



**LAPORAN KEGIATAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN
PUSKESMAS DI KABUPATEN
BLITAR TAHUN 2020**

**PEMRAKARSA:
DINAS KESEHATAN KABUPATEN BLITAR**

**PENYUSUN:
TIM TENAGA AHLI
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan rahmat-Nya kami dapat menyelesaikan “Laporan Akhir Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020”. Tidak lupa kami ucapkan terima kasih kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar yang telah memberikan kepercayaan kepada kami beserta seluruh pihak yang telah membantu sehingga survei dapat terlaksana dengan baik.

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar bertujuan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat pada 24 Puskesmas wilayah kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar. Dokumen laporan akhir memberikan hasil analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas berdasarkan kegiatan survei yang dilakukan.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat, khususnya bagi 24 Puskesmas yang menjadi lokasi pengambilan data dan Dinas Kabupaten Blitar selaku pemangku kebijakan. Atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terima kasih.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	vii
BAB 1_PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan.....	3
1.3 Tujuan Dan Manfaat	3
1.3.1 Tujuan	3
1.3.2 Manfaat.....	3
1.4 Ruang Lingkup.....	3
1.5 Keluaran (<i>Output</i>)	4
BAB 2_TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Definisi Survei Kepuasan Masyarakat	6
2.2 Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
2.3 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	7
2.4 Metode Survei Kepuasan Masyarakat	9
2.5 Pelaksanaan dan Teknik Survei Kepuasan Masyarakat	10
BAB 3_METODE.....	12
3.1 Jenis dan Rancang Bangun Survei	12
3.2 Populasi dan Sampel	12
3.3 Lokasi dan Waktu Survei.....	14
3.3.1 Lokasi Survei.....	14
3.3.2 Waktu Survei	15
3.4 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	16
3.5 Teknik Analisis Data.....	17
3.6 Lingkup Kegiatan dan Tenaga Ahli	19
3.6.1 Lingkup Kegiatan	19
3.6.2 Perkiraan Jangka Waktu Pelaksanaan Kegiatan.....	20
3.6.3 Tenaga Ahli	20

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

3.7	Nama Kegiatan dan Sumber Pendanaan.....	20
3.8	Sistem Pelaporan.....	21
BAB 4	HASIL SURVEI	22
4.1	Karakteristik Responden	22
4.1.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Layanan.....	22
4.1.2	Distribusi Responden Berdasarkan Status Responden	23
4.1.3	Distribusi Responden Berdasarkan Puskesmas Tujuan....	24
4.1.4	Distribusi Responden Berdasarkan Wilayah Tinggal.....	26
4.1.5	Distribusi Responden Berdasarkan Usia	30
4.1.6	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.1.7	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ...	31
4.1.8	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	32
4.2	Karakteristik Pasien	34
4.2.1	Karakteristik Pasien Berdasarkan Frekuensi dan Alasan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas.....	34
4.2.2	Karakteristik Pasien Berdasarkan Diagnosa Penyakit.....	37
4.2.3	Karakteristik Pasien Berdasarkan Pihak Perekomendasi Pelayanan Puskesmas	39
4.2.4	Karakteristik Pasien Berdasarkan Cara Pembayaran Pelayanan Kesehatan	40
4.3	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar.....	41
4.3.1	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Persyaratan Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020	45
4.3.2	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020	48
4.3.3	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Waktu Penyelesaian Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	51
4.3.4	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Biaya/Tarif Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020	55
4.3.5	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Produk/Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	59

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

4.3.6	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020	62
4.3.7	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Perilaku Pelaksana Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020	66
4.3.8	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	70
4.3.9	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020	73
4.3.10	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020	76
4.3.11	Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Pada 24 Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020	78
4.4	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar.....	105
4.4.1	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Persyaratan Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020	106
4.4.2	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020	109
4.4.3	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Waktu Penyelesaian Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	112
4.4.4	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Biaya/Tarif Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020	114
4.4.5	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Produk/Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020	118
4.4.6	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020	121
4.4.7	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Perilaku Pelaksana Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020	125

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

4.4.8	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	128
4.4.9	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020	131
4.4.10	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	134
4.4.11	Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Inap Pada 18 Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	136
4.5	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Tahun 2018, 2019 dan Tahun 2020	157
4.5.1	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan Tahun 2020	157
4.5.2	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan Tahun 2020	172
4.5.3	Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2018, 2019 dengan Tahun 2020	186
4.6	Pengalaman Tidak Menyenangkan yang Pernah Dialami Responden Terhadap Pelayanan Puskesmas Tahun 2020.....	190
4.7	Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar	192
4.7.1	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020.	193
4.7.2	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020.	220
4.8	Analisis Pengetahuan dan Persepsi Masyarakat Terhadap Covid-19 serta Pendapat Terkait Pelayanan Puskesmas Di Era Pandemi	236
4.8.1	Pengetahuan dan Persepsi Masyarakat terhadap Covid-19	236
4.8.2	Persepsi Masyarakat terhadap Cara Pencegahan Covid-19 dan Protokol Kesehatan.....	239
4.8.3	Pendapat Responden Peran Puskesmas terkait Pencegahan Covid-19.....	241

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

4.8.4 Pendapat Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Era Pandemi Covid-19	243
BAB 5_PENUTUP	246
5.1 Kesimpulan	246

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020****DAFTAR TABEL**

Tabel 1.	Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020	15
Tabel 2.	Tenaga Ahli Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	20
Tabel 3.	Distribusi Responden berdasarkan Jenis Layanan	23
Tabel 4.	Distribusi Responden berdasarkan Status Responden	23
Tabel 5.	Distribusi Responden berdasarkan Puskesmas Tujuan	24
Tabel 6.	Distribusi Responden berdasarkan Wilayah Tinggal	26
Tabel 7.	Distribusi Responden Puskesmas berdasarkan Kecamatan Tinggal	26
Tabel 8.	Distribusi Responden berdasarkan Kecamatan Tinggal	29
Tabel 9.	Distribusi Responden berdasarkan Usia.....	30
Tabel 10.	Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Tabel 11.	Distribusi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	32
Tabel 12.	Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan	32
Tabel 13.	Karakteristik Pasien berdasarkan Frekuensi Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas	34
Tabel 14.	Karakteristik Pasien berdasarkan Alasan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas	36
Tabel 15.	Karakteristik Pasien berdasarkan Diagnosa Penyakit	37
Tabel 16.	Karakteristik Pasien berdasarkan Pihak Rekomendasi Pelayanan Puskesmas	39
Tabel 17.	Karakteristik Pasien berdasarkan Cara Pembayaran Pelayanan Kesehatan	40
Tabel 18.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Persyaratan Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020	45
Tabel 19.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Persyaratan Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020	46
Tabel 20.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020	49

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 21.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020	50
Tabel 22.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Waktu Penyelesaian Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020	52
Tabel 23.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Waktu Penyelesaian Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020	53
Tabel 24.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Biaya Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019	56
Tabel 25.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Biaya/Tariff Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020	58
Tabel 26.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Produk/Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020	60
Tabel 27.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Produk/Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	61
Tabel 28.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020	63
Tabel 29.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020	65
Tabel 30.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Perilaku Pelaksana Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020	66
Tabel 31.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Perilaku Pelaksana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	68
Tabel 32.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	71
Tabel 33.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	72

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 34.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	74
Tabel 35.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	75
Tabel 36.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	77
Tabel 37.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Bacem di Kabupaten Blitar Tahun 2020	78
Tabel 38.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Bakung di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	79
Tabel 39.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Binangun di Kabupaten Blitar Tahun 2020	80
Tabel 40.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Boro di Kabupaten Blitar Tahun 2020	81
Tabel 41.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Doko di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	82
Tabel 42.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Gandusari di Kabupaten Blitar Tahun 2020	84
Tabel 43.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Garum di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	85
Tabel 44.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kademangan di Kabupaten Blitar Tahun 2020	86
Tabel 45.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kanigoro di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	87
Tabel 46.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kesamben di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	88
Tabel 47.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Margomulyo di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	89
Tabel 48.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Nglegok di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	90
Tabel 49.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Ponggok di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	91
Tabel 50.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Sanankulon di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	92
Tabel 51.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Selopuro di Kabupaten Blitar Tahun 2020	94

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 52.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Slumbung di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	95
Tabel 53.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Srengat di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	96
Tabel 54.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Sutojayan di Kabupaten Blitar Tahun 2020	97
Tabel 55.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Talun di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	98
Tabel 56.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Udanawu di Kabupaten Blitar Tahun 2020	99
Tabel 57.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Wates di Kabupaten Blitar Tahun 2020	100
Tabel 58.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Wlingi di Kabupaten Blitar Tahun 2020	101
Tabel 59.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Wonodadi di Kabupaten Blitar Tahun 2020	102
Tabel 60.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Wonotirto di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	103
Tabel 61.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar.....	104
Tabel 62.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Persyaratan Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020	107
Tabel 63.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Persyaratan Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020	108
Tabel 64.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020	110
Tabel 65.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020	111
Tabel 66.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Waktu Penyelesaian Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020	112
Tabel 67.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Waktu Penyelesaian Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020	114

