, cerdas, terampil, dan produktif yang dilandasi nilai-nilai keimanan dan ketakwaan;
2. Membangun kemandirian ekonomi yang berdimensi kerakyatan;
3. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berintegritas, akuntabel, bersih, dan transparan;



4. Pemerataan dan perluasan pembangunan infrastruktur di semua sektor untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, sosial, budaya, dan pelestarian lingkungan.

B. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto

Berdasarkan Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 77 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto, menjelaskan bahwa Dinas Kesehatan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang kesehatan yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kesehatan mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang kesehatan. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Penyusunan perumusan kebijakan di bidang Kesehatan;
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang Kesehatan;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Kesehatan;
4. Pelaksanaan administrasi di bidang kesehatan; dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto, Kepala Dinas dibantu oleh Sekretariat dan 4 (empat) bidang yaitu Bidang Kesehatan Masyarakat membawahi Kelompok Jabatan



Fungsional, Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit membawahi Kelompok Jabatan Fungsional, Bidang Pelayanan Kesehatan membawahi Kelompok Jabatan Fungsional dan Sumber Daya Kesehatan membawahi Kelompok Jabatan Fungsional serta Unit Organisasi Bersifat Khusus dan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD). Unit Organisasi Bersifat Khusus yaitu Rumah Sakit Umum Daerah mengenai Jumlah, Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Organisasi Bersifat Khusus ditetapkan dalam Peraturan Bupati. Adapun Unit Pelaksana Teknis Daerah yang selanjutnya disingkat UPTD adalah Unit Pelaksana Teknis Daerah Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto. UPTD dipimpin oleh Kepala UPTD yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris setelah berkoordinasi dengan Bidang terkait. Mengenai Jumlah, Nomenklatur, Susunan Organisasi dan Uraian Tugas dan Fungsi UPTD ditetapkan dalam Peraturan Bupati tersendiri.

Sekretariat membawahi Subbagian Umum dan Kepegawaian, Subbagian Keuangan serta Kelompok Jabatan Fungsional. Sekretariat mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan sebagian tugas Dinas Kesehatan untuk mengkoordinasikan bidang-bidang dan memberikan pelayanan administratif serta teknis yang meliputi urusan umum, kepegawaian, penyusunan program dan keuangan. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Sekretariat mempunyai fungsi sebagai berikut.

1. Pelaksanaan koordinasi dan penyusunan rencana program, kegiatan dan anggaran;



2. Pelaksanaan pengelolaan dan pembinaan urusan administrasi umum, kepegawaian dan keuangan;
3. Pelaksanaan urusan ketatausahaan, kerumahtanggaan, tata laksana dan hubungan masyarakat;
4. Pelaksanaan dan koordinasi penyusunan peraturan perundang-undangan dan penataan organisasi;
5. Pelaksanaan dan koordinasi pengelolaan dan pengamanan aset;
6. Pengoordinasian pelaksanaan tugas bidang-bidang dan UPTD di lingkungan Dinas;
7. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan; dan
8. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Bidang Kesehatan Masyarakat membawahi Kelompok Jabatan Fungsional yang dipimpin oleh Kepala Bidang yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris. Bidang Kesehatan Masyarakat mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan sebagian tugas Dinas Kesehatan meliputi kesehatan keluarga dan gizi, promosi dan pemberdayaan masyarakat serta kesehatan lingkungan, kesehatan kerja dan olahraga. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Bidang Kesehatan Masyarakat menyelenggarakan fungsi sebagai berikut.

1. Perumusan bahan kebijakan operasional di bidang kesehatan keluarga dan gizi masyarakat, promosi kesehatan, pemberdayaan masyarakat, kesehatan lingkungan, kesehatan kerja dan kesehatan olahraga;



2. Pelaksanaan kebijakan operasional di bidang kesehatan keluarga dan gizi masyarakat, promosi kesehatan, pemberdayaan masyarakat, kesehatan lingkungan, kesehatan kerja dan kesehatan olahraga;
3. Pelaksanaan koordinasi di bidang kesehatan keluarga dan gizi masyarakat, promosi kesehatan, pemberdayaan masyarakat, kesehatan lingkungan, kesehatan kerja dan kesehatan olahraga;
4. Pelaksanaan bimbingan teknis dan bidang kesehatan keluarga dan gizi promosi kesehatan, pemberdayaan kesehatan lingkungan, kesehatan kesehatan olahraga;
5. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan;
6. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan; dan
7. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan kepala Dinas

Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit membawahi Kelompok Jabatan Fungsional yang dipimpin oleh Kepala Bidang yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris. Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan sebagian tugas Dinas Kesehatan meliputi surveilans dan imunisasi, pencegahan dan pengendalian penyakit menular serta pencegahan dan pengendalian penyakit tidak menular dan kesehatan jiwa. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit menyelenggarakan fungsi sebagai berikut.

1. Perumusan bahan kebijakan di bidang surveilans epidemiologi dan karantina, pencegahan dan pengendalian penyakit menular, penyakit



- tular vektor, penyakit zoonotik dan penyakit tidak menular, upaya kesehatan jiwa dan Narkotika, Psikotropika dan Zat Adiktif lainnya;
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang surveilans epidemiologi dan karantina, pencegahan dan pengendalian penyakit menular, penyakit tular vektor, penyakit zoonotik dan penyakit tidak menular, upaya kesehatan jiwa dan Narkotika, Psikotropika dan Zat Adiktif lainnya;
 3. Pelaksanaan koordinasi di bidang surveilans epidemiologi dan karantina, pencegahan dan pengendalian penyakit menular, penyakit tular vektor, penyakit zoonotik dan penyakit tidak menular, upaya kesehatan jiwa dan Narkotika, Psikotropika dan Zat Adiktif lainnya;
 4. Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi di bidang surveilans epidemiologi dan karantina, pencegahan dan pengendalian penyakit menular, penyakit tular vektor, penyakit zoonotik dan penyakit tidak menular, upaya kesehatan jiwa dan Narkotika, Psikotropika dan Zat Adiktif lainnya;
 5. Pelaksanaan pemantauan di bidang surveilans epidemiologi dan karantina, pencegahan dan pengendalian penyakit menular, penyakit tular vektor, penyakit zoonotik, dan penyakit tidak menular, upaya kesehatan jiwa dan Narkotika, Psikotropika dan Zat Adiktif lainnya;
 6. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan; dan
 7. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Bidang Pelayanan Kesehatan membawahi Kelompok Jabatan Fungsional yang dipimpin oleh Kepala Bidang yang berkedudukan dibawah



dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris. Bidang Pelayanan Kesehatan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan sebagian tugas Dinas Kesehatan meliputi pelayanan kesehatan primer, pelayanan kesehatan rujukan dan pelayanan kesehatan tradisional. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Bidang Pelayanan Kesehatan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut.

1. Perumusan bahan kebijakan operasional di bidang pelayanan kesehatan primer, pelayanan kesehatan rujukan, pelayanan kesehatan tradisional dan jaminan kesehatan;
2. Pelaksanaan kebijakan operasional di bidang pelayanan kesehatan primer, pelayanan kesehatan rujukan, pelayanan kesehatan tradisional fasilitas pelayanan kesehatan, mutu dan akreditasi, kecelakaan lalu-lintas, penanggulangan bencana bidang kesehatan serta jaminan kesehatan;
3. Pelaksanaan koordinasi di bidang pelayanan kesehatan primer, pelayanan kesehatan rujukan, pelayanan kesehatan tradisional fasilitas pelayanan kesehatan, mutu dan akreditasi, kecelakaan lalu lintas, penanggulangan bencana bidang kesehatan serta jaminan kesehatan;
4. Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi, di bidang pelayanan kesehatan primer, pelayanan kesehatan rujukan, pelayanan kesehatan tradisional fasilitas pelayanan kesehatan, mutu dan akreditasi, kecelakaan lalu-lintas, penanggulangan bencana bidang kesehatan serta jaminan kesehatan;



5. Pelaksanaan pemantauan di bidang pelayanan kesehatan primer, pelayanan kesehatan rujukan, pelayanan kesehatan tradisional fasilitas pelayanan kesehatan, mutu dan akreditasi, kecelakaan lalu lintas, penanggulangan bencana bidang kesehatan serta jaminan kesehatan;
6. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan; dan
7. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

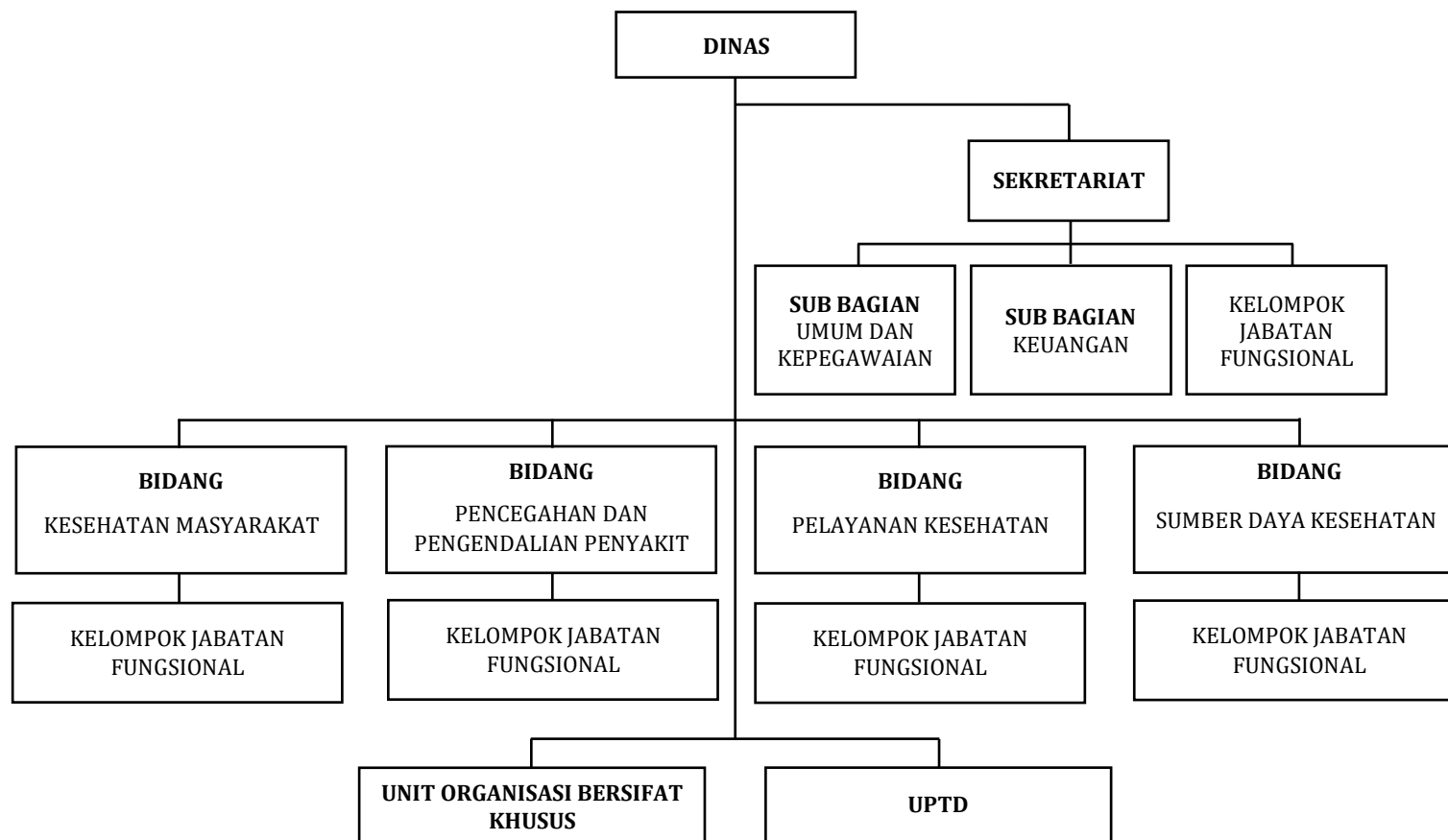
Bidang Sumber Daya Kesehatan membawahi Kelompok Jabatan Fungsional yang dipimpin oleh Kepala Bidang yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris. Bidang Sumber Daya Kesehatan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan sebagian tugas Dinas Kesehatan meliputi kefarmasian, alat kesehatan dan perbekalan kesehatan rumah tangga serta sumber daya manusia kesehatan. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Bidang Sumber Daya Kesehatan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut.

1. Perumusan bahan kebijakan operasional di bidang kefarmasian, alat kesehatan dan sumber daya manusia kesehatan;
2. Pelaksanaan kebijakan operasional di bidang kefarmasian, alat kesehatan dan sumber daya manusia kesehatan;
3. Pelaksanaan koordinasi di bidang kefarmasian, alat kesehatan dan sumber daya manusia kesehatan;
4. Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi di bidang kefarmasian, alat kesehatan dan sumber daya manusia kesehatan;
5. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan; dan



6. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh kepala dinas.

Kelompok Jabatan Fungsional adalah sekelompok jabatan yang berisi fungsi dan tugas berkaitan dengan pelayanan fungsional yang berdasarkan pada keahlian dan keterampilan tertentu dan dapat dibentuk sub koordinator. Berikut merupakan Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto





2.2 Survei Kepuasan Masyarakat

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari berbagai keluhan masyarakat yang sering kali disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Keluhan tersebut jika tidak ditangani dapat menimbulkan dampak buruk pada pemerintah karena dapat mengurangi tingkat kepercayaan dari masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat memiliki tujuan agar dapat melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan sasaran sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;



4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu: perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut.

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain kuesioner dengan wawancara tatap muka, kuesioner melalui pengisian sendiri, kuesioner elektronik (e-survei), diskusi kelompok terfokus, dan wawancara mendalam. Meskipun metode dan teknik survei yang digunakan berbeda, namun pada prosesnya, Survei Kepuasan Masyarakat harus memenuhi 9 unsur meliputi:



1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Tarif/biaya

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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



7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

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

2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

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



mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Kualitas dalam organisasi jasa tertentu bukanlah sesuatu yang mudah didefinisikan karena hal tersebut sangat berhubungan erat dengan pandangan masyarakat setempat. Sehingga dapat didefinisikan bahwa kualitas adalah karakteristik produk atau jasa yang ditentukan oleh pemakai dan diperoleh melalui pengukuran proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan (Khasanah, 2022).

Pelayanan publik merupakan pemberian cara dari suatu organisasi untuk memberikan layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Kegiatan pelayanan oleh pemerintah, merupakan fungsi utama sebagai upaya untuk mencapai tujuan bersama, dengan demikian pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat (Khasanah, 2022).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah



kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tolak ukur keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan pada masyarakat adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Menjalankan fungsi pelayanan terhadap masyarakat harus memperhatikan aspek transparansi terhadap informasi yang akuntabilitas dan didukung oleh sarana-prasarana yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan tersebut.

2.5 Analisis GAP/Kesenjangan

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

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. *Importance Performance Analysis* digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut.

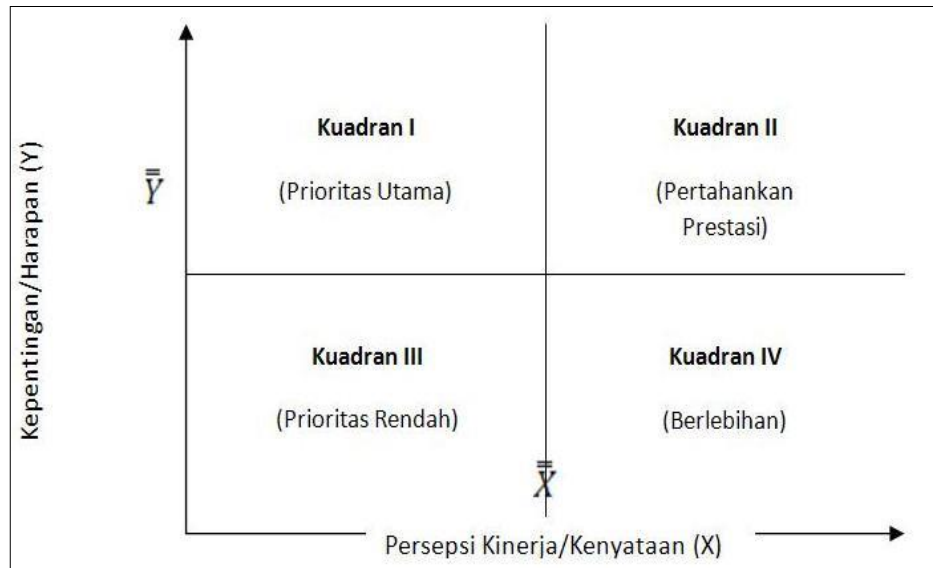
IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi



kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan.

GAP (+) positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh *GAP* (-) negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi, berarti *GAP* semakin besar. Apabila total *GAP* positif maka pelanggan dianggap sangat puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Sebaliknya bila tidak, *GAP* adalah negatif, maka pelanggan kurang/tidak puas terhadap pelayanan. Semakin kecil *GAP*-nya semakin baik. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai *GAP* yang semakin kecil (Wahyuni, 2016).

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



Gambar 2. 2 Diagram Kartesius

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

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

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

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



c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

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

d. Kuadran IV (Berlebihan)

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

GAMBARAN UMUM KABUPATEN MOJOKERTO

3.1.1 Luas dan Batas Wilayah Administrasi



Secara astronomis Kabupaten Mojokerto terletak di antara $111^{\circ}20'13''$ sampai dengan $111^{\circ}40'47''$ bujur timur dan antara $7^{\circ}18'35''$ sampai dengan $7^{\circ}47'30''$ lintang selatan. Wilayah geografis Kabupaten Mojokerto tidak berbatasan dengan pantai, hanya berbatasan dengan wilayah kabupaten lainnya, sebagaimana berikut ini:



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

Secara keseluruhan Kabupaten Mojokerto memiliki luas wilayah mencapai 969,36 km² atau sekitar 2,09 persen dari luas Provinsi Jawa Timur. Adapun wilayah kecamatan terluas di Kabupaten Mojokerto adalah Kecamatan Pacet dengan luas wilayah sebesar 107,98 km², diikuti oleh Kecamatan Jatrejo dengan luas wilayah sebesar 107,62 km². Sedangkan wilayah kecamatan terkecil adalah Kecamatan Sooko yaitu 19,30 km² (BPS, 2023). Berikut merupakan luas wilayah Kabupaten Mojokerto berdasarkan kecamatan serta persentase terhadap luas provinsi.

Tabel 3. 1 Luas Wilayah Kabupaten Mojokerto Berdasarkan Kecamatan serta Persentase terhadap Luas Provinsi

Kecamatan	Luas Wilayah (km ²)	Persentase terhadap Luas Provinsi (%)
Jatrejo	107,62	11,10
Gondang	98,62	10,17
Pacet	107,98	11,14
Trawas	58,00	5,98
Ngoro	70,50	7,27
Pungging	45,00	4,64
Kutorejo	43,50	4,49
Mojosari	28,85	2,98
Bangsar	25,84	2,67
Mojoanyar	23,37	2,41
Dlanggu	35,82	3,70
Puri	34,65	3,57
Trowulan	45,93	4,74
Sooko	19,30	1,99
Gedek	26,18	2,70
Kemlagi	42,35	4,37
Jetis	53,05	5,47
Dawarblandong	102,80	10,60
Kabupaten Mojokerto	969,36	100,00

Sumber: BPS, Kabupaten Mojokerto dalam Angka 2023



Secara administratif Kabupaten Mojokerto masuk wilayah Kerja Badan Koordinasi Wilayah Pemerintahan dan Pembangunan Bojonegoro, sedangkan secara spasial Tata Ruang Jawa Timur adalah masuk dalam kawasan pengembangan “Gerbang Kertasusila”. Sebagaimana diketahui wilayah Gerbang Kertasusila merupakan kawasan andalan di Provinsi Jawa Timur yang mengalami pertumbuhan ekonomi yang sangat pesat, dan menjadi kawasan strategis nasional. Tingginya pertumbuhan ekonomi di wilayah ini sejalan dengan fungsi dan perannya sebagai pusat pertumbuhan wilayah di Jawa Timur, bahkan pengaruhnya hingga wilayah Indonesia Timur.

Tujuan dengan dibentuknya kawasan Gerbang Kertasusila sebagai upaya membuat regionalisasi dengan menekankan kemandirian terhadap wilayah kabupaten/kota. Kawasan tersebut merupakan salah satu kawasan aglomerasi di Provinsi Jawa Timur. Peran wilayah Gerbang Kertasusila yang semakin meningkat sebagai penggerak dan sekaligus *contributor* pembangunan ekonomi di Jawa Timur, tidak dapat dilepaskan dari kinerja pembangunan ekonomi Kabupaten Mojokerto.