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 68.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Biaya/Tarif Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	116
Tabel 69.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Biaya/Tariff Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	117
Tabel 70.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Produk/Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020	119
Tabel 71.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Produk/ Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020	120
Tabel 72.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020	122
Tabel 73.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	124
Tabel 74.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Perilaku Pelaksana Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	125
Tabel 75.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Perilaku Pelaksana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020	127
Tabel 76.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	129
Tabel 77.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	130
Tabel 78.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	132
Tabel 79.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020	133
Tabel 80.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	135
Tabel 81.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Bakung di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	136

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 82.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Binangun di Kabupaten Blitar Tahun 2020	137
Tabel 83.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Boro di Kabupaten Blitar Tahun 2020	138
Tabel 84.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Doko di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	139
Tabel 85.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Gandusari di Kabupaten Blitar Tahun 2020	140
Tabel 86.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Kademangan di Kabupaten Blitar Tahun 2020	141
Tabel 87.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Kesamben di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	143
Tabel 88.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Margomulyo di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	144
Tabel 89.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Nglegok di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	145
Tabel 90.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Ponggok di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	146
Tabel 91.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Selopuro di Kabupaten Blitar Tahun 2020	147
Tabel 92.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Srengat di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	148
Tabel 93.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Sutojayan di Kabupaten Blitar Tahun 2020	149
Tabel 94.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Talun di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	151
Tabel 95.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Udanawu di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	152
Tabel 96.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Wates di Kabupaten Blitar Tahun 2020	153
Tabel 97.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Wonodadi di Kabupaten Blitar Tahun 2020	154
Tabel 98.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Wonotirto di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	155
Tabel 99.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	156
Tabel 100.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan Tahun 2020	157

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 101.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Persyaratan Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020	158
Tabel 102.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020.....	160
Tabel 103.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Waktu Penyelesaian Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020	161
Tabel 104.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Biaya/Tarif Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020	163
Tabel 105.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020	164
Tabel 106.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020	166
Tabel 107.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Perilaku Pelaksana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020	167
Tabel 108.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020	169
Tabel 109.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020	171
Tabel 110.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020	172
Tabel 111.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Persyaratan Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020	173
Tabel 112.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020.....	175
Tabel 113.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Waktu Penyelesaian Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020	176

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 114.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Biaya/Tarif Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020.....	178
Tabel 115.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020.....	179
Tabel 116.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020.....	180
Tabel 117.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Perilaku Pelaksana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020.....	182
Tabel 118.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020	183
Tabel 119.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020.....	185
Tabel 120.	Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2018, 2019, 2020	186
Gambar 1.	Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2018, 2019, 2020	188
Tabel 121.	Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2018, 2019, 2020	189
Gambar 2.	Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2018, 2019, 2020	190
Tabel 122.	Pengalaman Tidak Menyenangkan yang Dialami Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020	191
Tabel 123.	Jenis Pengalaman Tidak Menyenangkan yang Dialami Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020	191
Tabel 124.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	193
Tabel 125.	Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020	194

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 126.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Bacem di Kabupaten Blitar Tahun 2020	195
Tabel 127.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Bakung di Kabupaten Blitar Tahun 2020	196
Tabel 128.	Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Bakung Kabupaten Blitar Tahun 2020	196
Tabel 129.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Binangun di Kabupaten Blitar Tahun 2020	197
Tabel 130.	Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Binangun Kabupaten Blitar Tahun 2020	198
Tabel 131.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Boro di Kabupaten Blitar Tahun 2020.	198
Tabel 132.	Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Boro Kabupaten Blitar Tahun 2020	199
Tabel 133.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Doko di Kabupaten Blitar Tahun 2020	199
Tabel 134.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Gandusari di Kabupaten Blitar Tahun 2020	200
Tabel 135.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Garum di Kabupaten Blitar Tahun 2020	201
Tabel 136.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Kademangan di Kabupaten Blitar Tahun 2020	201
Tabel 137.	Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar Tahun 2020	202
Tabel 138.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Kanigoro di Kabupaten Blitar Tahun 2020	202
Tabel 139.	Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Kanigoro Kabupaten Blitar Tahun 2020	203

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 140.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Kesamben di Kabupaten Blitar Tahun 2020	204
Tabel 141.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Margomulyo di Kabupaten Blitar Tahun 2020	204
Tabel 142.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Nglegok di Kabupaten Blitar Tahun 2020	205
Tabel 143.	Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Nglegok Kabupaten Blitar Tahun 2020	206
Tabel 144.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Ponggok di Kabupaten Blitar Tahun 2020	206
Tabel 145.	Jenis SDM yang Diharapkan Ditingkatkan Keramahan, Kesponanan dan Kesabaran di Puskesmas Ponggok Kabupaten Blitar Tahun 2020	207
Tabel 146.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Sanankulon di Kabupaten Blitar Tahun 2020	208
Tabel 147.	Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Sanankulon Kabupaten Blitar Tahun 2020	208
Tabel 148.	Jenis SDM yang Diharapkan Ditingkatkan Keramahan, Kesponanan dan Kesabaran di Puskesmas Sanankulon Kabupaten Blitar Tahun 2020	209
Tabel 149.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Selopuro di Kabupaten Blitar Tahun 2020	209
Tabel 150.	Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Selopuro Kabupaten Blitar Tahun 2020	210
Tabel 151.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Slumbung di Kabupaten Blitar Tahun 2020	210
Tabel 152.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Srengat di Kabupaten Blitar Tahun 2020	211

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 153.	Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Srengat Kabupaten Blitar Tahun 2020	212
Tabel 154.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Sutojayan di Kabupaten Blitar Tahun 2020	213
Tabel 155.	Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Sutojayan Kabupaten Blitar Tahun 2020	213
Tabel 156.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Talun di Kabupaten Blitar Tahun 2020	214
Tabel 157.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Udanawu di Kabupaten Blitar Tahun 2020	215
Tabel 158.	Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Udanawu Kabupaten Blitar Tahun 2020	215
Tabel 159.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Wates di Kabupaten Blitar Tahun 2020	216
Tabel 160.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Wlingi di Kabupaten Blitar Tahun 2020	217
Tabel 161.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Wonodadi di Kabupaten Blitar Tahun 2020	217
Tabel 162.	Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Wonodadi Kabupaten Blitar Tahun 2020	218
Tabel 163.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Wonotirto di Kabupaten Blitar Tahun 2020	219
Tabel 164.	Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Wonotirto Kabupaten Blitar Tahun 2020	220
Tabel 165.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020	220
Tabel 166.	Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020	221
Tabel 167.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Bakung di Kabupaten Blitar Tahun 2020	222

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 168.	Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Bakung Kabupaten Blitar Tahun 2020	222
Tabel 169.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Binangun di Kabupaten Blitar Tahun 2020	223
Tabel 170.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Boro di Kabupaten Blitar Tahun 2020	224
Tabel 171.	Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Boro Kabupaten Blitar Tahun 2020	224
Tabel 172.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Doko di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	225
Tabel 173.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Gandusari di Kabupaten Blitar Tahun 2020	225
Tabel 174.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Kademangan di Kabupaten Blitar Tahun 2020	226
Tabel 175.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Kesamben di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	227
Tabel 176.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Margomulyo di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	227
Tabel 177.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Nglegok di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	228
Tabel 178.	Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Nglegok Kabupaten Blitar Tahun 2020	228
Tabel 179.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Ponggok di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	229
Tabel 180.	Jenis SDM yang Diharapkan Ditingkatkan Keramahan, Kesponanan dan Kesabaran di Puskesmas Ponggok Kabupaten Blitar Tahun 2020	230
Tabel 181.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Selopuro di Kabupaten Blitar Tahun 2020	230
Tabel 182.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Srengat di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	231
Tabel 183.	Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Srengat Kabupaten Blitar Tahun 2020	231
Tabel 184.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Sutojayan di Kabupaten Blitar Tahun 2020	232

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 185.	Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Sutojayan Kabupaten Blitar Tahun 2020	232
Tabel 186.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Talun di Kabupaten Blitar Tahun 2020	233
Tabel 187.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Udanawu di Kabupaten Blitar Tahun 2020	233
Tabel 188.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Wates di Kabupaten Blitar Tahun 2020	234
Tabel 189.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Wonodadi di Kabupaten Blitar Tahun 2020	235
Tabel 190.	Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Wonodadi Kabupaten Blitar Tahun 2020	235
Tabel 191.	Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Wonotirto di Kabupaten Blitar Tahun 2020	236
Tabel 192.	Responden Lebih Mengenal Covid-19 atau Corona	237
Tabel 193.	Persepsi Masyarakat terkait Covid-19/Corona	238
Tabel 194.	Persepsi Masyarakat Terkait Cara Pencegahan Covid-19 dan Prorokol Kesehatan	240
Tabel 195.	Pendapat Masyarakat tentang Peran Puskesmas terkait Pencegahan Penularan Covid-19	242
Tabel 196.	Pendapat Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Masa Pandemi Covid-19	244

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tugas utama penyelenggara pelayanan publik adalah melayani masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat digunakan sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan. Data indeks kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar merupakan salah satu instansi pemberi pelayanan publik yang memberikan pelayanan di

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

bidang kesehatan. Puskesmas di Kabupaten Blitar merupakan unit penyelenggara pelayanan publik milik Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar yang bertugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat baik preventif, promotif maupun kuratif. Sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan kesehatan yang bergerak di bidang jasa, secara otomatis Puskesmas memiliki ciri seperti unit penyelenggara kesehatan lain yang menghasilkan jasa seperti *output intangible* dimana hasil produksi yang tidak terlihat karena hasilnya berupa jasa. Selain itu Puskesmas juga bersifat *high personal judgement*, jika *personal judgement* pasien buruk akan berpengaruh terhadap kunjungan pasien. Dengan demikian Puskesmas harus senantiasa berupaya untuk memberikan pelayanan kesehatan terbaik bagi masyarakat.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, Puskesmas dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terdapat 9 unsur yang dinilai. Berdasarkan latar belakang tersebut maka Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan 24 Puskesmas yang berada di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

1.2 Dasar Pelaksanaan

Kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 merupakan hasil kerjasama antar Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar dengan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga Surabaya. Perjanjian kerjasama tersebut tertuang dalam Surat Perjanjian Kerjasama Pelaksanaan Pekerjaan/ Kegiatan Swakelola oleh Instansi Pemerintah Lain dengan Nomor: 188/119/409.104.04/2020.

1.3 Tujuan Dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Tujuan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Blitar pada Tahun 2020 adalah menganalisis tingkat kepuasan masyarakat pada 24 Puskesmas wilayah kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar.

1.3.2 Manfaat

Manfaat Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di 24 Puskesmas Kabupaten Blitar diharapkan dapat menjadi dasar penentu kebijakan pengelolaan Puskesmas yang lebih baik berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan pada 24 Puskesmas di Kabupaten Blitar.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di 24 Puskesmas Kabupaten Blitar sebagai berikut:

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

1. Identifikasi karakteristik responden Survei Kepuasan Masyarakat di 24 Puskesmas Kabupaten Blitar;
2. Identifikasi karakteristik pasien Survei Kepuasan Masyarakat di 24 Puskesmas Kabupaten Blitar;
3. Analisis hasil penilaian kepuasan masyarakat terhadap 24 Puskesmas Kabupaten Blitar berdasarkan 9 unsur survei kepuasan masyarakat;
4. Analisis perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas pada Tahun 2019 dan 2020;
5. Analisis pengalaman tidak menyenangkan yang pernah dialami masyarakat di 24 Puskesmas Kabupaten Blitar;
6. Analisis harapan masyarakat terhadap 24 Puskesmas di Kabupaten Blitar.
7. Analisis pengetahuan masyarakat terhadap Covid-19 dan harapan terkait pelayanan Puskesmas di era pandemi.

1.5 Keluaran (Output)

Output kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di 24 Puskesmas Kabupaten Blitar adalah **Dokumen Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020** yang memuat informasi sebagai berikut:

1. Karakteristik responden survei;
2. Karakteristik pasien Puskesmas;

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 24 Puskesmas di Kabupaten Blitar berdasarkan 9 unsur survei kepuasan masyarakat;
4. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas pada Tahun 2019 dan 2020;
5. Pengalaman tidak menyenangkan yang pernah dialami masyarakat;
6. Harapan masyarakat terhadap 24 Puskesmas di Kabupaten Blitar;
7. Pengetahuan masyarakat terhadap Covid-19 dan harapan terkait pelayanan Puskesmas di era pandemic.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Dalam dokumen ini yang dimaksud unit pelayanan publik adalah Puskesmas.

2.2 Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat

Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat antara lain:

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

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

2.3 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Unsur SKM 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. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

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).

Unsur survei kepuasan akan dinilai dan dianalisis sehingga keluar angka indeks kepuasan masyarakat.

2.4 Metode Survei Kepuasan Masyarakat

1. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei

2. Metode Penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

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 pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2.5 Pelaksanaan dan Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

A. Pelaksanaan

1. Pelaksanaan Survei

Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Apabila dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh: Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (Pakar), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit unit dimaksud, perlu dilakukan melalui Perjanjian kerjasama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara.

2. Tahapan Survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan,

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

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.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. Teknik Survei

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (*e-survei*);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam

BAB 3

METODE

3.1 Jenis dan Rancang Bangun Survei

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 merupakan jenis penelitian deskriptif karena menyajikan distribusi persebaran data berdasarkan kondisi yang ditentukan. Jenis survei ini adalah survei observasional karena dalam survei ini responden tidak diberikan intervensi atau perlakuan apapun. Jika ditinjau dari segi waktu, survei ini merupakan survei *cross-sectional* karena dilakukan dengan pendekatan kurun waktu tertentu yang relatif pendek

3.2 Populasi dan Sampel

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 menyatakan bahwa teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

Populasi kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 adalah jumlah masyarakat yang berkunjung untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan Puskesmas di Kabupaten Blitar. Data yang digunakan untuk merepresentasikan kunjungan adalah jumlah pasien, dengan mengabaikan jumlah pengantar. Pada Tahun 2019 jumlah kunjungan rawat jalan masyarakat sebanyak 598.776 kunjungan dan 7.350 untuk pasien rawat inap.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Sampel kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 dihitung dengan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e = margin of error

Hasil perhitungan sampel dipisahkan antara pasien rawat jalan dan rawat inap. Pada pasien rawat jalan margin of error yang digunakan sebesar 3% maka jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 1.109 dan pada rawat inap dengan margin of error 5% jumlah responden 379, sehingga total jumlah responden yang direncanakan dikumpulkan datanya sebesar 1.488. Perbedaan margin of error disebabkan karena tingkat kesulitan pengambilan data dan terbatasnya waktu kegiatan. Seluruh responden rawat jalan tersebar pada 24 Puskesmas wilayah kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar, sedangkan responden rawat inap pada 18 Puskesmas rawat inap di Kabupaten Blitar. Besarnya sampel terdistribusi sesuai dengan jumlah kunjungan pada 24 Puskesmas. Pada survei jumlah sampel yang telah dikumpulkan sebanyak 1493 responden. Responden survei rawat jalan merupakan pasien atau pengantar pasien di Puskesmas pada saat kegiatan survey berlangsung. Responden rawat inap merupakan pasien atau pendamping pasien yang sedang rawat inap di Puskesmas sasaran survei dan masyarakat yang pernah menjalani rawat inap di Puskesmas sasaran survey dalam satu tahun terakhir

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

(Juli 2019 – Juli 2020). Pengambilan data pada responden rawat inap pada Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 90% merupakan pasien yang telah selesai menjalani rawat inap.

3.3 Lokasi dan Waktu Survei

Lokasi dan waktu Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar dijelaskan sebagai berikut.

3.3.1 Lokasi Survei

Lokasi kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar dilakukan di 24 Puskesmas di Kabupaten Blitar. 24 Puskesmas sebagai berikut:

1. Puskesmas Bacem
2. Puskesmas Bakung
3. Puskesmas Binangun
4. Puskesmas Boro
5. Puskesmas Doko
6. Puskesmas Garum
7. Puskesmas Gandusari
8. Puskesmas Kademangan
9. Puskesmas Kanigoro
10. Puskesmas Kesamben
11. Puskesmas Margomulyo
12. Puskesmas Nglegok
13. Puskesmas Ponggok

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

14. Puskesmas Sanankulon
15. Puskesmas Selopuro
16. Puskesmas Slumbung
17. Puskesmas Sutojayan
18. Puskesmas Srengat
19. Puskesmas Talun
20. Puskesmas Udanawu
21. Puskesmas Wates
22. Puskesmas Wlingi
23. Puskesmas Wonodadi
24. Puskesmas Wonotirto

3.3.2 Waktu Survei

Waktu pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Kegiatan	Bulan ke -					
		1	2	3	4	5	6
1	Sosialisasi dengan <i>stakeholders</i>	■					
2	Penyusunan Instrumen Survei	■					
3	Perijinan Kegiatan Survei	■					
4	Rekrutmen dan Pelatihan surveyor	■					
5	Pelaksanaan Kegiatan Survei		■	■			
6	<i>Entry dan Celaning Data</i>			■			
7	Analisis data				■	■	■

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

- 8 Penyusunan laporan pendahuluan
- 9 Penyusunan laporan akhir
- 10 Paparan hasil analisis survei



3.4 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam survei ini dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Pengumpulan data kepuasan responden rawat jalan

Pengumpulan data kepuasan responden rawat jalan dilakukan dengan cara wawancara langsung kepada responden. Waktu wawancara yang diperlukan untuk satu responden adalah 10 – 15 menit. Pengumpulan data dilakukan dengan memperhatikan protokol kesehatan terkait penyebaran covid-19. Surveyor menggunakan masker medis, *face shield* dan sarung tangan lateks untuk mengurangi resiko penyebaran covid-19. Setiap surveyor dibekali dengan *hand sanitizer*.