Dengan luas wilayah mencapai 969,36 km², Kabupaten Mojokerto memiliki 18 Kecamatan, 299 Desa dan 5 Kelurahan yang terbagi menjadi 1.173 Dusun, 2.093 RW dan 7.118 RT sebagaimana tersaji pada tabel berikut:

Tabel 3. 2 Jumlah Desa, Kelurahan, Dusun, RT dan RW tiap Kecamatan di Kabupaten Mojokerto

Kecamatan	Desa	Kelurahan	Dusun	RW	RT
Jatirejo	19	-	58	108	341
Gondang	18	-	71	82	278
Pacet	20	-	80	132	435
Trawas	13	-	29	80	251
Ngoro	19	-	68	103	552
Pungging	19	-	87	176	602
Kutorejo	17	-	108	141	351
Mojosari	14	5	53	150	570



Kecamatan	Desa	Kelurahan	Dusun	RW	RT
Bangsals	17	-	49	74	296
Mojoanyar	12	-	44	69	262
Dlanggu	16	-	80	94	310
Puri	16	-	68	141	453
Trowulan	16	-	60	110	408
Sooko	15	-	42	110	419
Gedek	14	-	46	107	384
Kemlagi	20	-	76	136	372
Jetis	16	-	79	120	484
Dawarblandong	18	-	75	160	350
Kabupaten Mojokerto	299	5	1.173	2.093	7.118

Sumber: BPS, Kabupaten Mojokerto dalam Angka 2023

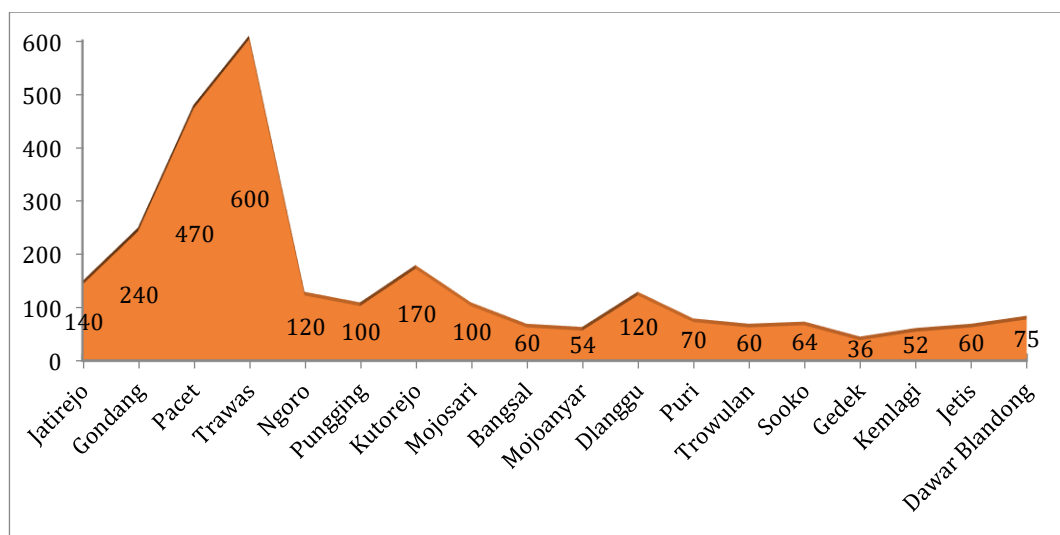
3.1.2 Topografi

Secara topografi wilayah Kabupaten Mojokerto terdiri dari dataran rendah dan pegunungan yang dilalui aliran sungai Brantas yang membelah dari selatan ke utara. Terdapat 61 sungai yang tersebar di beberapa kecamatan. Sungai terpanjang adalah sungai Jurang Cetot yang melewati Kecamatan Jatirejo yaitu sepanjang 33,63 km. Selanjutnya sungai Gembolo sepanjang 31,63 km yang melintasi kecamatan Trawas, Pacet, Pungging, dan Kutorejo.

Selain itu, wilayah Kabupaten Mojokerto cenderung cekung di tengah dan tinggi di bagian selatan dan utara. Bagian selatan merupakan wilayah pegunungan yang subur, meliputi Kecamatan Pacet, Trawas, Gondang dan Jatirejo. Bagian tengah merupakan wilayah daratan, sedangkan bagian utara merupakan daerah perbukitan kapur yang cenderung kurang subur. Penggunaan lahan di wilayah Kabupaten Mojokerto ini dari tahun ke tahun mengalami peralihan fungsi, misalnya lahan pertanian yang berubah fungsi menjadi lahan pemukiman, pekarangan, bangunan dan lahan industri serta sebagian lagi dialihkan menjadi jalan.



Berdasarkan ketinggian lahan, wilayah Kabupaten Mojokerto terletak antara 15 sampai dengan diatas 500 meter dari permukaan laut. Ketinggian lahan dari permukaan laut merupakan salah satu faktor yang menentukan jenis peruntukannya, oleh karena itu ketinggian lahan merupakan salah satu penentu dalam memetakan dan kemudian menetapkan wilayah tanah usaha. Ketinggian wilayah Kabupaten Mojokerto berdasarkan kecamatan dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 3. 2 Ketinggian Wilayah Kabupaten Mojokerto Berdasarkan Kecamatan

Sumber: BPS, Kabupaten Mojokerto dalam Angka 2023

Kabupaten Mojokerto memiliki wilayah tertinggi yaitu Kecamatan Trawas dengan ketinggian 600 meter diatas permukaan air laut, diikuti oleh Kecamatan Pacet dengan ketinggian 470 meter diatas permukaan air laut. Adapun wilayah kecamatan dengan ketinggian > 100 meter diatas permukaan air laut seperti Kecamatan Gondang, Kecamatan, Kutorejo, Kecamatan Jatirejo, Kecamatan Ngoro dan Kecamatan Dlanggu. Selain itu, Kecamatan Gedeg merupakan kecamatan di Kabupaten Mojokerto paling rendah dengan ketinggian 36 meter diatas permukaan air laut.

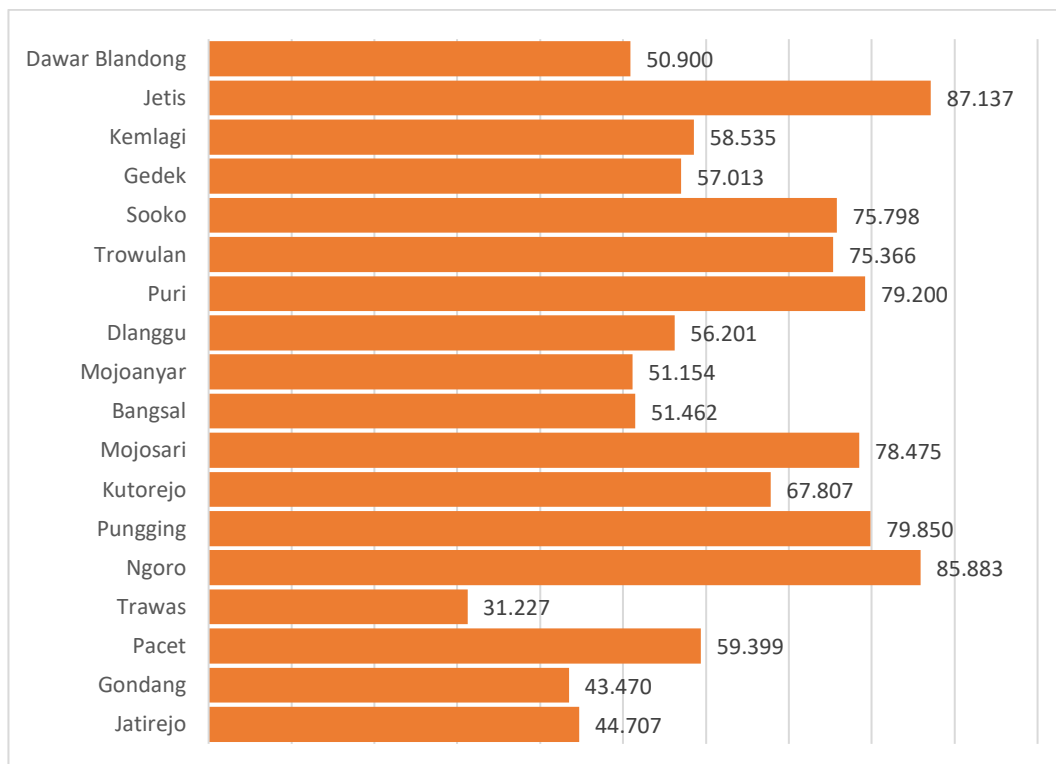


3.2 Aspek Demografi

Aspek kependudukan merupakan aspek penting dalam melaksanakan pembangunan, dalam artian penduduk merupakan faktor utama yang dapat bertindak sebagai obyek maupun subyek dalam pembangunan. Sumber utama data kependudukan adalah sensus penduduk yang dilaksanakan setiap sepuluh tahun sekali. Penduduk Indonesia adalah semua orang yang berdomisili di wilayah teritorial Indonesia selama 12 bulan atau lebih dan atau mereka yang berdomisili kurang dari 12 bulan tetapi bertujuan menetap.

3.2.1 Proporsi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

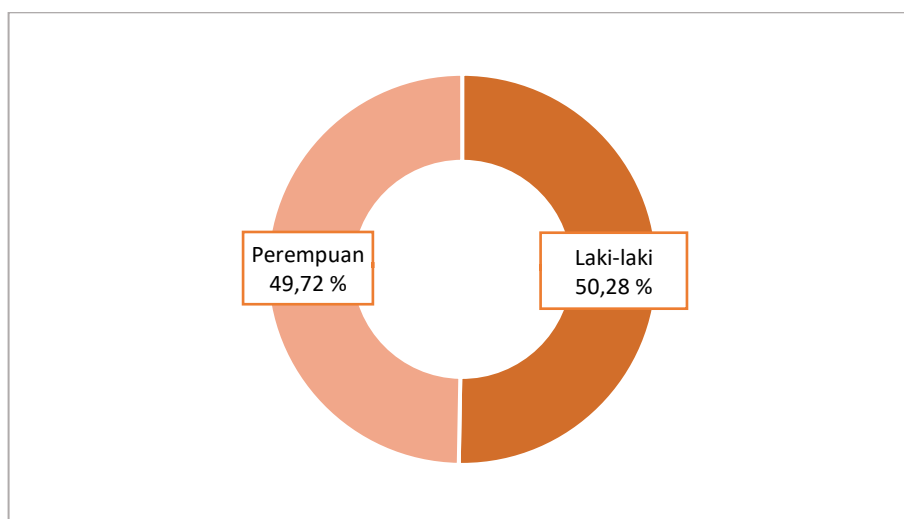
Berdasarkan data hasil Sensus Penduduk tahun 2022 yang dilaksanakan oleh Badan Pusat Statistik Kabupaten Mojokerto, jumlah penduduk di Kabupaten Mojokerto tahun 2022 mencapai sebanyak 1.133.584 jiwa. Adapun Kecamatan dengan jumlah penduduk paling banyak berada di Kecamatan Jetis sebanyak 87.137 jiwa dan di Kecamatan Ngoro sebanyak 85.883 jiwa, adapun penduduk paling sedikit berada di Kecamatan Trawas sebanyak 31.227 jiwa.



Gambar 3. 3 Sebaran Penduduk Kabupaten Mojokerto Berdasarkan Kecamatan

Sumber: BPS, Kabupaten Mojokerto dalam Angka 2023

Dari jumlah penduduk tahun 2022 sebesar 569.966 jiwa atau 50,28 persen penduduk laki-laki dan sisanya 563.618 jiwa atau 49,72 persen penduduk perempuan.



Gambar 3. 4 Proporsi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: BPS, Kabupaten Mojokerto dalam Angka 2023



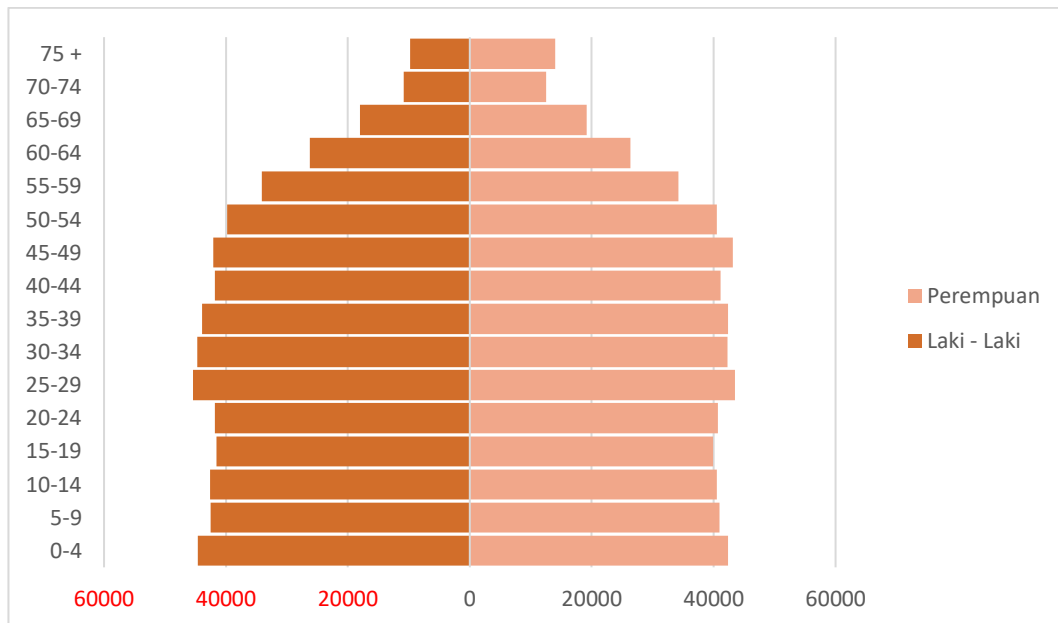
Jumlah penduduk Kabupaten Mojokerto berdasarkan kelompok umur merupakan suatu angka yang menunjukkan perbandingan banyaknya jumlah penduduk laki-laki dan perempuan berdasarkan kelompok umur tertentu. Jumlah penduduk berdasarkan kelompok umur di Kabupaten Mojokerto tahun 2022 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur di Kabupaten Mojokerto Tahun 2022

Kelompok Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
0-4	44.633	42.321	86.954
5-9	42.535	40.992	83.527
10-14	42.639	40.491	83.130
15-19	41.599	39.951	81.550
20-24	41.852	40.656	82.508
25-29	45.420	43.465	88.885
30-34	44.714	42.302	87.016
35-39	43.894	42.390	86.284
40-44	41.783	41.137	82.920
45-49	42.038	43.158	85.196
50-54	39.803	40.508	80.311
55-59	34.091	34.196	68.287
60-64	26.251	26.356	52.607
65-69	18.014	19.144	37.158
70-74	10.873	12.537	23.410
75 +	9.827	14.014	23.841
Kabupaten Mojokerto	569.966	563.618	1.133.584

Sumber: BPS, Kabupaten Mojokerto dalam Angka 2023

Pada tabel 3.3 diketahui bahwa masyarakat Kabupaten Mojokerto didominasi oleh kelompok usia 25-29 tahun sebanyak 88.885 jiwa, sedangkan kelompok usia 70-74 tahun sebanyak 23.410 jiwa dengan jumlah yang paling sedikit di Kabupaten Mojokerto. Kemudian jumlah penduduk yang masuk ke dalam usia muda 0-4 tahun sebanyak 86.954 jiwa dan usia 75 ke atas sebanyak 23.841 jiwa.



Gambar 3. 5 Piramida Penduduk Kabupaten Mojokerto Tahun 2022

Sumber: BPS, Kabupaten Mojokerto dalam Angka 2023

Piramida penduduk di Kabupaten Mojokerto pada tahun 2022 termasuk dalam tipe kategori ekspansif dimana sebagian besar penduduknya berada dalam kelompok umur muda. Dasar piramida yang cukup lebar menunjukkan penduduk Kabupaten Mojokerto memiliki angka rasio ketergantungan penduduk muda yang cukup tinggi, sementara puncak piramida yang menciut tajam menunjukkan rendahnya angka rasio ketergantungan penduduk tua.

3.2.2 Kepadatan Penduduk di Kabupaten Mojokerto

Kepadatan penduduk (*Population Density Ratio*) adalah angka yang menyatakan perbandingan antara banyaknya penduduk terhadap luas wilayah atau berapa banyaknya penduduk per kilometer persegi pada periode tahun tertentu. Angka kepadatan penduduk menunjukkan rata-rata jumlah penduduk tiap satu kilometer persegi, dimana semakin besar angka kepadatan penduduk maka semakin padat penduduk yang mendiami wilayah tersebut.



Kepadatan Penduduk di Kabupaten Mojokerto tahun 2022 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 4 Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan

Kecamatan	Kepadatan Penduduk (Jiwa/Km ²)
Jatirejo	415
Gondang	441
Pacet	550
Trawas	538
Ngoro	1.218
Pungging	1.774
Kutorejo	1.559
Mojosari	2.720
Bangsar	1.992
Mojoanyar	2.189
Dlanggu	1.569
Puri	2.286
Trowulan	1.641
Sooko	3.927
Gedek	2.178
Kemlagi	1.382
Jetis	1.643
Dawarblandong	495
Kabupaten Mojokerto	1.169

Sumber: BPS, Kabupaten Mojokerto dalam Angka 2023

Dengan jumlah penduduk sebanyak 1.133.584 jiwa dan luas wilayah Kabupaten Mojokerto sekitar 969,36 km², kepadatan penduduk di Kabupaten Mojokerto mencapai 1.169 jiwa/km². Berdasarkan Tabel 3.4 dapat diketahui bahwa Kecamatan Sooko memiliki kepadatan penduduk sebanyak 3.927 jiwa/km², sedangkan Kecamatan Jatirejo memiliki kepadatan penduduk paling sedikit sebanyak 415 jiwa/km².



BAB IV

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dari Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Mojokerto oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto tahun 2023 secara rinci akan dijelaskan sebagai berikut.

4.1 Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei terdiri dari beberapa hal penting diantaranya Sumber Data, Penentuan Ukuran dan Teknik Pengambilan Sampel, serta Pelaksanaan Survei sebagai berikut.

1. Sumber Data

- a. Data Primer, diperoleh langsung dengan cara survei menggunakan kuesioner, data ini menyangkut pengalaman responden terhadap unit pelayanan puskesmas di Kabupaten Mojokerto.
- b. Data Sekunder diperoleh berdasarkan hasil olahan, tabel, grafik, diagram, gambar, buku-buku, literatur, laporan yang telah ada. Data ini terutama menyangkut kajian sebelumnya, kuesioner dan kinerja instansi terkait.

2. Penentuan Ukuran dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna pelayanan puskesmas di Kabupaten Mojokerto. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus *morgan and krejcie*. Jumlah Sampel dengan rincian sebagai berikut:



Tabel 4. 1 Jumlah Sampel

No.	Unit Pelayanan	Jumlah Sampel
1.	Puskesmas Trawas	75
2.	Puskesmas Pacet	75
3.	Puskesmas Pandan	75
4.	Puskesmas Gondang	75
5.	Puskesmas Kutorejo	75
6.	Puskesmas Dlanggu	75
7.	Puskesmas Pesanggrahan	75
8.	Puskesmas Tawang Sari	75
9.	Puskesmas Trowulan	75
10.	Puskesmas Sooko	75
11.	Puskesmas Jatirejo	75
12.	Puskesmas Gayaman	75
13.	Puskesmas Puri	75
14.	Puskesmas bangsal	75
15.	Puskesmas Dawarblandong	75
16.	Puskesmas Kemlagi	75
17.	Puskesmas Kedungsari	75
18.	Puskesmas Kupang	75
19.	Puskesmas Jetis	75
20.	Puskesmas Gedeg	75
21.	Puskesmas Lespadangan	75
22.	Puskesmas Manduro	75
23.	Puskesmas Ngoro	75
24.	Puskesmas Pungging	75
25.	Puskesmas Watukenongo	75
26.	Puskesmas Mojosari	75
27.	Puskesmas Modopuro	75
Total		2.025

3. Pelaksanaan Survei

Dalam pelaksanaannya, Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Mojokerto oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto dilakukan dengan metode *offline*. Metode *offline* yaitu metode pengisian kuesioner secara langsung atau tatap muka antara enumerator dengan pengguna layanan.

4.2 Langkah-Langkah Penelitian

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Mojokerto oleh Dinas Kesehatan



Kabupaten Mojokerto terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut.

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

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

I. Persyaratan

- Terdapat informasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan secara terbuka (*di tempat umum yang mudah dibaca secara jelas*) atau dari petugas
- Persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan mudah dipenuhi

II. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- Terdapat informasi tentang tata cara / alur pelayanan secara tertulis atau dari petugas
- Tata cara / alur pelayanan sangat jelas dan mudah untuk dilaksanakan



III. Waktu

- Jam pelayanan telah sesuai dengan informasi tertulis / yang telah dijelaskan
- Waktu tunggu pelayanan (antrian) cukup singkat
- Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan semua tahapan pelayanan cukup cepat

IV. Tarif dan Biaya

- Biaya/tarif pelayanan terjangkau
- Biaya yang diterapkan untuk keperluan lain (seperti **surat keterangan sehat untuk kerja, haji, atau menikah**) telah sesuai dengan yang tertulis/diinformasikan

V. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- Pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan

VI. Kompetensi Pelaksana

- Petugas terampil, cermat, dan teliti dalam memberikan pelayanan berupa (Administrasi, Pemeriksaan, Pengobatan)
- Petugas mampu menjelaskan sesuatu kepada pasien dengan jelas (informasi yang dimaksud mudah dimengerti)

VII. Perilaku Pelaksana

- Petugas pelayanan tidak pernah membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (*baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun tipe pasien*)
- Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)



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

VIII. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

- Tersedia kotak saran, bilik pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, Telepon/SMS pengaduan dll) yang disediakan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan, memberikan masukan dan saran (diverifikasi oleh enumerator dengan observasi langsung)
- Pengaduan, saran, dan masukan direspon / ditanggapi secara cepat oleh petugas / pimpinan ***Khusus pasien yang pernah melakukan pengaduan, saran dan masukan**

IX. Sarana dan Prasarana

- Ruang tunggu pelayanan layak dan memadai untuk pengunjung dan pasien
- Ruang tunggu pelayanan dan ruang lainnya di puskesmas bersih dan dapat digunakan dengan nyaman
- Sarana dan prasarana pemeriksaan dan pengobatan layak dan memadai
- Kamar mandi / WC untuk laki-laki dan perempuan dalam keadaan bersih dan dapat digunakan dengan nyaman
- Terdapat lahan parkir yang memadai untuk kendaraan roda 2 dan roda 4



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

Sembilan unsur yang harus ada dalam survei kepuasan merupakan sembilan unsur yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3) Menentukan populasi dan sampel penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna pelayanan puskesmas di Kabupaten Mojokerto. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus *morgan and krejcie*.

4) Melakukan survei terhadap pengguna layanan

Survei dilakukan berdasarkan waktu dan jumlah sampel yang telah ditentukan.

5) Melakukan *entry* data hasil survei

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

6) Memeriksa hasil survei dan melakukan perbaikan

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



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

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

- a) Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut.

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

Sumber : Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017

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

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

Sumber : Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017

- c) Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut.

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

Sumber : Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017

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



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

Tabel 4. 2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017

8) Menyajikan data dan menyusun laporan

Data hasil analisis kemudian diinterpretasi dan disajikan dalam bentuk laporan.

4.3 Metode Analisis Data

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

a. Analisis Deskriptif

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

b. Perhitungan Nilai SKM

Setiap pertanyaan dalam skala likert dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dan perhitungan nilai SKM. Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada



nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, maka nilai yang diperoleh dikelompokkan berdasarkan Tabel 4.2.

c. Analisis *GAP*/Kesenjangan

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



BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab Analisa dan Pembahasan akan diuraikan bagaimana hasil penelitian dan analisis berdasarkan data-data hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto Tahun 2023 sebagai berikut.

5.1 Karakteristik Responden

Sampel penelitian yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto tahun 2023 berjumlah 2.025 responden dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 5. 1 Jumlah Sampel

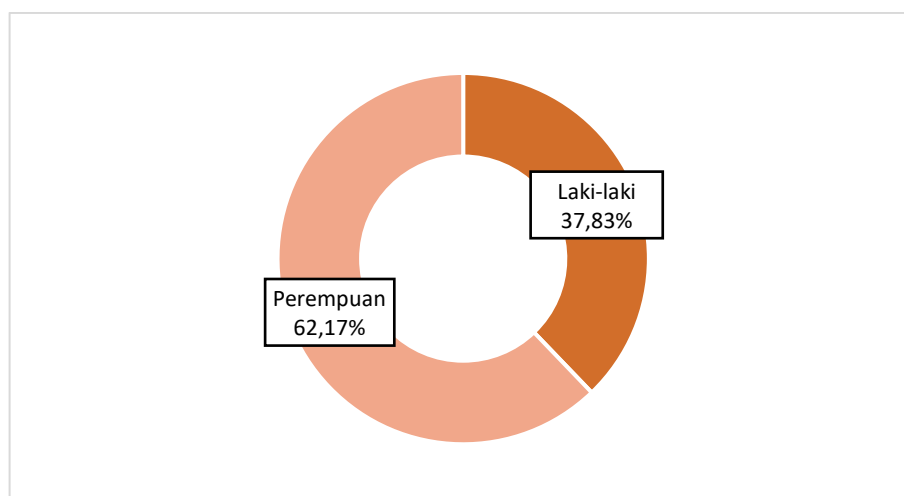
No.	Unit Pelayanan	Sampel
1.	Puskesmas Trawas	75
2.	Puskesmas Pacet	75
3.	Puskesmas Pandan	75
4.	Puskesmas Gondang	75
5.	Puskesmas Kutorejo	75
6.	Puskesmas Dlanggu	75
7.	Puskesmas Pesanggrahan	75
8.	Puskesmas Tawang Sari	75
9.	Puskesmas Trowulan	75
10.	Puskesmas Sooko	75
11.	Puskesmas Jatirejo	75
12.	Puskesmas Gayaman	75
13.	Puskesmas Puri	75
14.	Puskesmas bangsal	75
15.	Puskesmas Dawarblandong	75
16.	Puskesmas Kemlagi	75
17.	Puskesmas Kedungsari	75
18.	Puskesmas Kupang	75
19.	Puskesmas Jetis	75
20.	Puskesmas Gedeg	75
21.	Puskesmas Lespadangan	75
22.	Puskesmas Manduro	75
23.	Puskesmas Ngoro	75
24.	Puskesmas Pungging	75
25.	Puskesmas Watukenongo	75
26.	Puskesmas Mojosari	75



No.	Unit Pelayanan	Sampel
27.	Puskesmas Modopuro	75

Sumber: Data survei diolah, 2023

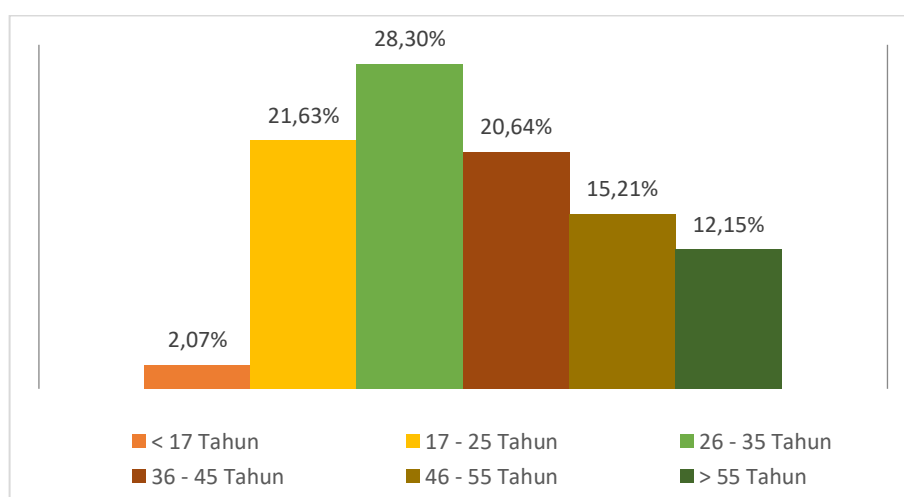
Dengan karakteristik sebagai berikut.



Gambar 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan Gambar 5.1 diketahui bahwa responden dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto adalah perempuan dengan persentase sebesar 62,17 persen dan laki-laki sebesar 37,83 persen.

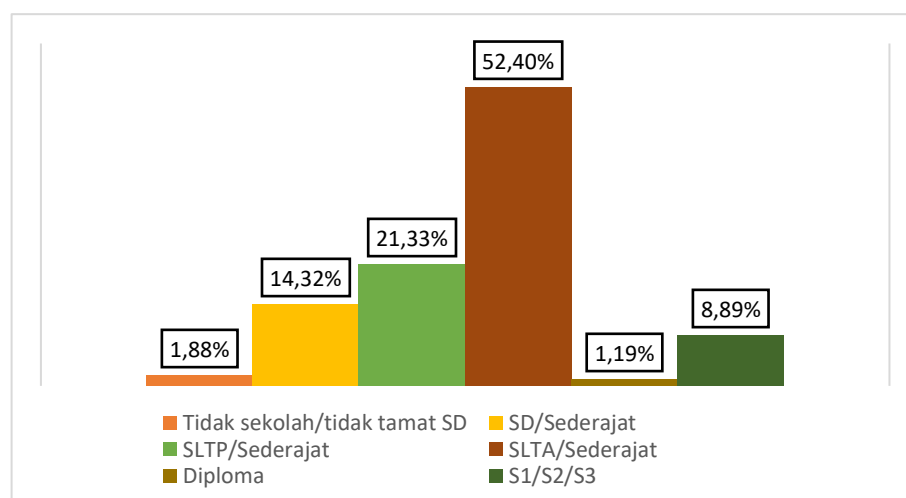


Gambar 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Sumber: Data survei diolah, 2023



Sebagian besar responden dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto adalah masyarakat dengan kelompok usia 26-35 tahun sebesar 28,30 persen, diikuti oleh kelompok usia 17-25 tahun sebesar 21,63 persen. Kemudian kelompok usia 36-45 tahun dan kelompok usia 46-55 tahun masing-masing sebesar 20,64 persen dan 15,21 persen. Selanjutnya kelompok usia lebih dari 55 tahun sebesar 12,15 persen dan kelompok usia dengan persentase paling sedikit adalah kelompok usia kurang dari 17 tahun sebesar 2,07 persen.



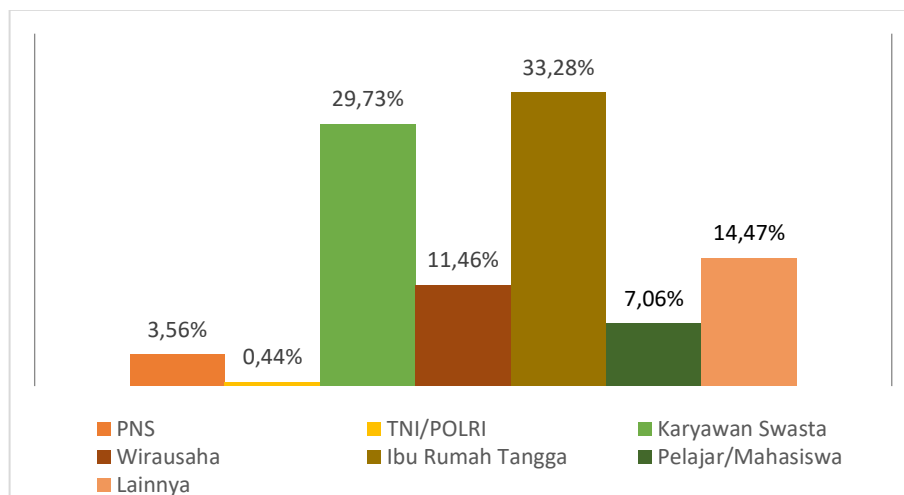
Gambar 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Jika dilihat dari tingkat pendidikannya, responden dengan tingkat pendidikan terakhir yang ditamatkan tidak sekolah/tidak tamat SD 1,88 persen, SD/Sederajat sebesar 14,32 persen, SLTP/Sederajat sebesar 21,33 persen, SLTA/Sederajat sebesar 52,40 persen, diploma sebesar 1.19 persen, dan S1/S2/S3 sebesar 8,89 persen. Dari data tersebut diketahui bahwa sebagian besar responden dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat



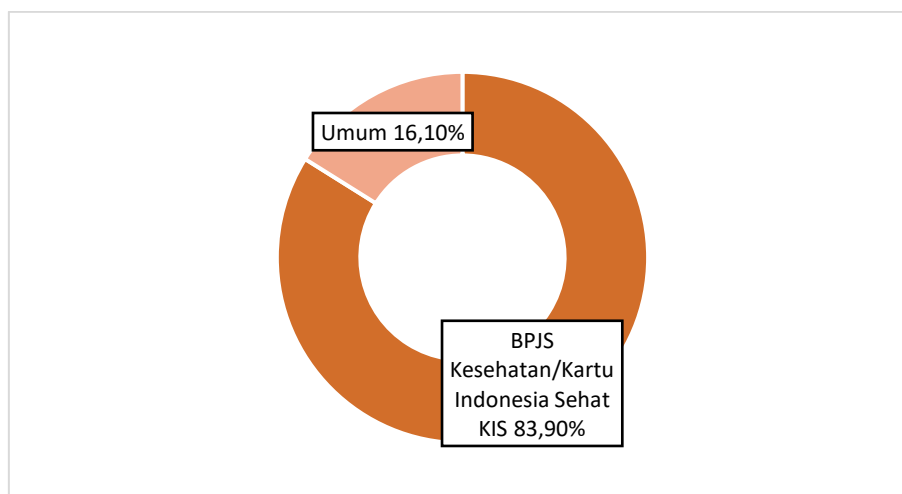
terhadap pelayanan kesehatan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto adalah masyarakat dengan tingkat pendidikan SLTA/Sederajat.



Gambar 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Sumber: Data survei diolah, 2023

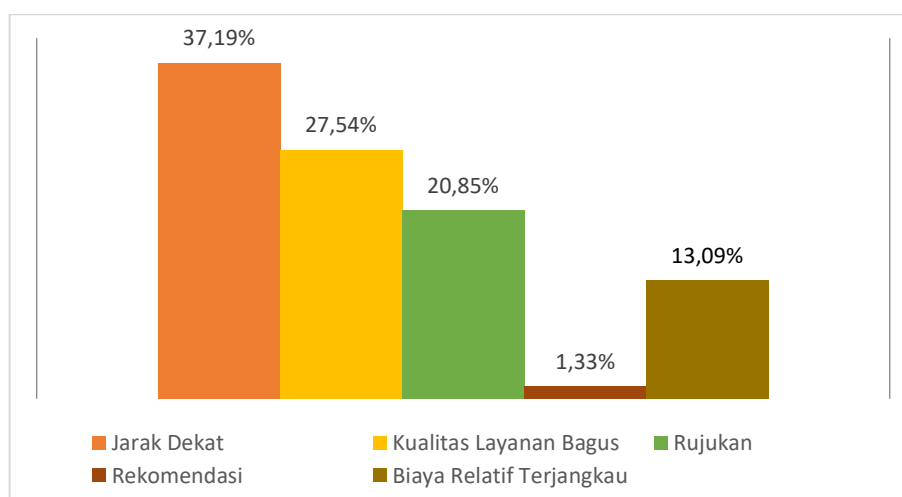
Gambar 5.4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah ibu rumah tangga dengan persentase sebesar 33,28 persen, diikuti oleh responden dengan pekerjaan karyawan swasta sebesar 29,73 persen. Sisanya sebesar 14,47 persen adalah responden dengan pekerjaan lainnya seperti pegawai honorer, belum bekerja, *freelance*, kader, pensiunan, supir, satpam, kuli bangunan, tukang pijat, serabutan, petani, reparasi alat listrik, tukang, ojek online, kemudian responden wirausaha sebesar 11,46 persen, pelajar/mahasiswa sebesar 7,06 persen, PNS sebesar 3,56 persen dan TNI/POLRI sebesar 0,44 persen.



Gambar 5. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tipe Pasien

Sumber: Data survei diolah, 2023

Sebagian besar responden merupakan pasien BPJS Kesehatan/KIS dengan persentase sebesar 83,90 persen. Sisanya merupakan pasien umum sebesar 16,10 persen.



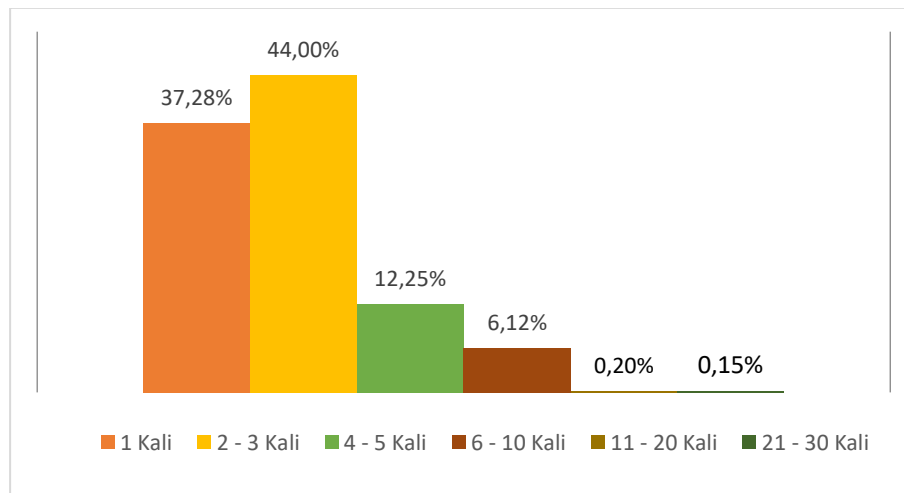
Gambar 5. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Berobat

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan Gambar 5.6 diketahui bahwa sebesar 37,19 persen responden memilih Puskesmas sebagai tempat berobat karena jaraknya dekat, kemudian 27,54 persen lainnya karena kualitas pelayanannya bagus, 20,85



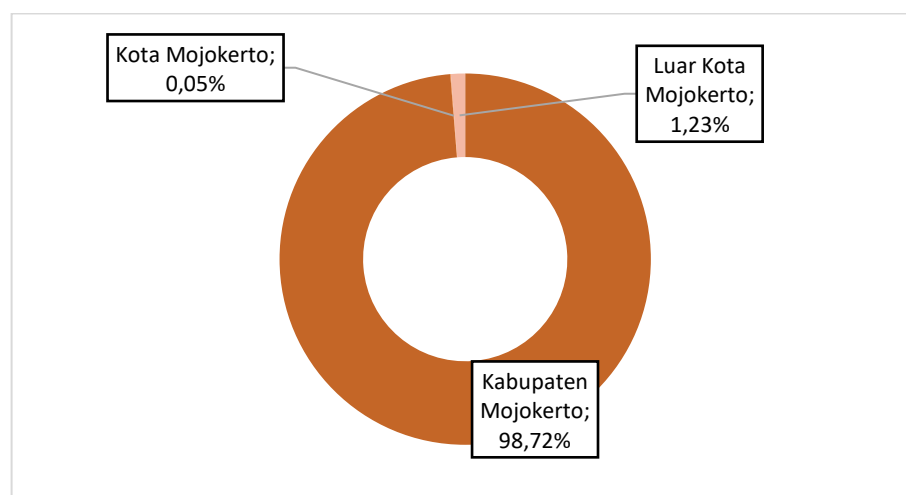
persen karena mendapat rujukan, 1,33 persen karena rekomendasi dan sisanya 13,09 persen karena biaya berobat relatif terjangkau.



Gambar 5. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berobat

Sumber: Data survei diolah, 2023

Jika dilihat berdasarkan frekuensi berobat selama tahun 2023, mayoritas responden mengunjungi Puskesmas sebanyak 2 - 3 kali dengan persentase sebesar 44,00 persen; kemudian baru 1 kali sebesar 37,28 persen; 4 - 5 kali sebesar 12,25 persen; 6 - 10 kali sebesar 6,12 persen; 11 - 20 kali sebesar 0,20 persen dan 21 - 30 kali sebesar 0,24 persen.



Gambar 5. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat

Sumber: Data survei diolah, 2023



Berdasarkan Gambar 5.8 diketahui bahwa sebagian besar masyarakat yang mendapat layanan kesehatan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto adalah masyarakat dengan domisili di Kabupaten Mojokerto dengan persentase sebesar 98,72 persen, kemudian 0,05 persen lainnya berasal dari Kota Mojokerto dan sisanya sebesar 1,23 persen merupakan masyarakat luar Kota/Kabupaten Mojokerto seperti Pasuruan, Sidoarjo, Jombang, Nganjuk dan Gresik.