2. Pengumpulan data kepuasan responden rawat inap

Pengumpulan data kepuasan responden rawat inap dilakukan melalui dua metode yaitu

- a. Wawancara langsung pasien atau pendamping pasien rawat inap di Puskesmas sasaran survei;
- b. Wawancara melalui telepon pada pasien yang pernah menjalani rawat inap di Puskesmas sasaran survei dalam satu tahun terakhir (Juli 2019 – Juli 2020).

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Instrumen pengumpulan data pada responden rawat jalan maupun rawat inap menggunakan kuesioner online dengan link <http:18.191.88.71/survey-rs/>. Instrumen dikembangkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun indikator yang dinilai meliputi:

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

Serta terdapat tambahan pertanyaan terkait Covid-19.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam survei ini dilakukan secara *computerize* menggunakan aplikasi SPSS dan *excel* dengan tata cara perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan pedoman Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dengan langkah sebagai berikut.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020****1. Menghitung Bobot Rata – rata tertimbang**

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. 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:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang (N)} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X}$$

Bobot nilai rata – rata tertimbang (N) diperoleh dengan membagi jumlah bobot dengan jumlah unsur. Jumlah bobot ditentukan sebesar 1 dan jumlah unsur adalah 9. Pada survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar, semua unsur dinilai tingkat kepuasannya, maka jumlah unsur adalah 9. Bobot nilai rata – rata tertimbang pada survei ini adalah $1/9 = 0,11$

2. Menghitung nilai SKM unit pelayanan

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayannya digunakan pendekatan nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Nilai SKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

3. Mengkonversikan nilai SKM dengan nilai dasar 25

$$\text{SKM Terkonversi} = \text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

4. Menetapkan nilai persepsi, nilai internal, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Internal	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

3.6 Lingkup Kegiatan dan Tenaga Ahli

3.6.1 Lingkup Kegiatan

Lingkup kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar sebagai berikut:

1. Kegiatan survei dilakukan pada 24 Puskesmas di Kabupaten Blitar yang berada di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar;
2. Kegiatan survei bertujuan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar.
3. Kegiatan persiapan survei meliputi sosialisasi terhadap *stakeholder*, penyusunan instrument survei, penyusunan aplikasi pengambilan data dan pelatihan surveyor.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

4. Kegiatan pelaksanaan survei meliputi proses pengambilan data primer langsung kepada masyarakat yang menjadi pasien atau pengantar pada pelayanan rawat jalan maupun rawat inap di Puskesmas Kabupaten Blitar dengan metode yang telah dijelaskan pada Teknik pengumpulan data.
5. Teknik analisis sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

3.6.2 Perkiraan Jangka Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar dilakukan selama 6 bulan mulai 16 Juni 2020 – 6 November 2020.

3.6.3 Tenaga Ahli

Kegiatan survei ini dilakukan oleh Tim tenaga ahli dari Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga sebagai berikut.

Tabel 2. Tenaga Ahli Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Nama Tenaga Ahli	Jabatan
1.	Dr. Thinni Nurul Rochmah, Dra.Ec., M.Kes	Tenaga Ahli Utama
2.	Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS	Tenaga Ahli Utama
3.	Dr. Ernawaty., drg. M.Kes	Tenaga Ahli Utama
4.	Nuzulul Kusuma Putri., S.KM., M.Kes	Sekretaris

3.7 Nama Kegiatan dan Sumber Pendanaan

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Nama mata kegiatan dan sumber pendanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 sebagai berikut.

Nama Kegiatan : Peningkatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dan Jaringannya

Sumber Pendanaan : Dana Alokasi Umum (DAU) Tahun 2019 Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar.

Biaya kegiatan survei ini sebesar Rp 298.597.200,- (Dua Ratus Sembilan Puluh Delapan Juta Lima Ratus Sembilan Puluh Tujuh Ribu Dua Ratus Rupiah).

3.8 Sistem Pelaporan

Laporan yang harus dipenuhi dalam pekerjaan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar antara lain:

1. Laporan Akhir (*Final Report*), 40 (empat puluh) eksemplar beserta *softcopy* seluruh laporan;
2. *Compact disc* yang memuat seluruh uraian kegiatan dan laporan sebanyak 5 (lima) buah.

BAB 4

HASIL SURVEI

4.1 Karakteristik Responden

Responden dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 adalah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar. Status responden dapat sebagai pasien maupun pengantar pasien. Dalam survei ini responden diidentifikasi karakteristiknya berdasarkan:

1. Jenis layanan;
2. Status responden;
3. Puskesmas tujuan;
4. Wilayah tinggal;
5. Usia;
6. Jenis kelamin;
7. Tingkat pendidikan;
8. Pekerjaan.

Terdapat 24 Puskesmas yang berdiri di Kabupaten Blitar dan akan dianalisis tingkat kepuasannya oleh responden.

4.1.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Pada survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan Puskesmas, terdapat dua jenis layanan yang dinilai tingkat kepuasannya yaitu layanan rawat jalan dan rawat inap. Distribusi responden berdasarkan jenis layanan sebagai berikut.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 3. Distribusi Responden berdasarkan Jenis Layanan

Jenis Layanan	Jumlah Responden	
	N	%
Rawat Jalan	1.111	74,4
Rawat Inap	382	25,6
Total	1.493	100,0

Total terdapat 1.493 responden survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar, dengan rincian rawat jalan sebanyak 1.111 responden atau 74,4% dan rawat inap sebanyak 382 responden atau 25,6%. Hal tersebut membawa konsekuensi dalam analisis hasil survei bahwa sebanyak 1.111 responden akan dianalisis tingkat kepuasannya terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas dan 382 responden terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas.

4.1.2 Distribusi Responden Berdasarkan Status Responden

Responden dalam kegiatan survei ini dibedakan menjadi dua jenis yaitu responden rawat jalan dan rawat inap. Responden merupakan pengunjung Puskesmas baik pasien maupun pengantar pasien. Sehingga status responden dibedakan menjadi pasien dan pengantar pasien. Distribusi responden berdasarkan status responden sebagai berikut.

Tabel 4. Distribusi Responden berdasarkan Status Responden

Status Responden	Responden Rawat Jalan		Responden Rawat Inap		Total	
	N	%	N	%	N	%
Pasien	820	73,8	238	62,3	1.058	70,9
Pengantar Pasien	291	26,2	144	37,7	435	29,1
Total	1.111	74,4	374	25,6	1.493	100,0

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Berdasarkan Tabel 4 di atas 70,9% status responden merupakan pasien. Dominasi status pasien pada responden survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas tersebar pada responden rawat jalan dan rawat inap. Sebanyak 73,8% responden rawat jalan berstatus pasien dan 26,2% merupakan pengantar pasien. Terdapat 62,3% responden rawat inap yang berstatus pasien dan 37,7% berstatus pengantar pasien. Pasien adalah responden yang menerima tindakan pelayanan kesehatan secara langsung. Pengantar pasien adalah pihak baik anggota keluarga maupun rekan pasien, yang tidak menerima pelayanan kesehatan secara langsung. Status responden sebagai pengantar pasien harus mengetahui karakteristik pasien.

4.1.3 Distribusi Responden Berdasarkan Puskesmas Tujuan

Kabupaten Blitar memiliki 24 Puskesmas yang tersebar di 22 Kecamatan. Distribusi responden berdasarkan Puskesmas yang dituju sebagai berikut.