5.2 Hasil SKM Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,38	84,49	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,38	84,48	B	Baik
U3	Waktu	3,36	84,09	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,45	86,26	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,44	86,00	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,44	86,07	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,40	85,03	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,22	80,60	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,37	84,14	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,38	84,58	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto sebesar 84,58 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh sembilan unsur yang memiliki predikat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur



tarif/biaya (U4) sebesar 3,45. Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) sebesar 3,22.

B. Analisis GAP

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.

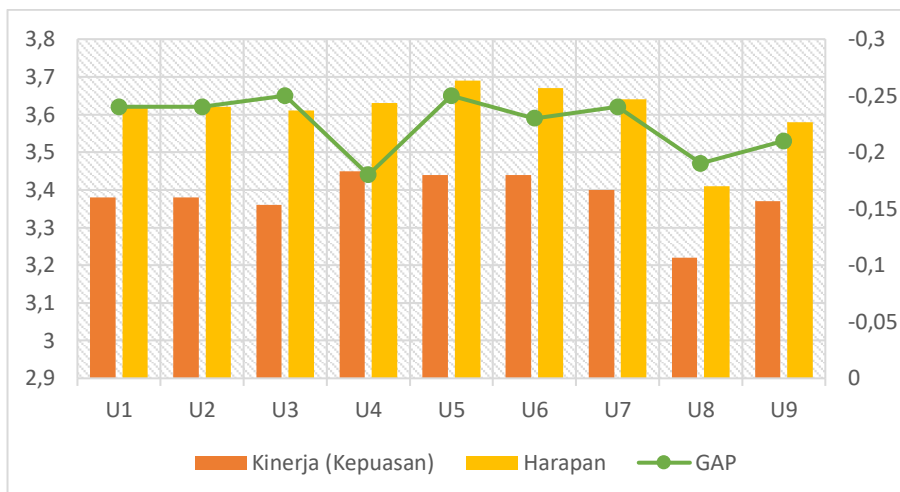
Tabel 5. 3 Analisis GAP Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA PENILAIAN	UNSUR HARAPAN	GAP
U1	Persyaratan	3,38	3,62	-0,24
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,38	3,62	-0,24
U3	Waktu	3,36	3,61	-0,25
U4	Tarif/Biaya	3,45	3,63	-0,18
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,44	3,69	-0,25
U6	Kompetensi Pelaksana	3,44	3,67	-0,23
U7	Perilaku Pelaksana	3,40	3,64	-0,24
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,22	3,41	-0,19
U9	Sarana dan Prasarana	3,37	3,58	-0,21
Nilai Rata-Rata		3,38	3,61	-0,23
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		84,58	90,17	-5,59

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.3 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto bernilai negatif sebesar minus 5,59 artinya kualitas layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

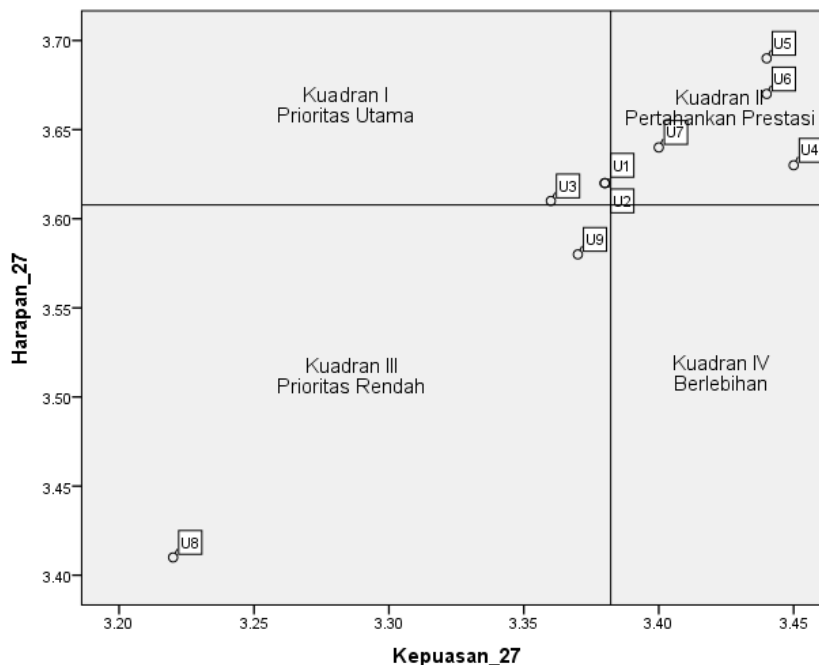
Berikut merupakan visualisasi grafik perbandingan antara kinerja (kepuasan) dan harapan terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.



Gambar 5. 9 Perbandingan antara kinerja (kepuasan) dan harapan

Sumber: Data survei diolah, 2023

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



Gambar 5. 10 Analisis Diagram Kartesius Dinas Kesehatan

Sumber: Data survei diolah, 2023



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

Kemudian, unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur tarif/biaya (U4); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6) dan perilaku pelaksana (U7), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh responden. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya. Dan tidak ada unsur yang terletak pada kuadran IV.

5.3 Hasil SKM Puskesmas Trawas Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Trawas Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.



Tabel 5. 4 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Trawas

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,36	84,00	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,36	84,00	B	Baik
U3	Waktu	3,21	80,22	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,61	90,33	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,19	79,67	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,31	82,83	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,32	82,89	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,32	83,00	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,29	82,27	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,33	83,25	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Trawas sebesar 83,25 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh delapan unsur yang memiliki predikat Baik dan satu unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) sebesar 3,61. Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) sebesar 3,19.

B. Analisis *GAP*

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Puskesmas Trawas Kabupaten Mojokerto.

Tabel 5. 5 Analisis *GAP* Puskesmas Trawas

NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA PENILAIAN	UNSUR HARAPAN	<i>GAP</i>
U1	Persyaratan	3,36	3,59	-0,23
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,36	3,67	-0,31
U3	Waktu	3,21	3,57	-0,36
U4	Tarif/Biaya	3,61	3,73	-0,12
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,19	3,72	-0,53

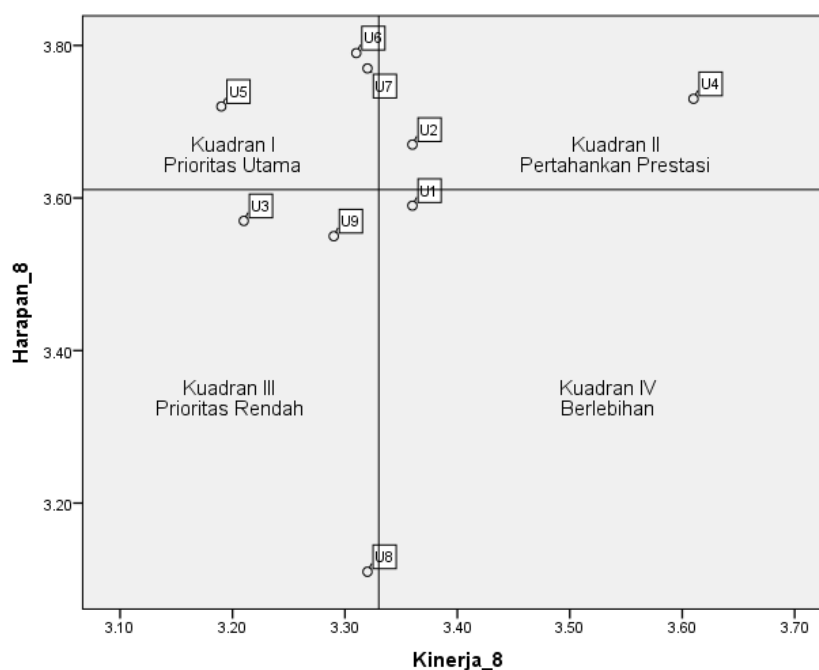


NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA UNSUR PENILAIAN HARAPAN		GAP
U6	Kompetensi Pelaksana	3,31	3,79	-0,48
U7	Perilaku Pelaksana	3,32	3,77	-0,45
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,32	3,11	0,21
U9	Sarana dan Prasarana	3,29	3,55	-0,26
Nilai Rata-Rata		3,33	3,61	-0,28
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		83,25	90,25	-7,00

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.5 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Trawas bernilai negatif sebesar minus 7,00 artinya kualitas layanan Puskesmas Trawas belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

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



Gambar 5. 11 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Trawas

Sumber: Data survei diolah, 2023



Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Trawas pada Gambar 5.11 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6) dan perilaku pelaksana (U7), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian, unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) dan tarif/biaya (U4), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur waktu pelayanan (U3); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh responden. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

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



5.4 Hasil SKM Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 6 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Pacet

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,20	80,00	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,20	80,00	B	Baik
U3	Waktu	3,20	80,11	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,55	88,67	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,17	79,33	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,21	80,33	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,23	80,67	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,17	79,33	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,18	79,60	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,24	80,89	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pacet sebesar 80,89 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh delapan unsur yang memiliki predikat Baik dan satu unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) sebesar 3,55. Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) sebesar 3,17.

B. Analisis *GAP*

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto.



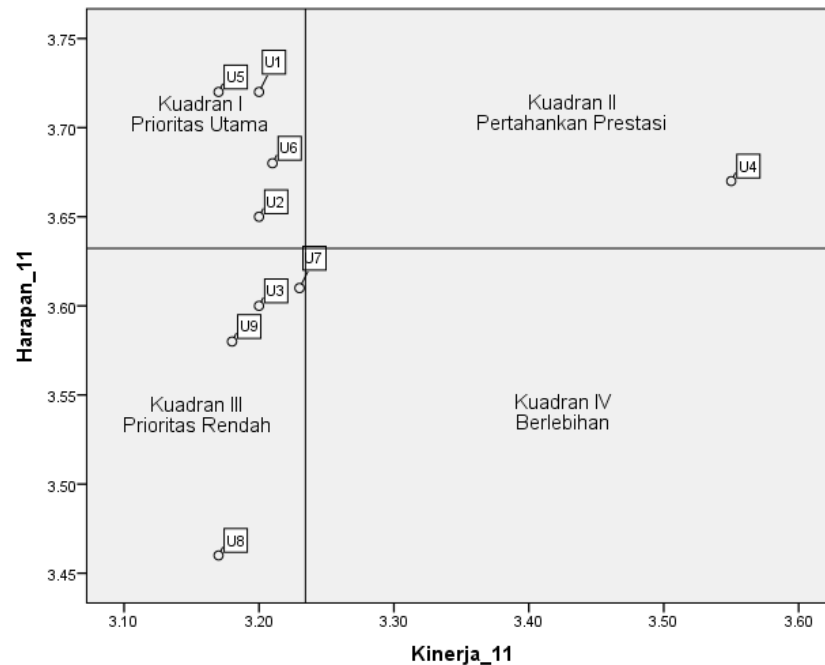
Tabel 5. 7 Analisis GAP Puskesmas Pacet

NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA UNSUR PENILAIAN HARAPAN		GAP
U1	Persyaratan	3,20	3,72	-0,52
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,20	3,65	-0,45
U3	Waktu	3,20	3,60	-0,40
U4	Tarif/Biaya	3,55	3,67	-0,12
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,17	3,72	-0,55
U6	Kompetensi Pelaksana	3,21	3,68	-0,47
U7	Perilaku Pelaksana	3,23	3,61	-0,38
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,17	3,46	-0,29
U9	Sarana dan Prasarana	3,18	3,58	-0,40
Nilai Rata-Rata		3,24	3,63	-0,39
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		80,89	90,82	-9,93

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.7 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pacet bernilai negatif sebesar minus 9,93 artinya kualitas layanan Puskesmas Pacet belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

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



Gambar 5. 12 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Pacet

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Pacet pada Gambar 5.12 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dan kompetensi pelaksana (U6), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

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

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur waktu pelayanan (U3); perilaku pelaksana (U7); penanganan pengaduan,



saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh responden. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya. Dan tidak ada unsur yang terletak pada kuadran IV.

5.5 Hasil SKM Puskesmas Pandan Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pandan Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 8 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Pandan

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,47	86,83	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,47	86,83	B	Baik
U3	Waktu	3,45	86,22	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,73	93,17	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,32	83,00	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,38	84,58	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,43	85,67	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,27	81,67	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,34	83,53	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,43	85,72	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pandan sebesar 85,72 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh delapan unsur yang memiliki predikat Baik dan satu unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) sebesar 3,73. Sedangkan, unsur dengan nilai



rata-rata terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) sebesar 3,27.

B. Analisis *GAP*

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Puskesmas Pandan Kabupaten Mojokerto.

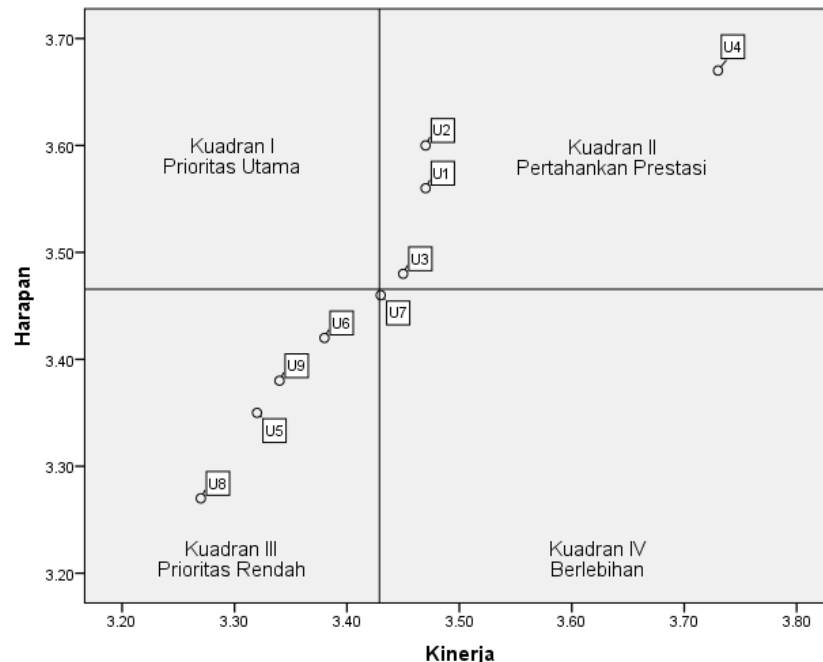
Tabel 5. 9 Analisis *GAP* Puskesmas Pandan

NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA PENILAIAN	UNSUR HARAPAN	<i>GAP</i>
U1	Persyaratan	3,47	3,56	-0,09
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,47	3,60	-0,13
U3	Waktu	3,45	3,48	-0,03
U4	Tarif/Biaya	3,73	3,67	0,06
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,32	3,35	-0,03
U6	Kompetensi Pelaksana	3,38	3,42	-0,04
U7	Perilaku Pelaksana	3,43	3,46	-0,03
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,27	3,27	0,00
U9	Sarana dan Prasarana	3,34	3,38	-0,04
Nilai Rata-Rata		3,43	3,46	-0,03
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		85,72	86,61	-0,89

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.9 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pandan bernilai negatif sebesar minus 0,89 artinya kualitas layanan Puskesmas Pandan belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

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



Gambar 5. 13 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Pandan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Pandan pada Gambar 5.13 diketahui bahwa tidak ada unsur yang terletak pada kuadran I. Kemudian, unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu pelayanan (U3) dan tarif/biaya (U4), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh responden. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

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



Terakhir, unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur perilaku pelaksana (U7), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.6 Hasil SKM Puskesmas Gondang Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gondang Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 10 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Gondang

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,37	84,33	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,32	83,00	B	Baik
U3	Waktu	3,37	84,22	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,43	85,83	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	83,67	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,46	86,42	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,43	85,78	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,37	84,17	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,47	86,87	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,40	84,92	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gondang sebesar 84,92 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh sembilan unsur yang memiliki predikat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur sarana dan prasarana (U9) sebesar 3,47. Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur sistem, mekanisme, prosedur (U2) sebesar 3,32.

B. Analisis *GAP*

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan



harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Puskesmas Gondang Kabupaten Mojokerto.

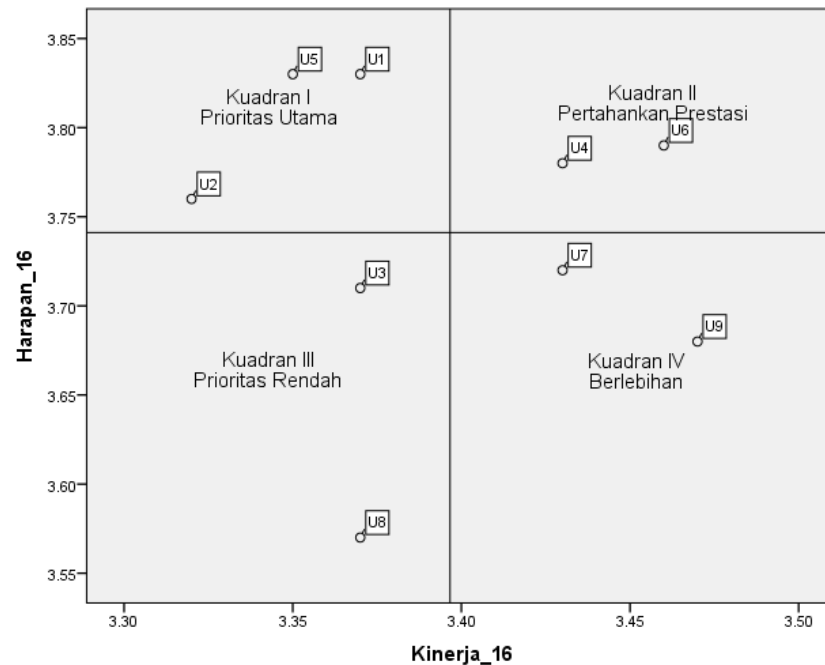
Tabel 5. 11 Analisis *GAP* Puskesmas Gondang

NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA UNSUR PENILAIAN HARAPAN		<i>GAP</i>
U1	Persyaratan	3,37	3,83	-0,46
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,32	3,76	-0,44
U3	Waktu	3,37	3,71	-0,34
U4	Tarif/Biaya	3,43	3,78	-0,35
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	3,83	-0,48
U6	Kompetensi Pelaksana	3,46	3,79	-0,33
U7	Perilaku Pelaksana	3,43	3,72	-0,29
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,37	3,57	-0,20
U9	Sarana dan Prasarana	3,47	3,68	-0,21
Nilai Rata-Rata		3,40	3,74	-0,34
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		84,92	93,49	-8,57

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.11 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Gondang bernilai negatif sebesar minus 8,57 artinya kualitas layanan Puskesmas Gondang belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

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



Gambar 5. 14 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Gondang

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Gondang pada Gambar 5.14 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) dan produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

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

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur waktu pelayanan (U3) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan



(U8), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh responden. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

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

5.7 Hasil SKM Puskesmas Kutorejo Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kutorejo Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 12 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kutorejo

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,28	82,00	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,27	81,83	B	Baik
U3	Waktu	3,28	81,89	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,27	81,67	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,29	82,33	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,27	81,67	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,27	81,67	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,28	82,00	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,27	81,80	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,27	81,87	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kutorejo sebesar 81,87 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh sembilan unsur yang memiliki predikat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur produk spesifikasi jenis



pelayanan (U5) sebesar 3,29. Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah U2, U4, U6, U7, dan U9 sebesar 3,27.

B. Analisis *GAP*

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Puskesmas Kutorejo Kabupaten Mojokerto.

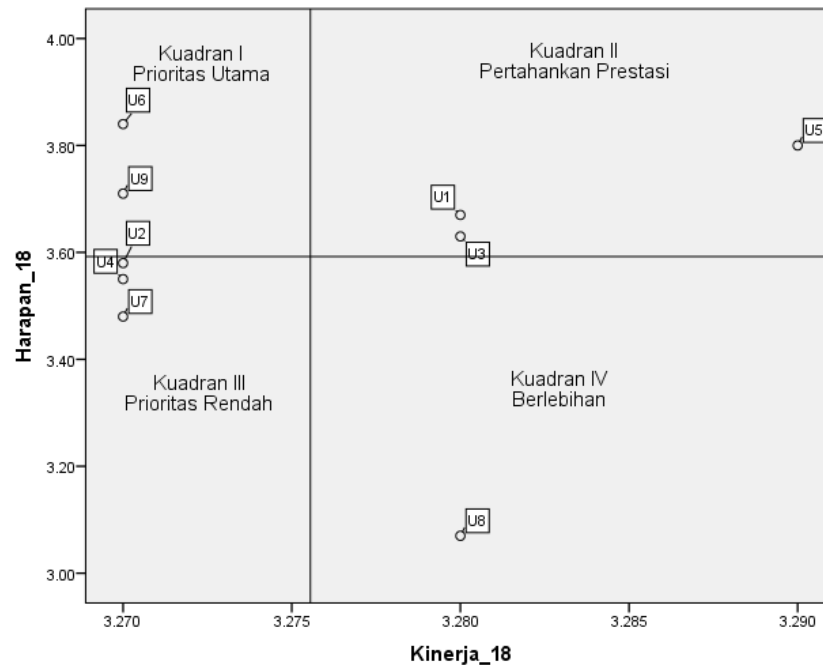
Tabel 5. 13 Analisis *GAP* Puskesmas Kutorejo

NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA PENILAIAN	UNSUR HARAPAN	<i>GAP</i>
U1	Persyaratan	3,28	3,67	-0,39
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,27	3,58	-0,31
U3	Waktu	3,28	3,63	-0,35
U4	Tarif/Biaya	3,27	3,55	-0,28
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,29	3,80	-0,51
U6	Kompetensi Pelaksana	3,27	3,84	-0,57
U7	Perilaku Pelaksana	3,27	3,48	-0,21
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,28	3,07	0,21
U9	Sarana dan Prasarana	3,27	3,71	-0,44
Nilai Rata-Rata		3,27	3,59	-0,32
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		81,87	89,85	-7,98

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.13 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kutorejo bernilai negatif sebesar minus 7,98 artinya kualitas layanan Puskesmas Kutorejo belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

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



Gambar 5. 15 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Kutorejo

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Kutorejo pada Gambar 5.15 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur kompetensi pelaksana (U6) serta sarana dan prasarana (U9), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian, unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur persyaratan (U1); waktu pelayanan (U3) dan produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); tarif/biaya (U4) dan perilaku



pelaksana (U7), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh responden. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

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

5.8 Hasil SKM Puskesmas Dlanggu Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Dlanggu Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 14 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Dlanggu

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,33	83,33	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,33	83,17	B	Baik
U3	Waktu	3,27	81,78	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,31	82,83	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,31	82,67	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,46	86,50	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,35	83,78	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,25	81,33	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,50	87,40	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,35	83,64	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Dlanggu sebesar 83,64 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh sembilan unsur yang memiliki predikat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur sarana dan prasarana (U9)



sebesar 3,50. Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) 3,25.

B. Analisis *GAP*

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Puskesmas Dlanggu Kabupaten Mojokerto.

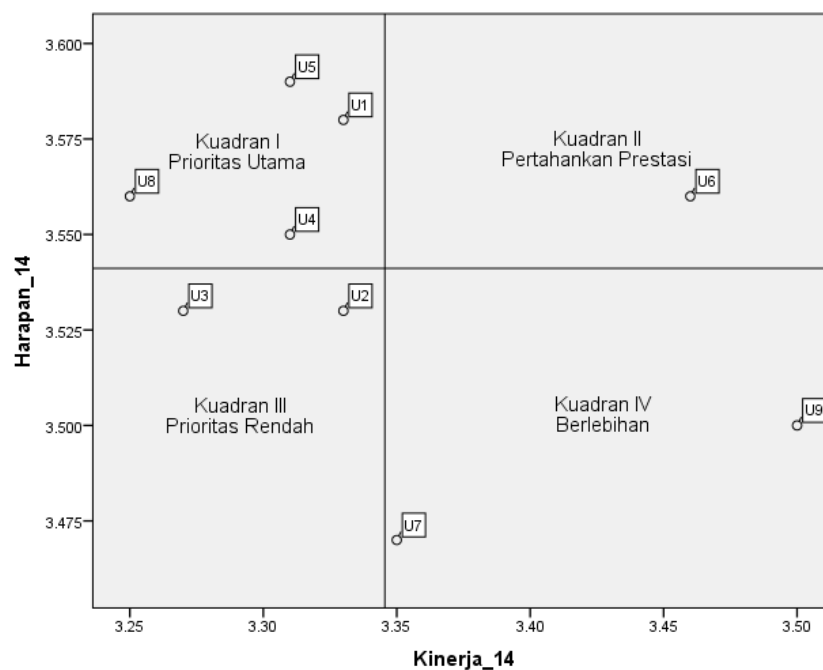
Tabel 5. 15 Analisis *GAP* Puskesmas Dlanggu

NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA PENILAIAN	UNSUR HARAPAN	<i>GAP</i>
U1	Persyaratan	3,33	3,58	-0,25
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,33	3,53	-0,20
U3	Waktu	3,27	3,53	-0,26
U4	Tarif/Biaya	3,31	3,55	-0,24
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,31	3,59	-0,28
U6	Kompetensi Pelaksana	3,46	3,56	-0,10
U7	Perilaku Pelaksana	3,35	3,47	-0,12
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,25	3,56	-0,31
U9	Sarana dan Prasarana	3,50	3,50	0,00
Nilai Rata-Rata		3,35	3,54	-0,19
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		83,64	88,50	-4,86

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.15 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Dlanggu bernilai negatif sebesar minus 4,86 artinya kualitas layanan Puskesmas Dlanggu belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

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



Gambar 5. 16 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Dlanggu

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Dlanggu pada Gambar 5.16 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); tarif/biaya (U4); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian, unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur kompetensi pelaksana (U6), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) serta waktu pelayanan (U3),



memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh responden. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

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

5.9 Hasil SKM Puskesmas Pesanggrahan Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pesanggrahan Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 16 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Pesanggrahan

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,13	78,17	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,23	80,67	B	Baik
U3	Waktu	3,19	79,78	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,19	79,83	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,23	80,67	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,31	82,75	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,35	83,67	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,07	76,67	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,15	78,87	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,20	80,12	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pesanggrahan sebesar 80,12 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh sembilan unsur yang memiliki predikat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur perilaku



pelaksana (U7) sebesar 3,35. Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) sebesar 3,07.

B. Analisis GAP

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Puskesmas Pesanggrahan Kabupaten Mojokerto.

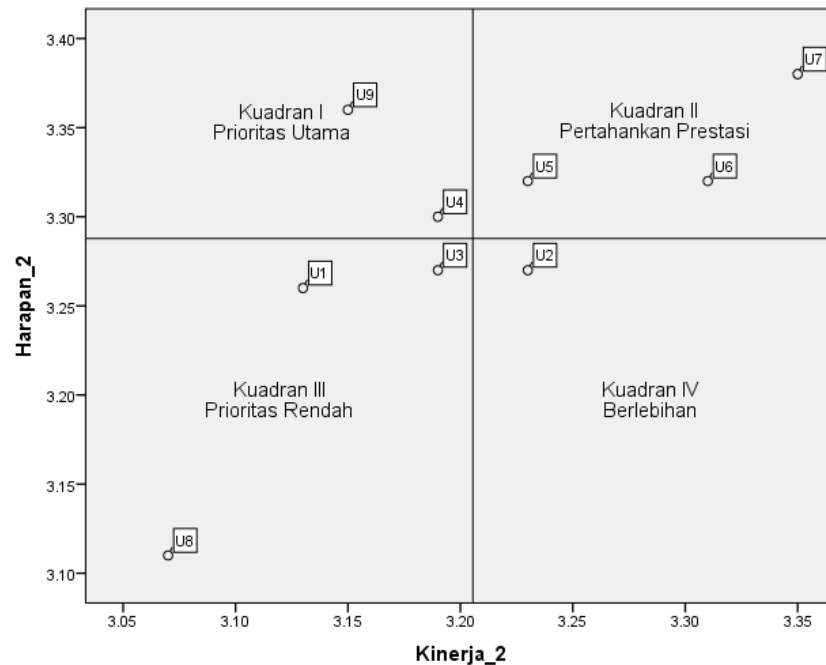
Tabel 5. 17 Analisis GAP Puskesmas Pesanggrahan

NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA UNSUR PENILAIAN HARAPAN		GAP
U1	Persyaratan	3,13	3,26	-0,13
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,23	3,27	-0,04
U3	Waktu	3,19	3,27	-0,08
U4	Tarif/Biaya	3,19	3,30	-0,11
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,23	3,32	-0,09
U6	Kompetensi Pelaksana	3,31	3,32	-0,01
U7	Perilaku Pelaksana	3,35	3,38	-0,03
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,07	3,11	-0,04
U9	Sarana dan Prasarana	3,15	3,36	-0,21
Nilai Rata-Rata		3,20	3,29	-0,09
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		80,12	82,17	-2,05

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.17 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pesanggrahan bernilai negatif sebesar minus 2,05 artinya kualitas layanan Puskesmas Pesanggrahan belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

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



Gambar 5. 17 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Pesanggrahan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Pesanggrahan pada Gambar 5.17 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur tarif/biaya (U4) serta sarana dan prasarana (U9), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

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

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan (U1); waktu pelayanan (U3) serta penanganan pengaduan,



saran dan masukan (U8), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh responden. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

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

5.10 Hasil SKM Puskesmas Tawangsari Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Tawangsari Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 18 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Tawangsari

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,07	76,67	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,08	77,00	B	Baik
U3	Waktu	3,12	78,00	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,17	79,17	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,17	79,33	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,10	77,58	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,04	76,00	C	Kurang Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,03	75,67	C	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,02	75,47	C	Kurang Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,09	77,21	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Tawangsari sebesar 77,21 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh tiga unsur yang memiliki predikat Kurang Baik dan enam unsur yang memiliki predikat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) sebesar 3,17.



Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur sarana prasarana (U9) sebesar 3,02.

B. Analisis *GAP*

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Puskesmas Tawangsari Kabupaten Mojokerto.

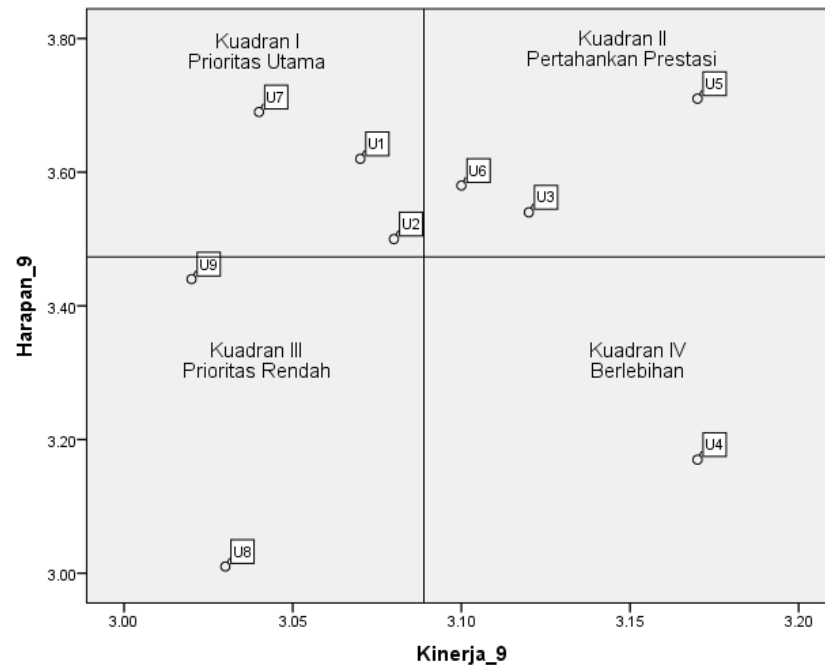
Tabel 5. 19 Analisis *GAP* Puskesmas Tawangsari

NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA PENILAIAN	UNSUR HARAPAN	<i>GAP</i>
U1	Persyaratan	3,07	3,62	-0,55
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,08	3,50	-0,42
U3	Waktu	3,12	3,54	-0,42
U4	Tarif/Biaya	3,17	3,17	0
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,17	3,71	-0,54
U6	Kompetensi Pelaksana	3,10	3,58	-0,48
U7	Perilaku Pelaksana	3,04	3,69	-0,65
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,03	3,01	0,02
U9	Sarana dan Prasarana	3,02	3,44	-0,42
Nilai Rata-Rata		3,09	3,47	-0,38
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		77,21	86,85	-9,64

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.19 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tawangsari bernilai negatif sebesar minus 9,64 artinya kualitas layanan Puskesmas Tawangsari belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

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



Gambar 5. 18 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Tawang Sari

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Tawang Sari pada Gambar 5.18 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) dan perilaku pelaksana (U7), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

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

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan



prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh responden. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

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

5.11 Hasil SKM Puskesmas Trowulan Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Trowulan Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 20 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Trowulan

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,45	86,17	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,49	87,17	B	Baik
U3	Waktu	3,41	85,22	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,55	88,67	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,55	88,67	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,49	87,17	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,44	86,00	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,44	86,00	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,44	86,00	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,47	86,78	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Trowulan sebesar 86,78 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh tujuh unsur yang memiliki predikat Baik dan dua unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) dan unsur produk spesifikasi jenis



pelayanan (U5) sebesar 3,55. Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur waktu (U3) sebesar 3,41.

B. Analisis *GAP*

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Puskesmas Trowulan Kabupaten Mojokerto.

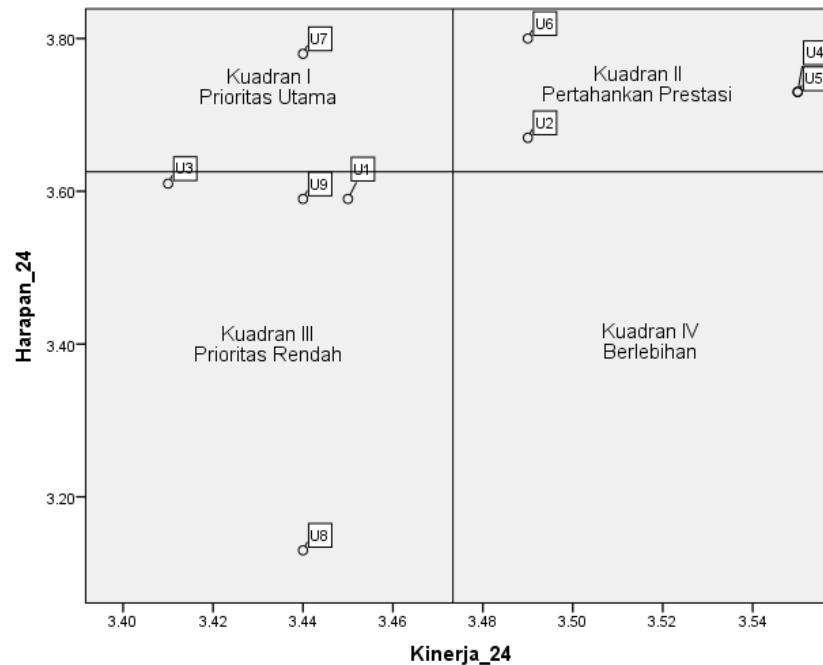
Tabel 5. 21 Analisis *GAP* Puskesmas Trowulan

NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA PENILAIAN	UNSUR HARAPAN	<i>GAP</i>
U1	Persyaratan	3,45	3,59	-0,14
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,49	3,67	-0,18
U3	Waktu	3,41	3,61	-0,20
U4	Tarif/Biaya	3,55	3,73	-0,18
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,55	3,73	-0,18
U6	Kompetensi Pelaksana	3,49	3,80	-0,31
U7	Perilaku Pelaksana	3,44	3,78	-0,34
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,44	3,13	0,31
U9	Sarana dan Prasarana	3,44	3,59	-0,15
Nilai Rata-Rata		3,47	3,63	-0,16
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		86,78	90,64	-3,86

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.21 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Trowulan bernilai negatif sebesar minus 3,86 artinya kualitas layanan Puskesmas Trowulan belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

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



Gambar 5. 19 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Trowulan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Trowulan pada Gambar 5.19 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur perilaku pelaksana (U7), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

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

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan (U1); waktu pelayanan (U3); penanganan pengaduan, saran



dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh responden. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya. Dan tidak ada unsur yang terletak pada kuadran IV.

5.12 Hasil SKM Puskesmas Sooko Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Sooko Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 22 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Sooko

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,25	81,33	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,29	82,33	B	Baik
U3	Waktu	3,17	79,22	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,50	87,50	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,43	85,67	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,31	82,83	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,45	86,22	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,16	79,00	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,30	82,53	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,32	82,96	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Sooko sebesar 82,96 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh sembilan unsur yang memiliki predikat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) sebesar 3,50. Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) sebesar 3,16.



B. Analisis *GAP*

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Puskesmas Sooko Kabupaten Mojokerto.

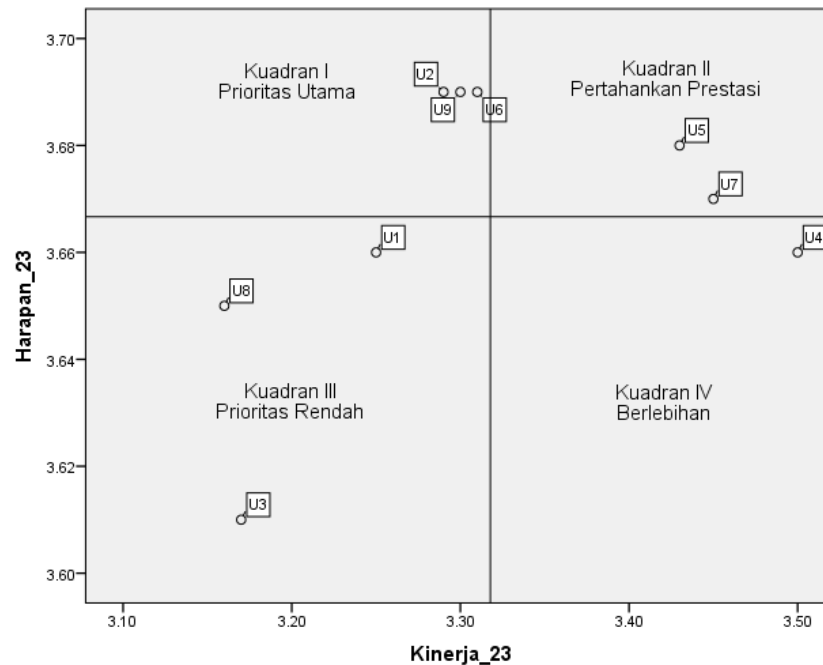
Tabel 5. 23 Analisis *GAP* Puskesmas Sooko

NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA UNSUR PENILAIAN HARAPAN		<i>GAP</i>
U1	Persyaratan	3,25	3,66	-0,41
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,29	3,69	-0,40
U3	Waktu	3,17	3,61	-0,44
U4	Tarif/Biaya	3,50	3,66	-0,16
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,43	3,68	-0,25
U6	Kompetensi Pelaksana	3,31	3,69	-0,38
U7	Perilaku Pelaksana	3,45	3,67	-0,22
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,16	3,65	-0,49
U9	Sarana dan Prasarana	3,30	3,69	-0,39
Nilai Rata-Rata		3,32	3,67	-0,35
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		82,96	91,69	-8,73

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.23 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sooko bernilai negatif sebesar minus 8,73 artinya kualitas layanan Puskesmas Sooko belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

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



Gambar 5. 20 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Sooko

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Sooko pada Gambar 5.20 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); kompetensi pelaksana (U6) serta sarana dan prasarana (U9), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

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



Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan (U1); waktu pelayanan (U3) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh responden. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

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

5.13 Hasil SKM Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 24 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Jatirejo

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,49	87,33	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,52	88,00	B	Baik
U3	Waktu	3,51	87,78	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,50	87,50	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,49	87,33	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,54	88,42	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,46	86,44	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,55	88,67	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,51	87,67	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,51	87,68	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Jatirejo sebesar 87,68 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh tujuh unsur yang memiliki predikat Baik dan dua unsur



yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) sebesar 3,55. Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur perilaku pelaksana (U7) sebesar 3,46.

B. Analisis *GAP*

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto.