Tabel 5. Distribusi Responden berdasarkan Puskesmas Tujuan

No	Nama Puskesmas	Jumlah Responden					
		Rajal		Ranap		Total	
		N	%	N	%	N	%
A	PERAWATAN						
1	BAKUNG	50	4,5%	13	3,4%	63	4,2%
2	BINANGUN	28	2,5%	32	8,4%	60	4,0%
3	BORO	66	5,9%	19	5,0%	85	5,7%
4	DOKO	23	2,1%	18	4,7%	41	2,7%
5	GANDUSARI	98	8,8%	35	9,2%	133	8,9%
6	KADEMANGAN	52	4,7%	30	7,9%	82	5,5%
7	KESAMBEN	38	3,4%	27	7,1%	65	4,4%
8	MARGOMULYO	28	2,5%	6	1,6%	34	2,3%
9	NGLEGOK	67	6,0%	23	6,0%	90	6,0%
10	PONGGOK	58	5,2%	27	7,1%	85	5,7%
11	SELOPURO	35	3,2%	18	4,7%	53	3,5%

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Nama Puskesmas	Jumlah Responden					
		Rajal		Ranap		Total	
		N	%	N	%	N	%
12	SRENGAT	86	7,7%	30	7,9%	116	7,8%
13	SUTOJAYAN	58	5,2%	32	8,4%	90	6,0%
14	TALUN	36	3,2%	8	2,1%	44	2,9%
15	UDANAWU	43	3,9%	10	2,6%	53	3,5%
16	WATES	18	1,6%	30	7,9%	48	3,2%
17	WONODADI	63	5,7%	9	2,4%	72	4,8%
18	WONOTIRTO	28	2,5%	15	3,9%	43	2,9%
B	NON PERAWATAN						
18	BACEM	36	3,2%			36	2,4%
19	GARUM	21	1,9%			21	1,4%
20	KANIGORO	34	3,1%			34	2,3%
21	SANANKULON	40	3,6%			40	2,7%
22	SLUMBUNG	33	3,0%			33	2,2%
23	WLINGI	72	6,5%			72	4,8%
		1.111	74,4%	382	25,6%	1.493	100,0%

Tabel 5 menunjukkan distribusi responden berdasarkan Puskesmas yang dituju. Jumlah responden rawat jalan dan rawat inap didasarkan pada perhitungan sampel sesuai dengan kunjungan dan jumlah pasien rawat jalan dan rawat inap di setiap Puskesmas pada Tahun 2019. Persentase responden rawat jalan merupakan persentase responden setiap Puskesmas dibandingkan dengan total responden rawat jalan. Persentase responden rawat inap merupakan persentase responden di setiap Puskesmas rawat inap dibandingkan dengan total responden rawat inap.

Jumlah responden paling banyak adalah Puskesmas Gandusari sebanyak 133 responden atau 8,9% dari total responden. Puskesmas dengan jumlah responden paling sedikit adalah Garum dengan 21 responden atau 1,4%.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

4.1.4 Distribusi Responden Berdasarkan Wilayah Tinggal

Wilayah tinggal responden menunjukkan asal responden. Distribusi responden berdasarkan wilayah tinggalnya sebagai berikut.

Tabel 6. Distribusi Responden berdasarkan Wilayah Tinggal

Asal Responden	Responden Rawat Jalan		Responden Rawat Inap		Total	
	N	%	N	%	N	%
Kabupaten Blitar	1108	99,7	382	100	1.490	99,8
Kota Blitar	3	0,3			3	0,2
Total	1.111	74,4%	382	25,6%	1.493	100,0%

Sebanyak 99,7% responden berasal dari Kabupaten Blitar. Hanya 0,2% responden yang berasal dari Kota Blitar. Dengan demikian hampir 100% responden merupakan warga Blitar. Identifikasi lebih lanjut terhadap wilayah tinggal responden berdasarkan kecamatan sebagai berikut.

Tabel 7. Distribusi Responden Puskesmas berdasarkan Kecamatan Tinggal

No	Nama Puskesmas	Asal Kecamatan Responden	Rawat Jalan		Rawat Inap		Total	
			N	%	N	%	N	%
1	Bakung	Bakung	49	98,0	13	100,0	62	
		Binangun	1	2,0	0	0,0	1	
		Total	50	4,5	13	3,4	63	4,2
2	Binangun	Binangun	28	100,0	31	96,9	59	
		Wates	0	0,0	1	3,1	1	
		Total	28	2,5	32	8,4	60	4,0
3	Boro	Selorejo	66	100,0	19	100,0	85	
		Total	66	5,9	19	5,0	85	5,7
4	Doko	Doko	23	100,0	18	100,0	41	
		Total	23	2,1	18	4,7	41	2,8

LAPORAN AKHIR

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Nama Puskesmas	Asal Kecamatan Responden	Rawat Jalan		Rawat Inap		Total	
			N	%	N	%	N	%
5	Gandusari	Gandusari	33	100,0	35	26,3	133	
	Total		98	8,8	35	9,2	133	9,0
6	Kademangan	Kademangan	52	100,0	30	100,0	82	
	Total		52	4,7	30	7,9	82	5,5
7	Kesamben	Kesamben	36	94,7	21	77,8	57	
		Selorejo	1	2,6	5	18,5	6	
		Selopuro	0	0,0	1	3,7	1	
		Binangun	1	2,6	0	0,0	1	
	Total		38	3,4	27	7,1	65	4,4
8	Margomulyo	Panggungrejo	28	100,0	6	100,0	34	
	Total		28	2,5	6	1,6	34	2,3
9	Nglegok	Nglegok	58	86,6	20	87,0	78	
		Ponggok	9	13,4	1	4,3	10	
		Garum	0	0,0	2	8,7	2	
	Total		67	6,0	23	6,0	90	6,1
10	Ponggok	Ponggok	57	98,3	26	96,3	83	
		Udanawu	0	0,0	1	3,7	1	
		Nglegok	1	1,7	0	0,0	1	
	Total		58	5,2	27	7,1	85	5,7
11	Selopuro	Selopuro	35	100,0	17	94,4	52	
		Kesamben	0	0,0	1	5,6	1	
	Total		35	3,2	18	4,7	53	3,6
12	Srengat	Srengat	83	96,5	30	100,0	113	
		Sukorejo	3	3,5	0	0,0	3	
	Total		86	7,7	30	7,9	116	7,8
13	Sutojayan	Sutojayan	58	100,0	27	84,4	85	

LAPORAN AKHIR

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Nama Puskesmas	Asal Kecamatan Responden	Rawat Jalan		Rawat Inap		Total	
			N	%	N	%	N	%
		Kanigoro	0	0,0	3	9,4	3	
		Wonotirto	0	0,0	2	2,2	2	
	Total		58	5,2	32	8,4	90	6,1
14	Talun	Talun	36	100,0	8	100,0	44	
	Total		36	3,2	8	2,1	44	3,0
15	Udanawu	Udanawu	41	95,3	10	100,0	51	
		Wonodadi	2	4,7	0	0,0	2	
	Total		43	3,9	10	2,6	53	3,6
16	Wates	Wates	18	100,0	30	100,0	48	
	Total		18	1,6	30	7,9	48	3,2
17	Wonodadi	Wonodadi	63	100,0	9	100,0	72	
	Total		63	5,7	9	2,4	72	4,9
18	Wonotirto	Wonotirto	17	60,7	11	73,3	28	
		Bakung	11	39,3	3	20,0	14	
		Kademangan	0	0,0	1	6,7	1	
	Total		28	2,5	15	3,9	43	2,9
19	Bacem	Selorejo	36	100,0			36	
	Total		36	3,2			36	2,4
20	Garum	Garum	21	100,0			21	
	Total		21	1,9			21	1,4
21	Kanigoro	Kanigoro	31	91,2			31	
		Garum	3	8,8			3	
	Total		34	3,1			34	2,3
22	Sanankulon	Sanankulon	40	100,0			40	
	Total		40	3,6			40	2,7

LAPORAN AKHIR

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Nama Puskesmas	Asal Kecamatan Responden	Rawat Jalan		Rawat Inap		Total	
			N	%	N	%	N	%
23	Slumbung	Gandusari	33	100,0			33	
	Total		33	3,0			33	2,2
24	Wlingi	Wlingi	72	100,0			72	
	Total		72	6,5			72	4,9
Total			1111	100,0	382	100,0	1483	100,0%

Tabel 7 di atas menunjukkan distribusi asal responden setiap Puskesmas di Kabupaten Blitar. Beberapa Puskesmas di Kecamatan juga dikunjungi oleh responden yang bukan dari kecamatan yang sama. Rekapitulasi asal responden berdasarkan Kecamatan sebagai berikut.

Tabel 8. Distribusi Responden berdasarkan Kecamatan Tinggal

No	Kecamatan Asal Responden	Responden Rawat Jalan		Responden Rawat Inap		Total	
		N	%	N	%	N	%
1	Gandusari	131	11,8%	35	9,2%	166	11,1%
2	Ponggok	102	9,2%	27	7,1%	129	8,6%
3	Srengat	83	7,5%	30	7,9%	113	7,6%
4	Selorejo	67	6,0%	24	6,3%	91	6,1%
5	Sutojayan	58	5,2%	27	7,1%	85	5,7%
6	Kademangan	52	4,7%	31	8,1%	83	5,6%
7	Nglegok	59	5,3%	20	5,2%	79	5,3%
8	Bakung	60	5,4%	16	4,2%	76	5,1%
9	Wonodadi	65	5,9%	9	2,4%	74	5,0%
10	Wlingi	72	6,5%	0	0,0%	72	4,8%
11	Binangun	30	2,7%	31	8,1%	61	4,1%
12	Kesamben	36	3,2%	22	5,8%	58	3,9%
13	Selopuro	35	3,2%	18	4,7%	53	3,5%
14	Udanawu	41	3,7%	11	2,9%	52	3,5%

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Kecamatan Asal Responden	Responden Rawat Jalan		Responden Rawat Inap		Total	
		N	%	N	%	N	%
15	Wates	18	1,6%	31	8,1%	49	3,3%
16	Talun	36	3,2%	8	2,1%	44	2,9%
17	Doko	23	2,1%	18	4,7%	41	2,7%
18	Sanankulon	40	3,6%	0	0,0%	40	2,7%
19	Kanigoro	31	2,8%	3	0,8%	34	2,3%
20	Margomulyo	28	2,5%	6	1,6%	34	2,3%
21	Wonotirto	17	1,5%	13	3,4%	30	2,0%
22	Garum	24	2,2%	2	0,5%	26	1,7%
23	Sukorejo	3	0,3%	0	0,0%	3	0,2%
	Total	1111	74,4%	382	25,6%	1493	100,0%

Responden mayoritas berasal dari Kecamatan Gandusari yaitu 11,1% dan terdapat 0,2% responden yang berasal dari Kecamatan Sukorejo Blitar Kota.