Tabel 5. 25 Analisis *GAP* Puskesmas Jatirejo

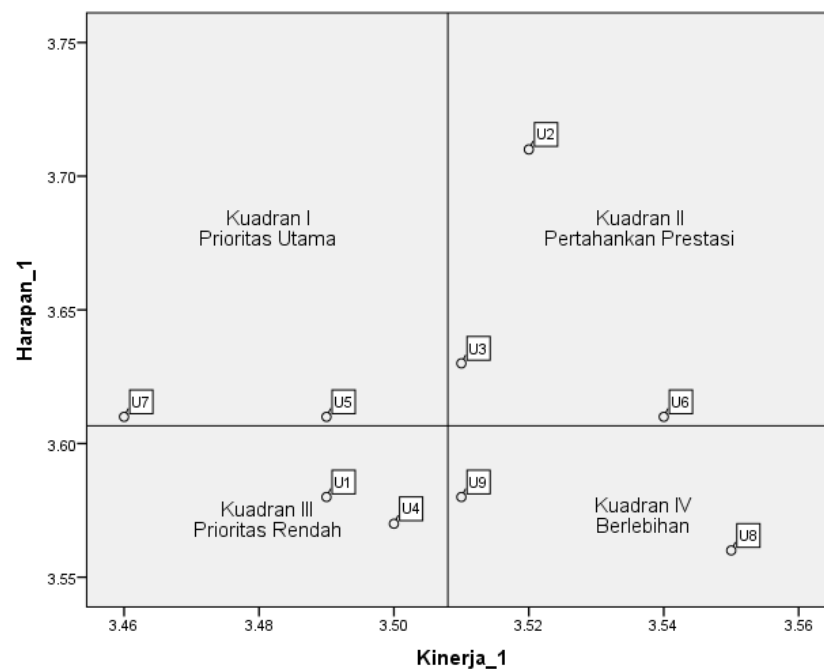
NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA PENILAIAN	UNSUR HARAPAN	<i>GAP</i>
U1	Persyaratan	3,49	3,58	-0,09
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,52	3,71	-0,19
U3	Waktu	3,51	3,63	-0,12
U4	Tarif/Biaya	3,50	3,57	-0,07
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,49	3,61	-0,12
U6	Kompetensi Pelaksana	3,54	3,61	-0,07
U7	Perilaku Pelaksana	3,46	3,61	-0,15
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,55	3,56	-0,01
U9	Sarana dan Prasarana	3,51	3,58	-0,07
Nilai Rata-Rata		3,51	3,61	-0,10
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		87,68	90,16	-2,48

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.25 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Jatirejo bernilai negatif sebesar minus 2,48 artinya kualitas layanan Puskesmas Jatirejo belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.



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



Gambar 5. 21 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Jatirejo pada Gambar 5.21 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dan perilaku pelaksana (U7), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian, unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu pelayanan (U3) dan kompetensi pelaksana (U6), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut



dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan (U1) dan tarif/biaya (U4), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh responden. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

Terakhir, unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.14 Hasil SKM Puskesmas Gayaman Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gayaman Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 26 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Gayaman

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,31	82,67	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,29	82,33	B	Baik
U3	Waktu	3,29	82,22	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,37	84,33	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,41	85,33	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,33	83,33	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,32	83,11	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,24	81,00	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,25	81,27	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,31	82,84	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gayaman sebesar 82,84 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh sembilan unsur yang memiliki predikat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) sebesar 3,41. Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) sebesar 3,24.

B. Analisis *GAP*

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Puskesmas Gayaman Kabupaten Mojokerto.

Tabel 5. 27 Analisis *GAP* Puskesmas Gayaman

NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA PENILAIAN	UNSUR HARAPAN	<i>GAP</i>
U1	Persyaratan	3,31	3,68	-0,37
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,29	3,71	-0,42
U3	Waktu	3,29	3,71	-0,42
U4	Tarif/Biaya	3,37	3,71	-0,34
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,41	3,71	-0,30
U6	Kompetensi Pelaksana	3,33	3,72	-0,39
U7	Perilaku Pelaksana	3,32	3,72	-0,40
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,24	3,71	-0,47
U9	Sarana dan Prasarana	3,25	3,72	-0,47
Nilai Rata-Rata		3,31	3,71	-0,40
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		82,84	92,70	-9,86

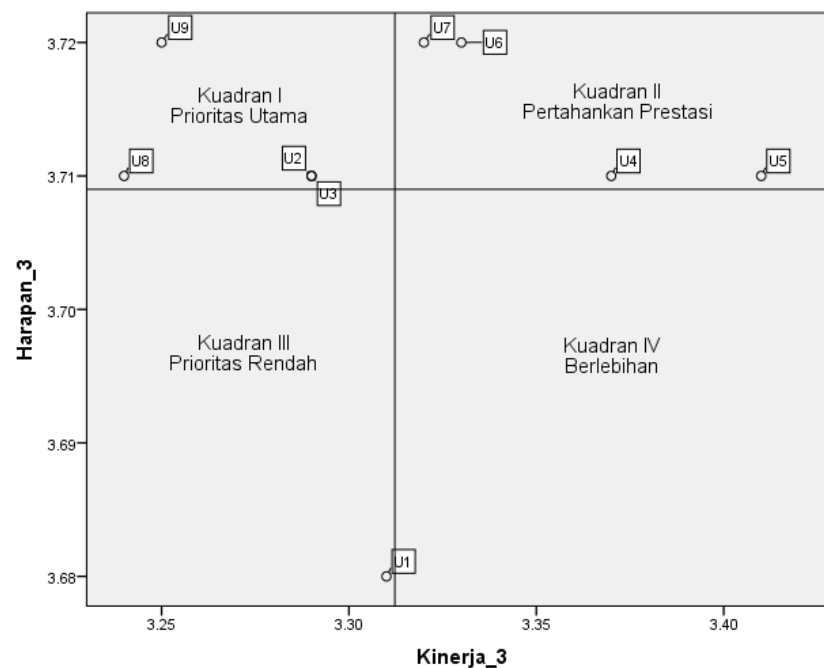
Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.27 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Gayaman bernilai negatif sebesar minus 9,86 artinya kualitas



layanan Puskesmas Gayaman belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

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



Gambar 5. 22 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Gayaman

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Gayaman pada Gambar 5.22 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu pelayanan (U3); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.



Kemudian, unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur tarif/biaya (U4); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6) dan perilaku pelaksana (U7), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan (U1), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh responden. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya. Dan tidak ada unsur yang terletak pada kuadran IV.

5.15 Hasil SKM Puskesmas Puri Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Puri Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 28 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Puri

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,58	89,50	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,55	88,67	A	Sangat Baik
U3	Waktu	3,54	88,44	A	Sangat Baik
U4	Tarif/Biaya	3,53	88,33	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,71	92,67	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,66	91,50	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,54	88,44	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,38	84,50	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,48	87,00	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,55	88,78	A	Sangat Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Puri sebesar 88,78 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh dua unsur yang memiliki predikat Baik dan tujuh unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) sebesar 3,71. Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) sebesar 3,38.

B. Analisis *GAP*

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Puskesmas Puri Kabupaten Mojokerto.

Tabel 5. 29 Analisis *GAP* Puskesmas Puri

NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA PENILAIAN	UNSUR HARAPAN	<i>GAP</i>
U1	Persyaratan	3,58	3,75	-0,17
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,55	3,73	-0,18
U3	Waktu	3,54	3,66	-0,12
U4	Tarif/Biaya	3,53	3,68	-0,15
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,71	3,72	-0,01
U6	Kompetensi Pelaksana	3,66	3,69	-0,03
U7	Perilaku Pelaksana	3,54	3,60	-0,06
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,38	3,69	-0,31
U9	Sarana dan Prasarana	3,48	3,63	-0,15
Nilai Rata-Rata		3,55	3,69	-0,14
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		88,78	92,13	-3,35

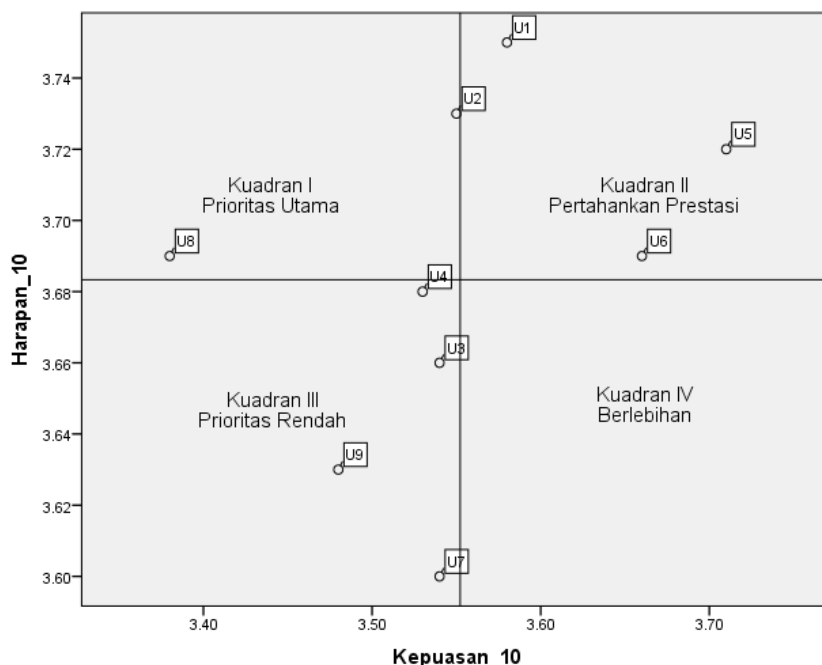
Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.29 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Puri bernilai negatif sebesar minus 3,35 artinya kualitas



layanan Puskesmas Puri belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

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



Gambar 5. 23 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Puri

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Puri pada Gambar 5.23 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian, unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur persyaratan (U1); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dan kompetensi



pelaksana (U6), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur waktu pelayanan (U3); tarif/biaya (U4); perilaku pelaksana (U7) serta sarana dan prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh responden. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya. Dan tidak ada unsur yang terletak pada kuadran IV.

5.16 Hasil SKM Puskesmas Bangsal Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Bangsal Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 30 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Bangsal

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,52	88,00	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,61	90,33	A	Sangat Baik
U3	Waktu	3,40	85,11	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,55	88,67	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,59	89,67	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,57	89,25	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,49	87,33	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,37	84,33	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,48	87,07	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,51	87,75	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Bangsal sebesar 87,75 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga



ditunjukkan oleh lima unsur yang memiliki predikat Baik dan empat unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur sistem, mekanisme, prosedur (U2) sebesar 3,61. Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) sebesar 3,37.

B. Analisis *GAP*

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Puskesmas Bangsal Kabupaten Mojokerto.

Tabel 5. 31 Analisis *GAP* Puskesmas Bangsal

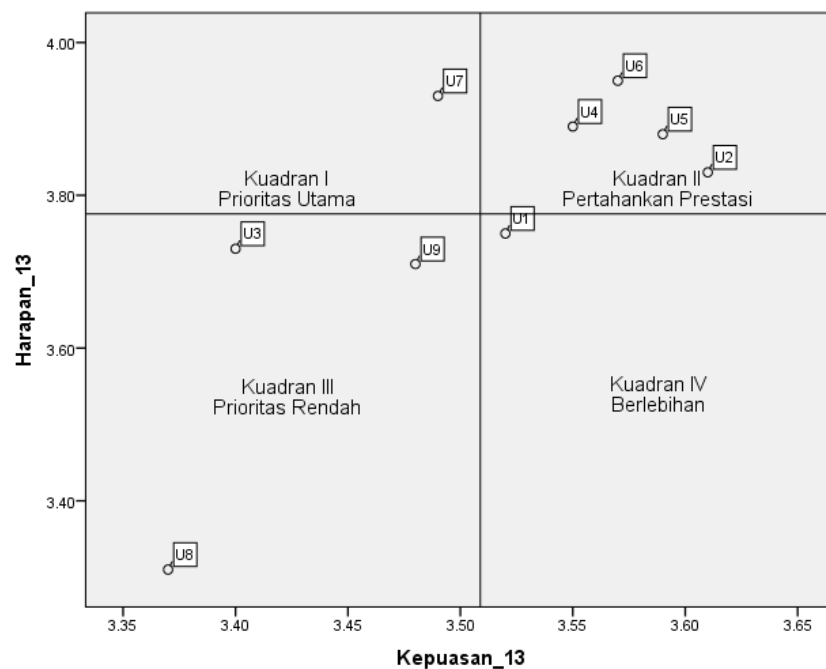
NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA PENILAIAN	UNSUR HARAPAN	<i>GAP</i>
U1	Persyaratan	3,52	3,75	-0,23
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,61	3,83	-0,21
U3	Waktu	3,40	3,73	-0,33
U4	Tarif/Biaya	3,55	3,89	-0,34
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,59	3,88	-0,29
U6	Kompetensi Pelaksana	3,57	3,95	-0,38
U7	Perilaku Pelaksana	3,49	3,93	-0,44
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,37	3,31	0,07
U9	Sarana dan Prasarana	3,48	3,71	-0,22
Nilai Rata-Rata		3,51	3,77	-0,26
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		87,75	94,36	-6,61

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.31 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bangsal bernilai negatif sebesar minus 6,61 artinya kualitas layanan Puskesmas Bangsal belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.



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



Gambar 5. 24 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Bangsal

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Bangsal pada Gambar 5.24 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur perilaku pelaksana (U7), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian, unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); tarif/biaya (U4); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); dan kompetensi pelaksana (U6), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang



baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur waktu pelayanan (U3); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh responden. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

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

5.17 Hasil SKM Puskesmas Dawarblandong Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Dawarblandong Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 32 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Dawarblandong

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,61	90,33	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,69	92,33	A	Sangat Baik
U3	Waktu	3,61	90,33	A	Sangat Baik
U4	Tarif/Biaya	3,77	94,33	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,79	94,67	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,83	95,83	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,84	95,89	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,16	79,00	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,59	89,80	A	Sangat Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,66	91,39	A	Sangat Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Dawarblandong sebesar 91,39 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh satu unsur yang memiliki predikat Baik dan delapan unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana (U7) sebesar 3,84. Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) sebesar 3,16.

B. Analisis GAP

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Puskesmas Dawarblandong Kabupaten Mojokerto.

Tabel 5. 33 Analisis GAP Puskesmas Dawarblandong

NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA UNSUR PENILAIAN HARAPAN		GAP
U1	Persyaratan	3,61	3,66	-0,05
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,69	3,73	-0,04
U3	Waktu	3,61	3,64	-0,03
U4	Tarif/Biaya	3,77	3,79	-0,02
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,79	3,79	0,00
U6	Kompetensi Pelaksana	3,83	3,85	-0,02
U7	Perilaku Pelaksana	3,84	3,84	0,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,16	3,17	-0,01
U9	Sarana dan Prasarana	3,59	3,61	-0,02
Nilai Rata-Rata		3,66	3,68	-0,02
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		91,39	91,91	-0,52

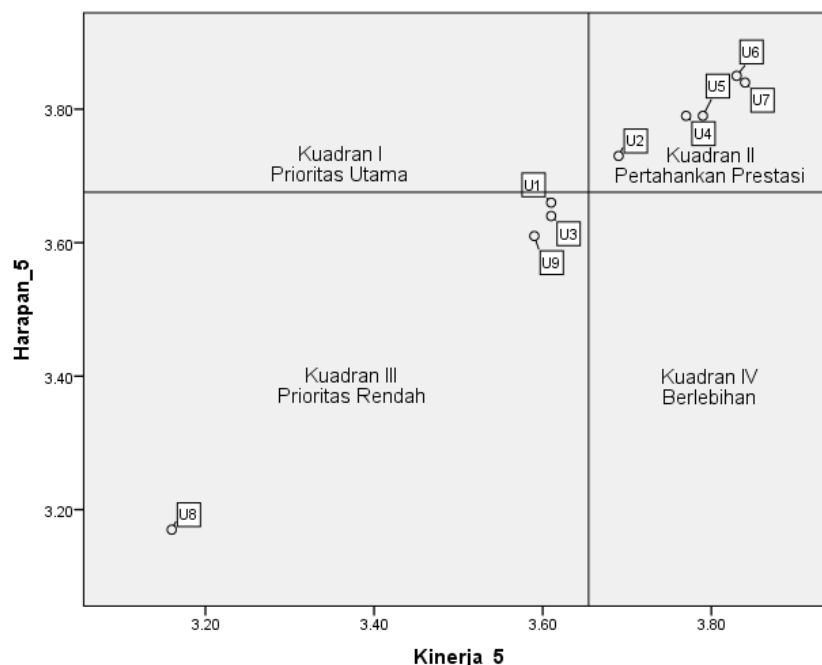
Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.33 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Dawarblandong bernilai negatif sebesar minus 0,52 artinya



kualitas layanan Puskesmas Dawarblandong belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

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



Gambar 5. 25 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Dawarblandong

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Dawarblandong pada Gambar 5.25 diketahui bahwa tidak ada unsur yang terletak pada kuadran I. Kemudian, unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); tarif/biaya (U4); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6) dan perilaku pelaksana (U7), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.



Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan (U1); waktu pelayanan (U3); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh responden. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya. Dan tidak ada unsur yang terletak pada kuadran IV.

5.18 Hasil SKM Puskesmas Kemlagi Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kemlagi Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 34 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kemlagi

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,85	96,17	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,81	95,17	A	Sangat Baik
U3	Waktu	3,78	94,44	A	Sangat Baik
U4	Tarif/Biaya	3,85	96,17	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,87	96,67	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,90	97,58	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,84	96,11	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,11	77,67	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,77	94,13	A	Sangat Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,75	93,79	A	Sangat Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kemlagi sebesar 93,79 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh satu unsur yang memiliki predikat Baik dan delapan unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi



adalah unsur kompetensi pelaksana (U6) sebesar 3,90. Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) sebesar 3,11.

B. Analisis *GAP*

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Puskesmas Kemlagi Kabupaten Mojokerto.

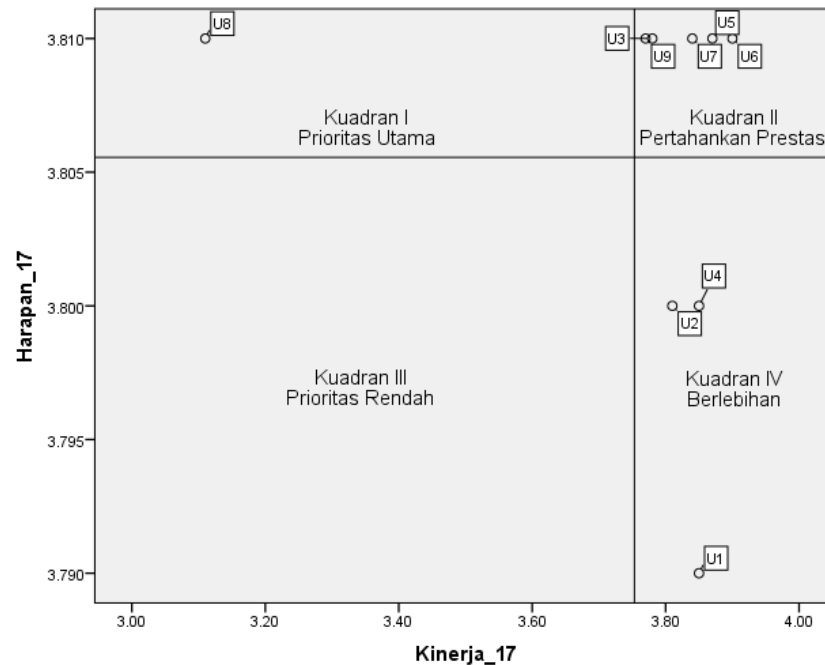
Tabel 5. 35 Analisis *GAP* Puskesmas Kemlagi

NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA PENILAIAN	UNSUR HARAPAN	<i>GAP</i>
U1	Persyaratan	3,85	3,79	0,06
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,81	3,80	0,01
U3	Waktu	3,78	3,81	-0,03
U4	Tarif/Biaya	3,85	3,80	0,05
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,87	3,81	0,06
U6	Kompetensi Pelaksana	3,90	3,81	0,09
U7	Perilaku Pelaksana	3,84	3,81	0,03
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,11	3,81	-0,70
U9	Sarana dan Prasarana	3,77	3,81	-0,04
Nilai Rata-Rata		3,75	3,81	-0,06
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		93,79	95,15	-1,36

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.35 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kemlagi bernilai negatif sebesar minus 1,36 artinya kualitas layanan Puskesmas Kemlagi belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

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



Gambar 5. 26 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Kemplagi

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Kemplagi pada Gambar 5.26 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian, unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur waktu pelayanan (U3); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6); perilaku pelaksana (U7) serta sarana dan prasarana (U9), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.



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

5.19 Hasil SKM Puskesmas Kedungsari Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kedungsari Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 36 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kedungsari

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,49	87,17	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,45	86,33	B	Baik
U3	Waktu	3,38	84,56	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,50	87,50	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,79	94,67	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,71	92,83	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,48	86,89	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,68	92,07	A	Sangat Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,50	87,45	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kedungsari sebesar 87,45 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh satu unsur yang memiliki predikat Kurang Baik, lima unsur yang memiliki predikat Baik dan tiga unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) sebesar 3,79. Sedangkan, unsur dengan



nilai rata-rata terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) sebesar 3,00.

B. Analisis *GAP*

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Puskesmas Kedungsari Kabupaten Mojokerto.

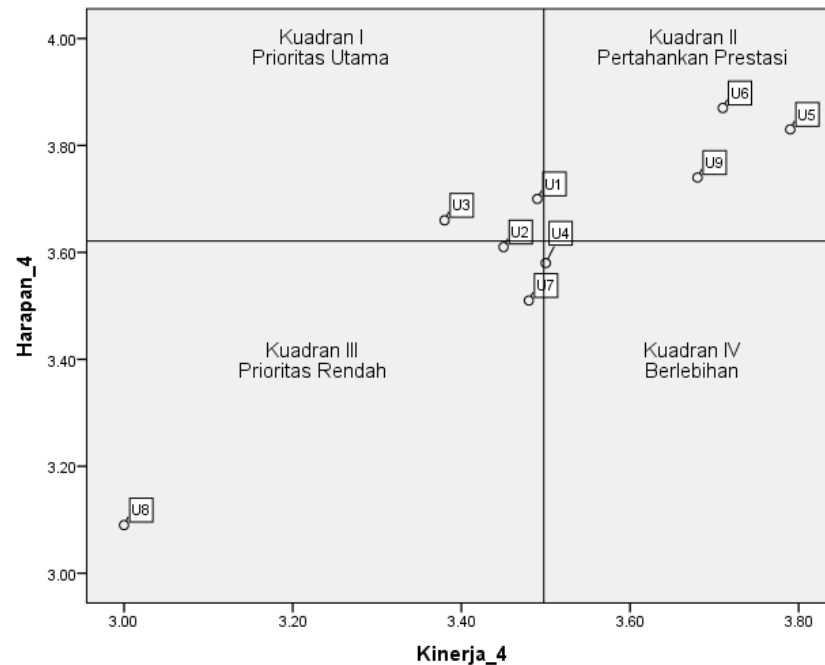
Tabel 5. 37 Analisis *GAP* Puskesmas Kedungsari

NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA PENILAIAN	UNSUR HARAPAN	<i>GAP</i>
U1	Persyaratan	3,49	3,70	-0,21
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,45	3,61	-0,16
U3	Waktu	3,38	3,66	-0,28
U4	Tarif/Biaya	3,50	3,58	-0,08
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,79	3,83	-0,04
U6	Kompetensi Pelaksana	3,71	3,87	-0,16
U7	Perilaku Pelaksana	3,48	3,51	-0,03
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,00	3,09	-0,09
U9	Sarana dan Prasarana	3,68	3,74	-0,06
Nilai Rata-Rata		3,50	3,62	-0,12
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		87,45	90,51	-3,06

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.37 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kedungsari bernilai negatif sebesar minus 3,06 artinya kualitas layanan Puskesmas Kedungsari belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

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



Gambar 5. 27 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Kedungsari

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Kedungsari pada Gambar 5.27 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1) dan waktu pelayanan (U3), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian, unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6) serta sarana dan prasarana (U9), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); perilaku pelaksana (U7) serta



penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh responden. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

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

5.20 Hasil SKM Puskesmas Kupang Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kupang Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 38 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Kupang

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,29	82,17	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,31	82,83	B	Baik
U3	Waktu	3,66	91,56	A	Sangat Baik
U4	Tarif/Biaya	3,87	96,67	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,85	96,33	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,67	91,83	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,67	91,78	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,13	78,33	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,43	85,67	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,54	88,57	A	Sangat Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kupang sebesar 88,57 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh empat unsur yang memiliki predikat Baik dan lima unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi



adalah unsur tarif/biaya (U4) sebesar 3,87. Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) sebesar 3,13.

B. Analisis *GAP*

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Puskesmas Kupang Kabupaten Mojokerto.

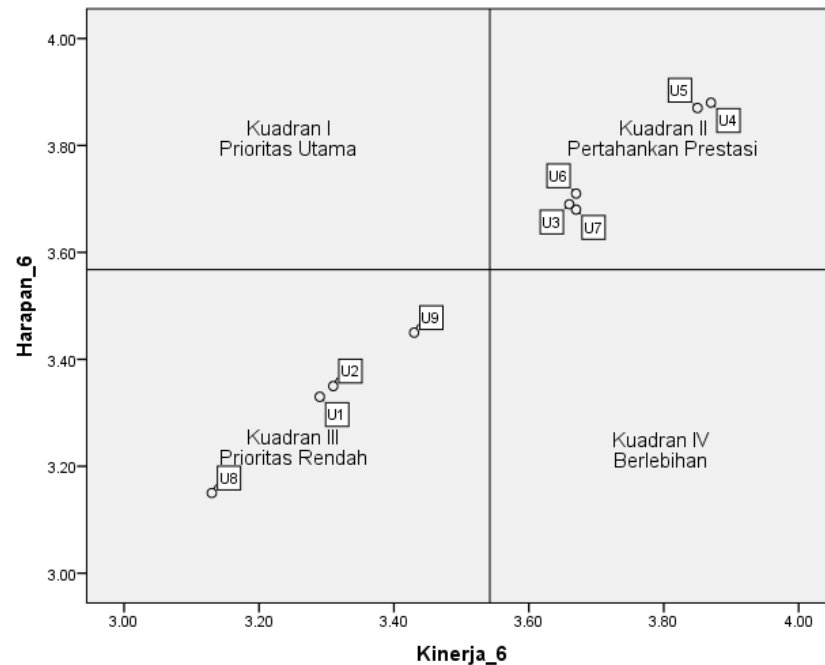
Tabel 5. 39 Analisis *GAP* Puskesmas Kupang

NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA UNSUR PENILAIAN HARAPAN		<i>GAP</i>
U1	Persyaratan	3,29	3,33	-0,04
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,31	3,35	-0,04
U3	Waktu	3,66	3,69	-0,03
U4	Tarif/Biaya	3,87	3,88	-0,01
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,85	3,87	-0,02
U6	Kompetensi Pelaksana	3,67	3,71	-0,04
U7	Perilaku Pelaksana	3,67	3,68	-0,01
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,13	3,15	-0,02
U9	Sarana dan Prasarana	3,43	3,45	-0,02
Nilai Rata-Rata		3,54	3,57	-0,03
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		88,57	89,16	-0,59

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.39 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kupang bernilai negatif sebesar minus 0,59 artinya kualitas layanan Puskesmas Kupang belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

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



Gambar 5. 28 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Kupang

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Kupang pada Gambar 5.28 diketahui bahwa tidak ada unsur yang terletak pada kuadran I. Kemudian, unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur waktu pelayanan (U3); tarif/biaya (U4); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6) dan perilaku pelaksana (U7), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh responden. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus



diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya. Dan tidak ada unsur yang terletak pada kuadran IV.

5.21 Hasil SKM Puskesmas Jetis Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Jetis Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 40 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Jetis

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,59	89,83	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,48	87,00	B	Baik
U3	Waktu	3,52	88,11	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,14	78,50	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,72	93,00	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,58	89,42	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,70	92,44	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,40	85,07	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,46	86,49	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Jetis sebesar 86,49 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh satu unsur yang memiliki predikat Kurang Baik, empat unsur yang memiliki predikat Baik dan empat unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) sebesar 3,72. Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) sebesar 3,00.



B. Analisis *GAP*

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Puskesmas Jetis Kabupaten Mojokerto.

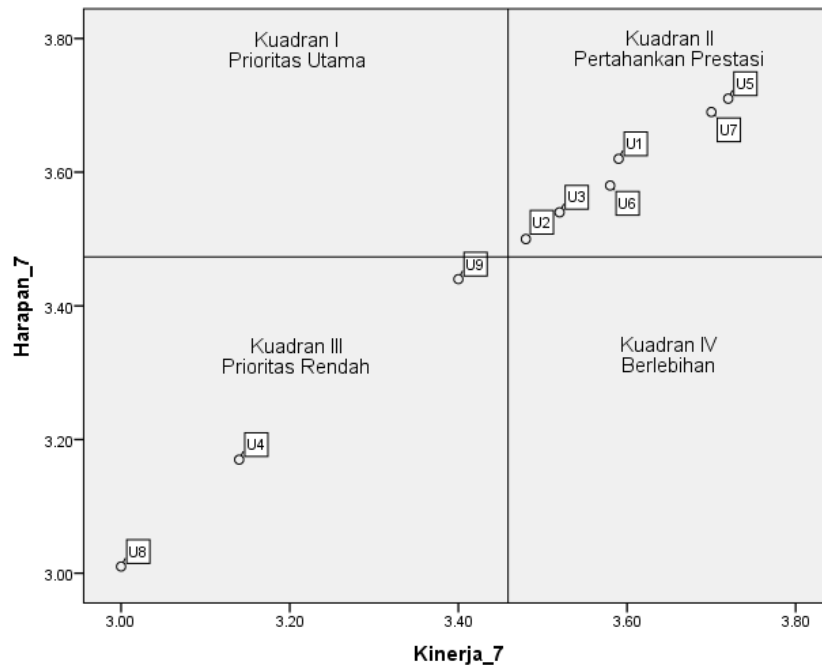
Tabel 5. 41 Analisis *GAP* Puskesmas Jetis

NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA PENILAIAN	UNSUR HARAPAN	<i>GAP</i>
U1	Persyaratan	3,59	3,62	-0,03
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,48	3,50	-0,02
U3	Waktu	3,52	3,54	-0,02
U4	Tarif/Biaya	3,14	3,17	-0,03
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,72	3,71	0,01
U6	Kompetensi Pelaksana	3,58	3,58	0,00
U7	Perilaku Pelaksana	3,70	3,69	0,01
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,00	3,01	-0,01
U9	Sarana dan Prasarana	3,40	3,44	-0,04
Nilai Rata-Rata		3,46	3,47	-0,01
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		86,49	86,85	-0,36

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.41 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Jetis bernilai negatif sebesar minus 0,36 artinya kualitas layanan Puskesmas Jetis belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

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



Gambar 5. 29 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Jetis

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Jetis pada Gambar 5.29 diketahui bahwa tidak ada unsur yang terletak pada kuadran I. Kemudian, unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu pelayanan (U3); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6) dan perilaku pelaksana (U7), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur tarif/biaya (U4); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh responden. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk



pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya. Dan tidak ada unsur yang terletak pada kuadran IV.

5.22 Hasil SKM Puskesmas Gedeg Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gedeg Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 42 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Gedeg

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,73	93,33	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,43	85,83	B	Baik
U3	Waktu	3,58	89,56	A	Sangat Baik
U4	Tarif/Biaya	3,51	87,83	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,83	95,67	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,74	93,58	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,53	88,22	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,01	75,33	C	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,47	86,80	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,54	88,46	A	Sangat Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gedeg sebesar 88,46 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh satu unsur yang memiliki predikat Kurang Baik, empat unsur yang memiliki predikat Baik dan empat unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) sebesar 3,83. Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) sebesar 3,01.



B. Analisis *GAP*

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Puskesmas Gedeg Kabupaten Mojokerto.

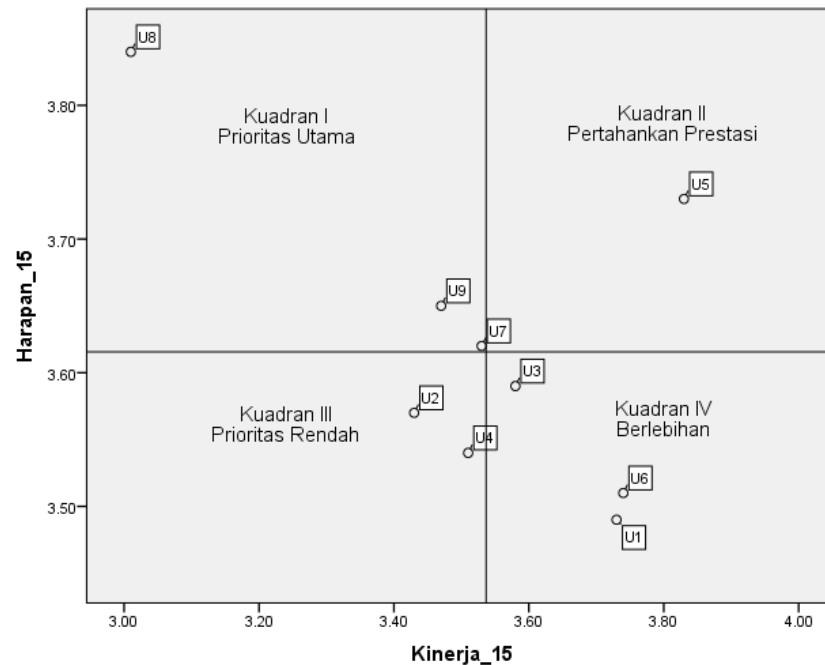
Tabel 5. 43 Analisis *GAP* Puskesmas Gedeg

NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA UNSUR PENILAIAN HARAPAN		<i>GAP</i>
U1	Persyaratan	3,73	3,49	0,24
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,43	3,57	-0,14
U3	Waktu	3,58	3,59	-0,01
U4	Tarif/Biaya	3,51	3,54	-0,03
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,83	3,73	0,10
U6	Kompetensi Pelaksana	3,74	3,51	0,23
U7	Perilaku Pelaksana	3,53	3,62	-0,09
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,01	3,84	-0,83
U9	Sarana dan Prasarana	3,47	3,65	-0,18
Nilai Rata-Rata		3,54	3,62	-0,08
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		88,46	90,38	-1,92

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.43 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Gedeg bernilai negatif sebesar minus 1,92 artinya kualitas layanan Puskesmas Gedeg belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

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



Gambar 5. 30 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Gedeg

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Gedeg pada Gambar 5.30 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur perilaku pelaksana (U7); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

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

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) serta tarif/biaya (U4), memiliki



kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh responden. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

Terakhir, unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur persyaratan (U1); waktu pelayanan (U3) dan kompetensi pelaksana (U6), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.23 Hasil SKM Puskesmas Lepadangan Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lepadangan Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 44 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Lepadangan

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,41	85,33	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,51	87,67	B	Baik
U3	Waktu	3,44	85,89	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,41	85,33	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,47	86,67	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,57	89,33	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,55	88,67	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,37	84,33	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,29	82,33	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,45	86,17	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lepadangan sebesar 86,17 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh tujuh unsur yang memiliki predikat Baik dan dua unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata



tertinggi adalah unsur kompetensi pelaksana (U6) sebesar 3,57. Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur sarana prasarana (U9) sebesar 3,29.

B. Analisis GAP

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Puskesmas Lepadangan Kabupaten Mojokerto.

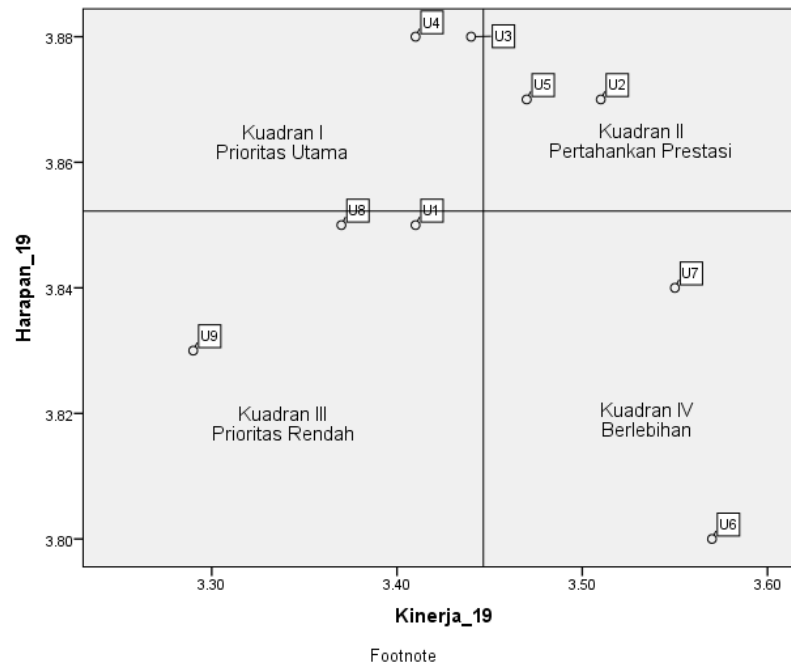
Tabel 5. 45 Analisis GAP Puskesmas Lepadangan

NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA UNSUR PENILAIAN HARAPAN		GAP
U1	Persyaratan	3,41	3,85	-0,44
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,51	3,87	-0,36
U3	Waktu	3,44	3,88	-0,44
U4	Tarif/Biaya	3,41	3,88	-0,47
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,47	3,87	-0,40
U6	Kompetensi Pelaksana	3,57	3,80	-0,23
U7	Perilaku Pelaksana	3,55	3,84	-0,29
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,37	3,85	-0,48
U9	Sarana dan Prasarana	3,29	3,83	-0,54
Nilai Rata-Rata		3,45	3,85	-0,40
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		86,17	96,30	-10,13

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.45 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Lepadangan bernilai negatif sebesar minus 10,13 artinya kualitas layanan Puskesmas Lepadangan belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

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



Gambar 5. 31 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Lepadangan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Lepadangan pada Gambar 5.31 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur waktu pelayanan (U3) dan tarif/biaya (U4), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

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

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan (U1); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta



sarana dan prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh responden. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

Terakhir, unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur kompetensi pelaksana (U6) dan perilaku pelaksana (U7), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.24 Hasil SKM Puskesmas Manduro Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Manduro Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 46 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Manduro

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,00	75,00	C	Kurang Baik
U3	Waktu	3,00	75,00	C	Kurang Baik
U4	Tarif/Biaya	3,28	82,00	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,20	80,00	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,00	75,00	C	Kurang Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,17	79,13	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,07	76,79	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Manduro sebesar 76,79 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh enam unsur yang memiliki predikat Kurang Baik dan tiga unsur yang memiliki predikat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi



adalah unsur tarif/biaya (U4) sebesar 3,28. Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah U1,U2,U3, U5,U7 dan U8 dengan nilai sama sebesar 3,00.

B. Analisis *GAP*

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Puskesmas Manduro Kabupaten Mojokerto.

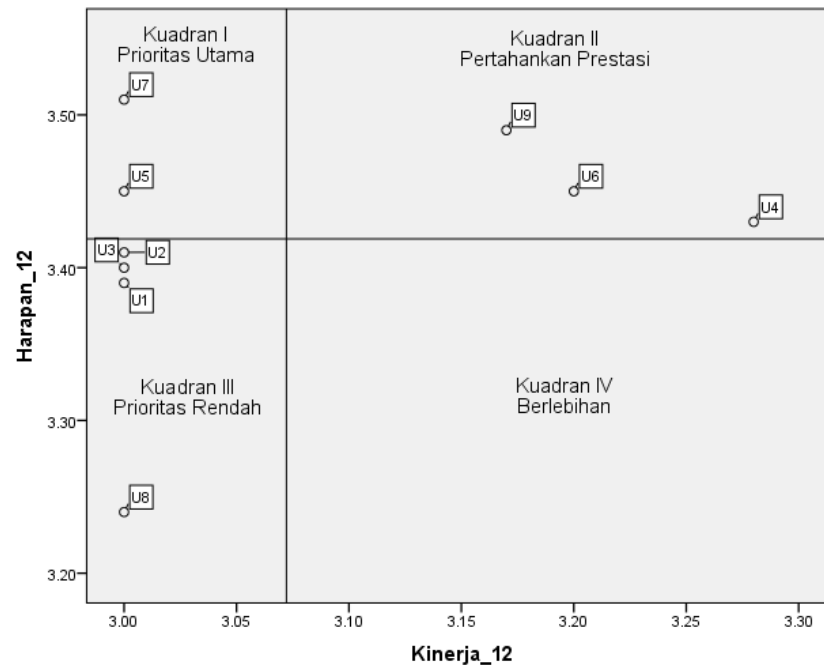
Tabel 5. 47 Analisis *GAP* Puskesmas Manduro

NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA UNSUR PENILAIAN HARAPAN		<i>GAP</i>
U1	Persyaratan	3,00	3,39	-0,39
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,00	3,41	-0,41
U3	Waktu	3,00	3,40	-0,4
U4	Tarif/Biaya	3,28	3,43	-0,15
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	3,45	-0,45
U6	Kompetensi Pelaksana	3,20	3,45	-0,25
U7	Perilaku Pelaksana	3,00	3,51	-0,51
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,00	3,24	-0,24
U9	Sarana dan Prasarana	3,17	3,49	-0,32
Nilai Rata-Rata		3,07	3,42	-0,35
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		76,79	85,50	-8,71

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.47 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Manduro bernilai negatif sebesar minus 8,71 artinya kualitas layanan Puskesmas Manduro belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

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



Gambar 5.32 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Manduro

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Manduro pada Gambar 5.32 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dan perilaku pelaksana (U7), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

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

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu pelayanan



(U3) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh responden. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya. Dan tidak ada unsur yang terletak pada kuadran IV.