4.1.5 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Usia merupakan salah satu keterangan kondisi biologis dasar manusia. Karakteristik responden berdasarkan usia sebagai berikut.

Tabel 9. Distribusi Responden berdasarkan Usia

No	Kategori usia (tahun)	Responden Rawat Jalan		Responden Rawat Inap		Total	
		N	%	N	%	N	%
1	17 – 25	238	21,4%	54	14,1	292	19,6%
2	26 – 35	329	29,6%	135	35,3%	464	31,1%
3	36 – 45	178	16,0%	78	20,4%	256	17,1%
4	46 – 55	190	17,1%	74	19,4%	264	17,7%
5	56 - 65	145	13,1%	36	9,4%	181	12,1%
6	66 - 75	25	2,3%	4	1,0%	29	1,9%
7	76 – 85	6	0,5%	1	0,3%	7	0,5%
	Total	1111	74,4%	382	25,6%	1493	100,0%

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Berdasarkan Tabel 9 di atas dapat dilihat bahwa mayoritas responden berusia 26 – 35 tahun (31,1%) baik pada responden rawat jalan maupun rawat inap. Responden rawat jalan paling sedikit berada pada rentang usia 76 – 85 tahun sebanyak 0,5%.

4.1.6 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin dibedakan menjadi laki – laki dan perempuan. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut.

Tabel 10. Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin Responden	Responden Rawat Jalan		Responden Rawat Inap		Total	
	N	%	N	%	N	%
Laki – laki	452	40,7	158	41,4	610	40,9
Perempuan	659	59,3	224	58,6	883	59,1
Total	1.111	74,4	382	25,6	1.493	100,0

Tabel 10 di atas menunjukkan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin. Sebanyak 40,9% responden berjenis kelamin laki – laki dan 59,1% berjenis kelamin perempuan. Pada responden rawat jalan jumlah responden laki – laki 452 responden atau 40,7% dan perempuan sebanyak 659 atau 59,3%. Pada responden rawat inap jumlah responden laki – laki sebanyak 158, atau 41,4% dan responden perempuan sebanyak 224, atau 58,6%.

4.1.7 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan merupakan jenjang pendidikan formal terakhir yang dijalani oleh responden. Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan sebagai berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 11. Distribusi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Responden Rawat Jalan		Responden Rawat Inap		Total	
		N	%	N	%	N	%
1	Tidak Sekolah	12	1,1%	3	0,8%	15	1,0%
2	Tidak Tamat SD/ sederajat	39	3,5%	6	1,6%	45	3,0%
3	Tamat SD/ sederajat	180	16,2%	58	15,2%	238	15,9%
4	Tamat SMP/ sederajat	294	26,5%	95	24,9%	389	26,1%
5	Tamat SMA/ sederajat	539	48,5%	206	53,9%	745	49,9%
6	Lulus Diploma	9	0,8%	9	2,4%	18	1,2%
7	Lulus Sarjana	37	3,3%	5	1,3%	42	2,8%
8	Lulus Pasca sarjana	1	0,1%	0	0,0%	1	0,1%
	Total	1111	74,4%	382	25,6%	1493	100,0%

Secara umum mayoritas responden berpendidikan tamat SMA/ sederajat yaitu 49,9%. Terdapat 1,0% responden yang tidak sekolah dan 3,0% tidak tamat SD/ sederajat. Hanya 0,1% responden yang menempuh pendidikan pasca sarjana. Tingkat pendidikan berbanding lurus dengan pengetahuan yang dimiliki. Secara umum, semakin tinggi pendidikan maka semakin luas pengetahuan.

4.1.8 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Distribusi responden berdasarkan pekerjaan sebagai berikut.

Tabel 12. Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Responden Rawat Jalan		Responden Rawat Inap		Total	
		N	%	N	%	N	%
1	Tidak/Belum Bekerja	166	14,9%	25	6,5%	191	12,8%
2	Ibu Rumah Tangga	409	36,8%	135	35,3%	544	36,4%
3	Buruh/Petani/Nelayan	259	23,3%	103	27,0%	362	24,2%
4	Pedagang/Wiraswasta	126	11,3%	46	12,0%	172	11,5%
5	Pegawai Instansi Swasta	61	5,5%	35	9,2%	96	6,4%

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

No	Pekerjaan	Responden Rawat Jalan		Responden Rawat Inap		Total	
		N	%	N	%	N	%
6	Serabutan	46	4,1%	21	5,5%	67	4,5%
7	Pegawai Honorer/Kontrak	29	2,6%	10	2,6%	39	2,6%
8	Pensiunan (PNS/TNI/POLRI/BUMN)	9	0,8%	1	0,3%	10	0,7%
9	PNS/BUMN	3	0,3%	5	1,3%	8	0,5%
10	Sopir	3	0,3%	0	0,0%	3	0,2%
11	TNI/POLRI aktif	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
	Total	1111	74,4%	382	25,6%	1493	100,0%

Terdapat 11 jenis pekerjaan yang diidentifikasi. Sebanyak 191 responden atau 12,8% tidak/ belum bekerja. Status tidak/ belum bekerja dikategorikan untuk responden yang masih sekolah/ menempuh pendidikan, lulus sekolah/ kuliah dan pihak yang memang tidak melakukan aktivitas pekerjaan atau menganggur baik karena faktor usia maupun memang tidak bekerja. Mayoritas responden berstatus ibu rumah tangga atau sebanyak 36,4%. Hal ini berkorelasi dengan jenis kelamin responden yang mayoritas perempuan.

Jika dilihat dari aktivitas menghasilkan pendapatan, maka pekerjaan paling banyak responden adalah buruh/ petani/ nelayan yaitu 24,2% atau 362 responden. Sebanyak 11,5% responden berprofesi sebagai pedagang/ wiraswasta. Terdapat 0,7% PNS/TNI/POLRI/BUMN yang menggunakan Puskesmas sebagai pemberi pelayanan kesehatannya, terlepas memang menggunakan fasilitas BPJS atau tidak.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

4.2 Karakteristik Pasien

Karakteristik pasien merupakan identifikasi gambaran pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas baik rawat jalan maupun rawat inap. Informasi mengenai karakteristik pasien diperoleh dari responden yang merupakan pasien maupun pengantar pasien. Karakteristik pasien memuat informasi mengenai:

1. Frekuensi dan Alasan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas
2. Diagnosa Penyakit
3. Pihak Perekomendasi Pelayanan Puskesmas
4. Cara Pembayaran Pelayanan Kesehatan

Analisis karakteristik pasien diuraikan lebih lanjut sebagai berikut.

4.2.1 Karakteristik Pasien Berdasarkan Frekuensi dan Alasan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas

Terdapat dua aspek yang dinilai dalam subbab ini yaitu frekuensi pemanfaatan pelayanan Puskesmas dan alasan yang melatarbelakanginya. Pelayanan Puskesmas yang dianalisis meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Distribusi responden berdasarkan frekuensi pemanfaatan pelayanan Puskesmas sebagai berikut.

Tabel 13. Karakteristik Pasien berdasarkan Frekuensi Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas

Frekuensi Rawat Jalan (kali)	Total			Frekuensi Rawat Inap (kali)	Total	
	N	%			N	%
1 – 5	818	73,6		1	297	77,7
6 – 10	182	16,4		2	69	18,1
11 – 15	83	7,5		3	10	2,6
16 – 20	2	0,2		4	6	1,6

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Frekuensi Rawat Jalan (kali)	Total		Frekuensi Rawat Inap (kali)	Total	
	N	%		N	%
21 – 25	20	1,8			
26 – 30					
31 – 35					
36 – 40	2	0,2			
41 – 45					
46 – 50					
> 50	4	0,4			
Total	1.111	100,0	Total	382	100,0

Frekuensi pemanfaatan pelayanan Puskesmas merupakan penggunaan pelayanan Puskesmas dalam 1 tahun terakhir terhitung dari survei dilakukan. Frekuensi pelayanan rawat jalan dan rawat inap dilakukan pembedaan untuk memudahkan analisis. Pada pelayanan rawat jalan, frekuensi pemanfaatan pelayanan rawat jalan mayoritas 1 – 5 kali dalam satu tahun yaitu 73,6% dari total responden rawat jalan. Sebanyak 16,4% pasien mengunjungi Puskesmas sebanyak 6 – 10 kali. Terdapat 1 pasien yang mengunjungi Puskesmas >50 kali dalam satu tahun. Artinya, setiap minggu pasien tersebut berkunjung ke Puskesmas. Pada pasien rawat inap 77,7% memanfaatkan pelayanan rawat inap 1 kali dalam 1 tahun dan 18,1% dirawat 2 kali dalam 1 tahun. Frekuensi rawat inap terbanyak adalah 4 kali rawat inap dalam setahun sebesar 1,6%.