5.25 Hasil SKM Puskesmas Ngoro Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Ngoro Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 48 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Ngoro

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,20	80,00	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,13	78,33	B	Baik
U3	Waktu	3,14	78,44	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,19	79,67	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,15	78,67	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,13	78,33	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,15	78,78	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,16	79,00	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,17	79,33	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,16	78,95	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Ngoro sebesar 78,95 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh sembilan unsur yang memiliki predikat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur persyaratan (U1) sebesar 3,20. Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah U2 dan U6 sebesar 3,13.



B. Analisis *GAP*

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Puskesmas Ngoro Kabupaten Mojokerto.

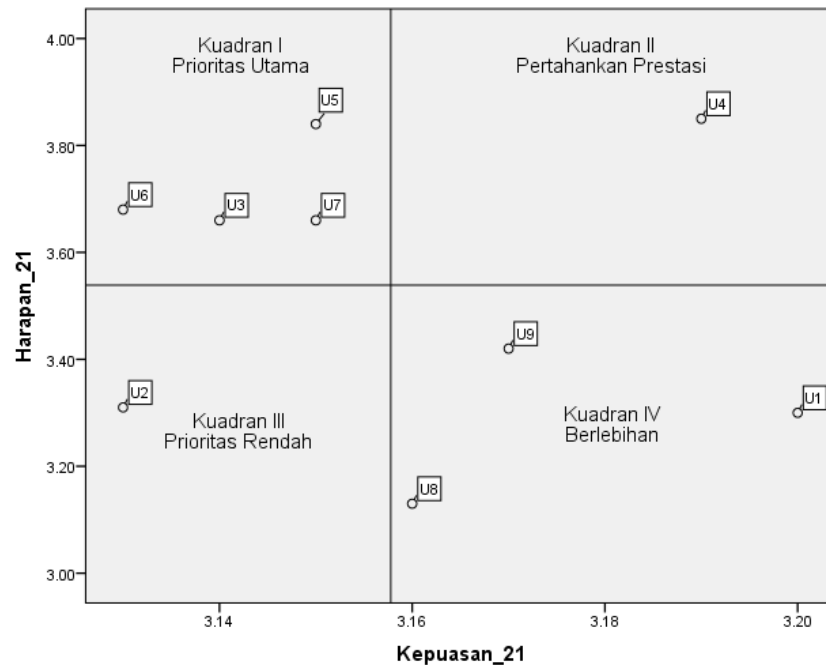
Tabel 5. 49 Analisis *GAP* Puskesmas Ngoro

NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA UNSUR PENILAIAN HARAPAN		<i>GAP</i>
U1	Persyaratan	3,20	3,30	-0,10
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,13	3,31	-0,18
U3	Waktu	3,14	3,66	-0,52
U4	Tarif/Biaya	3,19	3,85	-0,66
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,15	3,84	-0,69
U6	Kompetensi Pelaksana	3,13	3,68	-0,55
U7	Perilaku Pelaksana	3,15	3,66	-0,51
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,16	3,13	0,03
U9	Sarana dan Prasarana	3,17	3,42	-0,25
Nilai Rata-Rata		3,16	3,54	-0,38
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		78,95	88,48	-9,53

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.49 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Ngoro bernilai negatif sebesar minus 9,53 artinya kualitas layanan Puskesmas Ngoro belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

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



Gambar 5.33 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Ngoro

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Ngoro pada Gambar 5.33 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur waktu pelayanan (U3); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6) dan perilaku pelaksana (U7), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

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

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2), memiliki kinerja dan harapan



dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh responden. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

Terakhir, unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur persyaratan (U1); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.26 Hasil SKM Puskesmas Pungging Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pungging Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 50 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Pungging

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,15	78,83	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,10	77,50	B	Baik
U3	Waktu	3,05	76,22	C	Kurang Baik
U4	Tarif/Biaya	3,39	84,83	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,11	77,67	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,09	77,33	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,09	77,33	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,09	77,33	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,08	76,93	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,13	78,22	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pungging sebesar 78,22 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh satu unsur yang memiliki predikat Kurang Baik dan delapan unsur yang memiliki predikat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata



tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) sebesar 3,39. Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur waktu (U3) sebesar 3,05.

B. Analisis *GAP*

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Puskesmas Pungging Kabupaten Mojokerto.

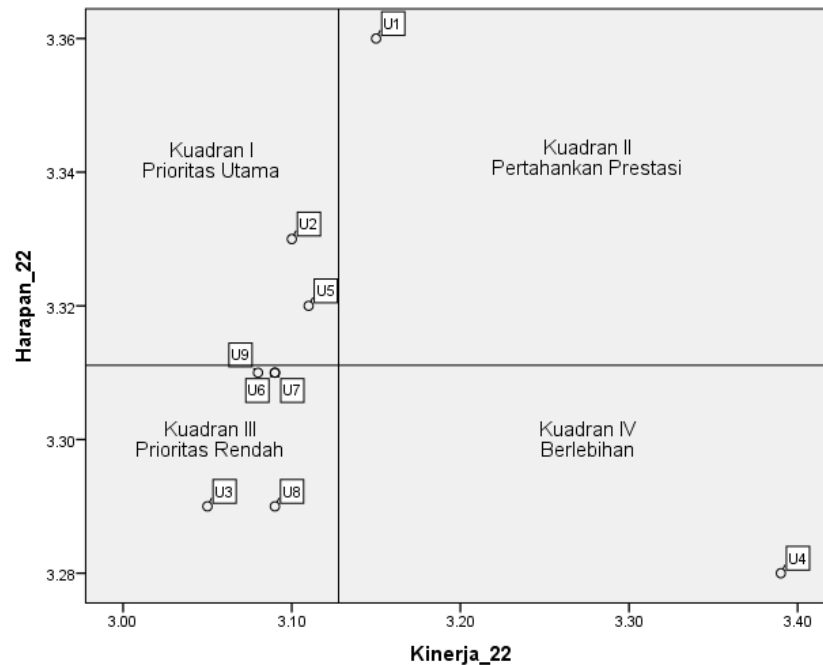
Tabel 5. 51 Analisis *GAP* Puskesmas Pungging

NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA UNSUR PENILAIAN HARAPAN		<i>GAP</i>
U1	Persyaratan	3,15	3,36	-0,21
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,10	3,33	-0,23
U3	Waktu	3,05	3,29	-0,24
U4	Tarif/Biaya	3,39	3,28	0,11
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,11	3,32	-0,21
U6	Kompetensi Pelaksana	3,09	3,31	-0,22
U7	Perilaku Pelaksana	3,09	3,31	-0,22
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,09	3,29	-0,2
U9	Sarana dan Prasarana	3,08	3,31	-0,23
Nilai Rata-Rata		3,13	3,31	-0,18
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		78,22	82,78	-4,56

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.51 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pungging bernilai negatif sebesar minus 4,56 artinya kualitas layanan Puskesmas Pungging belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

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



Gambar 5. 34 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Pungging

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Pungging pada Gambar 5.34 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) serta produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian, unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur persyaratan (U1), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur waktu pelayanan (U3); kompetensi pelaksana (U6); perilaku pelaksana (U7); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan



prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh responden. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

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

5.27 Hasil SKM Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 52 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Watukenongo

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,35	83,67	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,67	91,67	A	Sangat Baik
U3	Waktu	3,54	88,44	A	Sangat Baik
U4	Tarif/Biaya	3,28	82,00	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,29	82,33	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,39	84,83	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,34	83,44	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,49	87,33	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,46	86,47	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,42	85,58	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Watukenongo sebesar 85,58 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh tujuh unsur yang memiliki predikat Baik dan dua unsur yang memiliki predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur sistem, mekanisme, prosedur (U2) sebesar 3,67.



Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) sebesar 3,29.

B. Analisis *GAP*

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto.

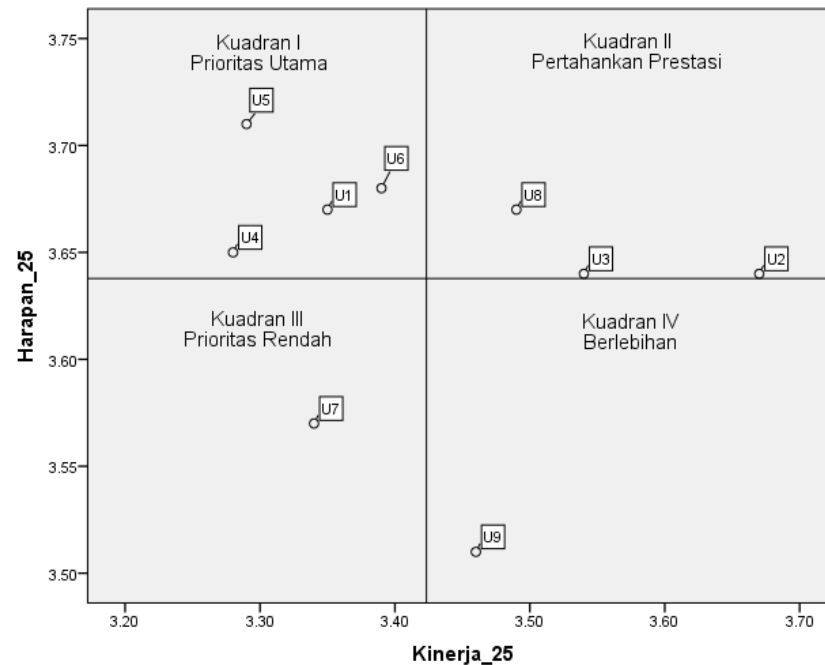
Tabel 5. 53 Analisis *GAP* Puskesmas Watukenongo

NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA UNSUR PENILAIAN HARAPAN		<i>GAP</i>
U1	Persyaratan	3,35	3,67	-0,32
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,67	3,64	0,03
U3	Waktu	3,54	3,64	-0,10
U4	Tarif/Biaya	3,28	3,65	-0,37
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,29	3,71	-0,42
U6	Kompetensi Pelaksana	3,39	3,68	-0,29
U7	Perilaku Pelaksana	3,34	3,57	-0,23
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,49	3,67	-0,18
U9	Sarana dan Prasarana	3,46	3,51	-0,05
Nilai Rata-Rata		3,42	3,64	-0,22
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		85,58	90,93	-5,35

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.53 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Watukenongo bernilai negatif sebesar minus 5,35 artinya kualitas layanan Puskesmas Watukenongo belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

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



Gambar 5. 35 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Watukenongo

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Watukenongo pada Gambar 5.35 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); tarif/biaya (U4); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dan kompetensi pelaksana (U6), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian, unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu pelayanan (U3) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.



Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur perilaku pelaksana (U7), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh responden. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

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

5.28 Hasil SKM Puskesmas Mojosari Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Mojosari Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 54 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Mojosari

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,06	76,50	C	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,06	76,50	C	Kurang Baik
U3	Waktu	3,08	76,89	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,09	77,17	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,08	77,00	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,07	76,67	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,08	77,00	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,05	76,33	C	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,09	77,13	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,07	76,80	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Mojosari sebesar 76,80 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh tiga unsur yang memiliki predikat Kurang Baik dan enam unsur yang memiliki predikat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi



adalah unsur tarif/biaya (U4) dan unsur sarana prasarana (U9) sebesar 3,09. Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur penanganan pengaduan, masukan dan saran (U8) sebesar 3,05.

B. Analisis *GAP*

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Puskesmas Mojosari Kabupaten Mojokerto.

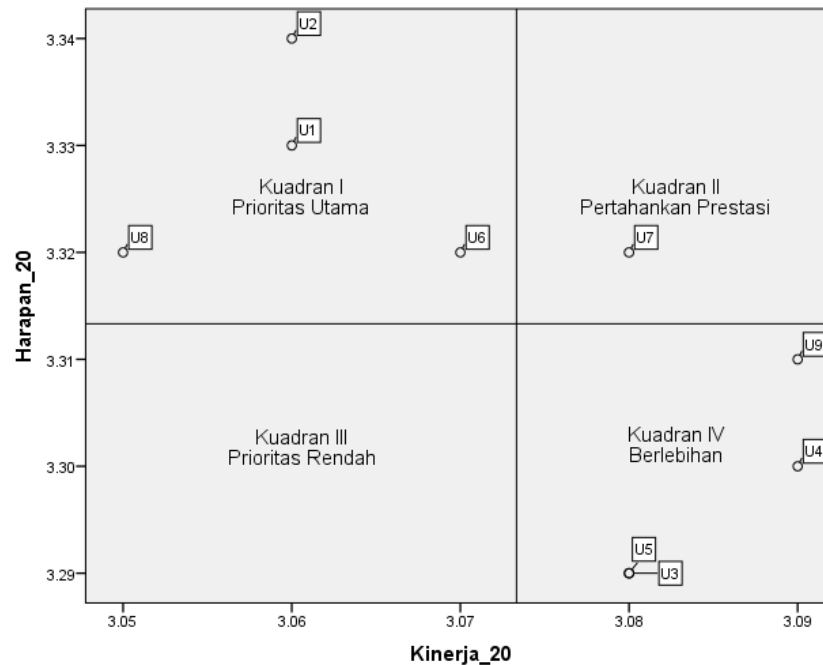
Tabel 5. 55 Analisis *GAP* Puskesmas Mojosari

NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA PENILAIAN	UNSUR HARAPAN	<i>GAP</i>
U1	Persyaratan	3,06	3,33	-0,27
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,06	3,34	-0,28
U3	Waktu	3,08	3,29	-0,21
U4	Tarif/Biaya	3,09	3,30	-0,21
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,08	3,29	-0,21
U6	Kompetensi Pelaksana	3,07	3,32	-0,25
U7	Perilaku Pelaksana	3,08	3,32	-0,24
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,05	3,32	-0,27
U9	Sarana dan Prasarana	3,09	3,31	-0,22
Nilai Rata-Rata		3,07	3,31	-0,24
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		76,80	82,86	-6,06

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.55 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Mojosari bernilai negatif sebesar minus 6,06 artinya kualitas layanan Puskesmas Mojosari belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

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



Gambar 5. 36 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Mojosari

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Mojosari pada Gambar 5.36 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); kompetensi pelaksana (U6) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

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

Selanjutnya, tidak ada unsur yang terletak pada kuadran III. Terakhir, unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur waktu pelayanan



(U3); tarif/biaya (U4); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) serta sarana dan prasarana (U9), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.29 Hasil SKM Puskesmas Modopuro Kabupaten Mojokerto

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Modopuro Kabupaten Mojokerto tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 56 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Modopuro

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,43	85,67	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,43	85,83	B	Baik
U3	Waktu	3,46	86,56	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,45	86,33	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,44	86,00	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,47	86,75	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,45	86,22	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,43	85,67	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,43	85,80	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,44	86,09	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Modopuro sebesar 86,09 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh sembilan unsur yang memiliki predikat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur kompetensi pelaksana (U6) sebesar 3,47. Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur persyaratan (U1) dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) sebesar 3,43.



B. Analisis *GAP*

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja (kepuasan) suatu variabel dengan harapan atas variabel tersebut. Berikut analisis *GAP* antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan Puskesmas Modopuro Kabupaten Mojokerto.

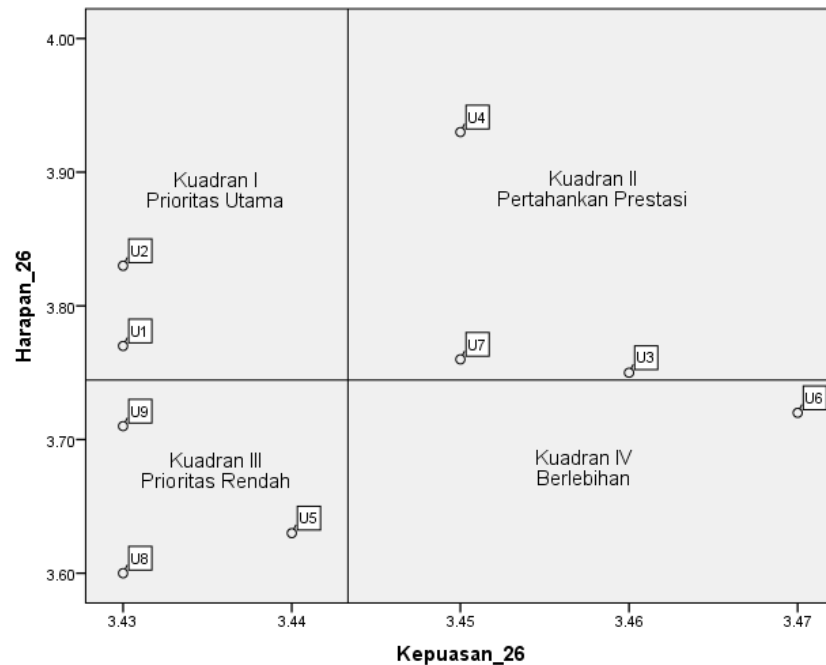
Tabel 5. 57 Analisis *GAP* Puskesmas Modopuro

NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA UNSUR PENILAIAN HARAPAN		<i>GAP</i>
U1	Persyaratan	3,43	3,77	-0,34
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,43	3,83	-0,40
U3	Waktu	3,46	3,75	-0,29
U4	Tarif/Biaya	3,45	3,93	-0,48
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,44	3,63	-0,19
U6	Kompetensi Pelaksana	3,47	3,72	-0,25
U7	Perilaku Pelaksana	3,45	3,76	-0,31
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,43	3,60	-0,17
U9	Sarana dan Prasarana	3,43	3,71	-0,28
Nilai Rata-Rata		3,44	3,75	-0,31
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		86,09	93,65	-7,56

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.57 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja (kepuasan) dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Modopuro bernilai negatif sebesar minus 7,56 artinya kualitas layanan Puskesmas Modopuro belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

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



Gambar 5. 37 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Modopuro

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius Puskesmas Modopuro pada Gambar 5.37 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1) serta sistem, mekanisme, dan prosedur (U2), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian, unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur waktu pelayanan (U3); tarif/biaya (U4) dan perilaku pelaksana (U7), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); penanganan pengaduan, saran dan



masuk (U8) serta sarana dan prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh responden. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

Terakhir, unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur kompetensi pelaksana (U6), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.



BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

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

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



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



perbaikan adalah unsur yang masuk kedalam kuadran I yaitu unsur kompetensi pelaksana (U6) serta sarana dan prasarana (U9).

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



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

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



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

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



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

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



Berdasarkan diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah unsur yang masuk kedalam kuadran I yaitu unsur perilaku pelaksana (U7); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) serta sarana dan prasarana (U9).

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



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



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

6.2 Rekomendasi

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

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



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



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



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

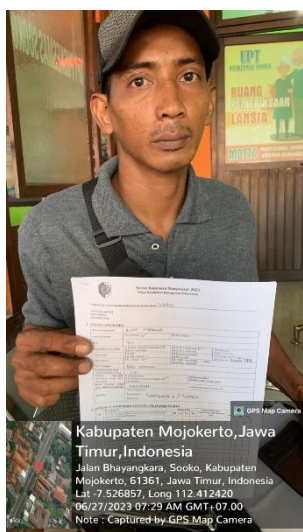


DAFTAR PUSTAKA

- BPS. (2023). *Kabupaten Mojokerto dalam Angka 2023*. Kabupaten Mojokerto: BPS.
- Khasanah. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Manajemen Sumber Daya Manusia dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Mengurus E-KTP di Dispenduk Kabupaten Malang*. Kabupaten Malang: UMM Institutional Repository.
- Wahyuni, N. (2016, Maret 10). *Binus University*. Retrieved from Binus University: <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>



DOKUMENTASI



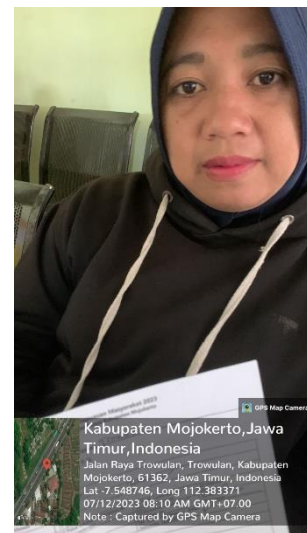














Dinas Kesehatan
Kabupaten Mojokerto