Alasan pemanfaatan pelayanan kesehatan juga diidentifikasi untuk mengetahui motivasi penggunaan pelayanan kesehatan Puskesmas. Identifikasi alasan pemanfaatan pelayanan kesehatan Puskesmas sebagai berikut.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 14. Karakteristik Pasien berdasarkan Alasan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas

No	Alasan	Responden Rawat Jalan		Responden Rawat Inap		Total	
		N	%	N	%	N	%
1	FKTP BPJS	470	42,3	261	68,3	731	49,0
2	Jarak Dekat	483	43,5	94	24,6	577	38,6
3	Tarif Murah	62	5,6	10	2,6	72	4,8
4	Pelayanan Bagus	38	3,4	9	2,4	47	3,1
5	Gratis	26	2,3	7	1,8	33	2,2
6	Rekomendasi Tenaga Kesehatan (Dokter/Perawat/Bidan)	30	2,7	1	0,3	31	2,1
7	Memiliki Saudara/Rekan di Puskesmas	2	0,2	0	0,0	2	0,1
	Total	1.111	74,4	382	25,6	1493	100

Pasien rawat jalan mayoritas menggunakan pelayanan Puskesmas karena jarak yang dekat yaitu sebanyak 43,5%. Faktor jarak sangat berpengaruh terhadap pemilihan Puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan tujuan. Sedangkan pasien rawat inap menggunakan Puskesmas karena merupakan FKTP BPJS (68,3%). Hal ini menunjukkan pasien mempertimbangkan BPJS yang dimiliki dalam memilih fasilitas pelayanan Kesehatan, khususnya rawat inap.

Pada pelayanan rawat jalan, semua penduduk Kabupaten Blitar dapat memperoleh pelayanan gratis Puskesmas untuk non tindakan dan pemeriksaan laboratorium. Artinya, jika pasien hanya mendapat pemeriksaan tanpa melakukan tindakan dan tanpa melakukan pemeriksaan laboratorium maka biaya berobat ke Puskesmas adalah gratis. Pelayanan bagus juga dipilih oleh 3,1% pasien.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

4.2.2 Karakteristik Pasien Berdasarkan Diagnosa Penyakit

Diagnosa penyakit digunakan untuk melihat jenis penyakit yang diderita oleh pasien sehingga menggunakan pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Karakteristik pasien berdasarkan diagnose penyakit sebagai berikut.

Tabel 15. Karakteristik Pasien berdasarkan Diagnosa Penyakit

No	Diagnosa Penyakit (Rawat Jalan)	Total		Diagnosa Penyakit (Rawat Inap)	Total	
		N	%		N	%
1	Pemeriksaan Kehamilan, Kandungan, KB	198	17,8	Gangguan/Infeksi Sistem Pencernaan	183	47,9
2	Gangguan/Infeksi Sistem Pencernaan	124	11,2	Gangguan/Infeksi Sistem Pernafasan	73	19,1
3	Simptomatik	119	10,7	Penyakit/Infeksi Tropik	40	10,5
4	Gangguan/Penyakit Fungsi Metabolik	102	9,2	Melahirkan/ Operasi Kandungan	28	7,3
5	Hipertensi/Hipotensi	93	8,4	Gangguan/Penyakit Fungsi Metabolik	18	4,7
6	Meminta surat keterangan sehat	81	7,3	Hipertensi/Hipotensi	13	3,4
7	Penyakit Gigi dan Mulut	71	6,4	Penyakit Jantung dan Pembuluh Darah	10	2,6
8	Gangguan/Infeksi Sistem Pernafasan	63	5,7	Gangguan Fungsi Syaraf	8	2,1
9	Penyakit Kulit dan Kelamin	43	3,9	ISK	3	0,8
10	Meminta surat rujukan	43	3,9	Infeksi virus/bakteri	2	0,5
11	Kontrol dan Rawat Luka	32	2,9	Trauma/Kecelakaan	1	0,3
12	Gangguan Kejiwaan	22	2,0	Gangguan sistem imun	1	0,3
13	Pemeriksaan Laboratorium/ MCU	21	1,9	Gangguan fungsi hati	1	0,3

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Diagnosa Penyakit (Rawat Jalan)	Total		Diagnosa Penyakit (Rawat Inap)	Total	
		N	%		N	%
14	Penyakit Jantung dan Pembuluh Darah	18	1,6	Keracunan	1	0,3
15	Penyakit/Infeksi Tropik	17	1,5			
16	Trauma/Kecelakaan	15	1,4			
17	Vaksin dan Imunisasi	10	0,9			
18	Gangguan Fungsi Syaraf	10	0,9			
19	Gangguan Fungsi Penglihatan	9	0,8			
20	Gangguan Fungsi Pendengaran	8	0,7			
21	Tumor dan Kanker	7	0,6			
22	ISK	5	0,5			
	Total	1.111	100	Total	382	100

Pada pasien rawat jalan kasus penyakit terbanyak adalah pemeriksaan kehamilan, kandungan dan KB (26,8%). Sebanyak 11,2% pasien mengalami gangguan/ infeksi system pencernaan. Di era pandemi covid-19, terjadi pergeseran jenis penyakit yang dialami masyarakat pada pasien rawat jalan. Pada 2019, mayoritas penyakit pasien rawat jalan adalah ISPA, akan tetapi di era pandemi diagnosis pasien tidak sebanyak dulu. Beberapa pasien mengalami demam dan dimasukkan dalam kategori simptomatik karena belum ada diagnose yang pasti.

Pada pasien rawat inap gangguan/ infeksi sistem pencernaan menjadi penyebab terbanyak pasien di rawat inap yaitu 47,9% dan disusul oleh gangguan/infeksi sistem pernafasan sebanyak 19,1%. Dari Tabel 15 di atas

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

diketahui bahwa kasus penyakit infeksi masih cukup banyak ditemukan pada masyarakat yang menggunakan pelayanan kesehatan Puskesmas.

4.2.3 Karakteristik Pasien Berdasarkan Pihak Rekomendasi Pelayanan Puskesmas

Pihak yang merekomendasikan pelayanan Puskesmas adalah pihak yang mempengaruhi pasien dalam menentukan pilihan Puskesmas sebagai sarana berobat. Karakteristik pasien berdasarkan pihak rekomendasi pelayanan Puskesmas sebagai berikut.

Tabel 16. Karakteristik Pasien berdasarkan Pihak Rekomendasi Pelayanan Puskesmas

No	Pihak Rekomendasi	Responden Rawat Jalan		Responden Rawat Inap		Total	
		N	%	N	%	N	%
1	Pilihan Sendiri	442	39,8	87	22,8	529	35,4
2	FKTP Tujuan	577	51,9	267	69,9	844	56,5
3	Anjuran Keluarga/ Teman	68	6,1	27	7,1	95	6,4
4	Anjuran Tenaga Medis/ Paramedis yang Merawat	24	2,2	1	0,3	25	1,7
	Total	1.111	74,4%	382	25,6%	1.493	100,0

Pihak rekomendasi dibedakan menjadi 4 yaitu pribadi pasien (pilihan sendiri), FKTP tujuan, anjuran keluarga/ teman serta anjuran tenaga medis/paramedis yang merawat. Sebanyak 35,4% pasien menentukan sendiri pilihan berobatnya. Sebanyak 56,5% pasien menggunakan pelayanan kesehatan Puskesmas karena FKTP asuransinya merupakan Puskesmas tersebut. Pasien juga mempertimbangkan saran dari pihak lain yaitu keluarga/teman serta tenaga medis / paramedis yang merawatnya sebanyak 8,1%.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Berdasarkan Tabel 16 di atas dapat disimpulkan bahwa BPJS berperan penting pada pilihan masyarakat dalam menentukan sarana pelayanan kesehatan.

4.2.4 Karakteristik Pasien Berdasarkan Cara Pembayaran Pelayanan Kesehatan

Cara pembayaran pelayanan kesehatan merupakan metode yang digunakan pasien dalam melakukan pembayaran pelayanan kesehatan yang diterima pada saat disurvei. Karakteristik pasien berdasarkan cara pembayaran pelayanan kesehatan sebagai berikut.

Tabel 17. Karakteristik Pasien berdasarkan Cara Pembayaran Pelayanan Kesehatan

No	Cara Pembayaran	Pasien Rawat Jalan		Pasien Rawat Inap		Total	
		N	%	N	%	N	%
1	Gratis, Program Pemerintah	238	21,4			238	15,9
2	BPJS Kesehatan (Kelas I)	17	1,5	5	1,3	22	1,5
3	BPJS Kesehatan (Kelas II)	61	5,5	33	8,6	94	6,3
4	BPJS Kesehatan (Kelas III)	256	23,0	109	28,5	365	24,4
5	BPJS Kesehatan (PBI)	243	21,9	135	21,9	378	25,3
6	BPJS Ketenagakerjaan			1	0,3	1	0,1
7	Dibiayai Perusahaan			1	0,3	1	0,1
8	Biaya Sendiri	296	26,6	98	25,7	394	26,4
	Total	1.111	74,8	382	25,2	1.493	100

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 17 di atas menunjukkan bahwa mayoritas pasien menggunakan BPJS Kesehatan dalam pembayarannya, baik pada pasien rawat jalan maupun rawat inap dengan total pengguna 57,5%. Presentase penggunaan BPJS Kesehatan pada pasien rawat inap lebih besar daripada rawat jalan yaitu pada sebesar 60,4% rawat inap dan 51,9% rawat jalan. Jika dianalisis lebih lanjut, pasien mayoritas menggunakan BPJS PBI (25,3%).

Metode pembayaran kedua terbesar adalah bayar sendiri. Artinya, semua biaya ditanggung oleh pasien, dengan pengguna sebesar 26,4% dari total pasien sasaran survei dengan rincian 26,6% pasien rawat jalan dan 25,7% pasien rawat inap.

Pada pasien rawat jalan 21,4% tidak membayar dalam menerima pelayanan karena memanfaatkan program pemerintah. Pemerintah yang dimaksud ada dua yaitu pemerintah Kabupaten Blitar dan Pemerintah Pusat. Jenis program pemerintah dapat berupa gratis dari pemerintah Kabupaten Blitar dengan menunjukkan KTP, Kartu Indonesia Sehat (KIS) atau gratis untuk pengobatan TBC. Gratis berobat oleh Pemerintah Kabupaten Blitar hanya untuk kasus tanpa pemeriksaan laboratorium dan tindakan.

4.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar

Peraturan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memberikan definisi mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM adalah hasil dari kegiatan

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai 4 (empat).

Analisis nilai IKM berdasarkan survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar dilakukan secara *computerize* dengan cara perhitungan IKM menggunakan pedoman Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dengan langkah sebagai berikut.

1. Menghitung Bobot Rata – rata tertimbang (NRR tertimbang)

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. 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:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang (N)} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X}$$

2. Menghitung nilai SKM unit pelayanan

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Nilai SKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

3. Mengkonversikan nilai SKM dengan nilai dasar 25

$$\text{SKM Terkonversi} = \text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

4. Menetapkan nilai persepsi, nilai internal, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Internal	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

Analisis IKM meliputi 9 unsur antara lain:

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

Hasil perhitungan IKM terhadap pelayanan Puskesmas dibedakan antara pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Analisis sebagai berikut.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tahap awal dalam melakukan perhitungan IKM pelayanan rawat jalan adalah menghitung bobot rata – rata tertimbang. Bobot nilai rata – rata tertimbang diperoleh dengan membagi jumlah bobot dengan jumlah unsur. Jumlah bobot ditentukan sebesar 1 dan jumlah unsur adalah 9. Pada survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar, semua unsur dinilai tingkat kepuasannya, maka jumlah unsur adalah 9. Bobot nilai rata – rata tertimbang pada survei ini adalah $1/9 = 0,11$.

Dalam melakukan perhitungan nilai SKM pelayanan rawat jalan maka perlu dilakukan konversi terhadap hasil penilaian kepuasan untuk setiap unsur yang dinilai dari penilaian tingkat kepuasan menjadi angka. Ketentuan konversi sebagai berikut:

- a. Sangat Tidak Puas (STP) → 1
- b. Tidak Puas (TP) → 2
- c. Puas (P) → 3
- d. Sangat Puas (SP) → 4

Hasil konversi tersebut selanjutnya diolah untuk mengetahui nilai IKM pada pelayanan rawat jalan di 24 Puskesmas di Kabupaten Blitar. Perhitungan nilai IKM pada pelayanan rawat jalan dibedakan menjadi dua yaitu perhitungan IKM masyarakat terhadap Puskesmas di Kabupaten Blitar secara keseluruhan dan perhitungan IKM pada setiap Puskesmas, sehingga terdapat 24 nilai IKM. Analisis nilai IKM juga dilakukan pada setiap aspek pelayanan (9 unsur).

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020****4.3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Persyaratan Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020**

Unsur persyaratan dalam survei kepuasan masyarakat adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas unsur persyaratan yang dinilai meliputi

1. Keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan rawat jalan Puskesmas;
2. Kejelasan informasi mengenai persyaratan pelayanan rawat jalan Puskesmas;
3. Kemudahan untuk memenuhi persyaratan pelayanan rawat jalan Puskesmas.

Komponen yang dinilai mencakup ada tidaknya informasi persyaratan rawat jalan, jelas tidaknya informasi tersebut serta mudah dipahami atau tidak. Ketiga komponen aspek persyaratan dihitung tingkat kepuasannya sebagai berikut.

Tabel 18. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Persyaratan Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Komponen Aspek Persyaratan	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,14	0,35	78,54	B	Baik
2	Kejelasan informasi mengenai persyaratan	3,12	0,34	78,11	B	Baik

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Komponen Aspek Persyaratan	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
	pelayanan rawat jalan Puskesmas					
3	Kemudahan untuk memenuhi persyaratan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,13	0,34	78,15	B	Baik

Tabel 18 di atas merupakan angka IKM pada komponen aspek persyaratan untuk seluruh pelayanan rawat jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar. Secara umum, penyelenggaraan aspek persyaratan rawat jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar termasuk dalam kinerja baik atau mutu pelayanan B. Terjadi peningkatan nilai IKM dibandingkan Tahun 2019 pada aspek persyaratan. Komponen paling rendah nilai IKM nya adalah kejelasan informasi mengenai persyaratan pelayanan rawat jalan Puskesmas. Hal ini tentunya menjadi masukan bagi pihak Puskesmas untuk memberikan informasi terkait persyaratan yang mudah dipahami oleh masyarakat.

Hasil penilaian IKM terhadap aspek persyaratan pelayanan rawat jalan pada 24 Puskesmas Kabupaten Blitar sebagai berikut.

Tabel 19. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Persyaratan Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kanigoro	3,56	0,40	88,97	A	Sangat Baik
2	Kademangan	3,46	0,38	86,38	B	Baik
3	Margomulyo	3,36	0,37	83,93	B	Baik
4	Wonotirto	3,29	0,37	82,14	B	Baik
5	Doko	3,26	0,36	81,52	B	Baik

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
6	Boro	3,22	0,36	80,56	B	Baik
7	Srengat	3,21	0,36	80,14	B	Baik
8	Talun	3,20	0,36	80,09	B	Baik
9	Nglegok	3,19	0,35	79,85	B	Baik
10	Udanawu	3,16	0,35	79,07	B	Baik
11	Wlingi	3,12	0,35	77,89	B	Baik
12	Kesamben	3,07	0,34	76,75	B	Baik
13	Sutojayan	3,02	0,34	75,43	C	Kurang Baik
14	Wonodadi	3,02	0,34	75,40	C	Kurang Baik
15	Gandusari	3,01	0,33	75,26	C	Kurang Baik
16	Bacem	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
17	Bakung	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
18	Binangun	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
19	Garum	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
20	Ponggok	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
21	Sanankulon	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
22	Selopuro	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
23	Slumbung	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
24	Wates	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik

Tabel 19 di atas menunjukkan angka IKM pada aspek persyaratan pelayanan rawat jalan di 24 Puskesmas. Puskesmas Kanigoro merupakan Puskesmas dengan nilai IKM pada aspek persyaratan tertinggi yaitu sangat baik. Sebanyak 11 atau hampir 50% Puskesmas memiliki IKM persyaratan baik

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

dengan rentang nilai IKM 76,61 - 88,30. Sebanyak 12 Puskesmas dinilai oleh masyarakat persyaratan yang ada di Puskesmas termasuk dalam kategori kinerja kurang baik atau mutu pelayanan C yakni berada pada rentang 65,00 – 76,60.

4.3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020

Dalam Kemenpan RB No 14 Tahun 2017 definisi prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Sistem, mekanisme dan prosedur rawat jalan pelayanan rawat jalan Puskesmas meliputi:

1. Keberadaan informasi mengenai prosedur / alur pelayanan rawat jalan Puskesmas
2. Kejelasan informasi mengenai prosedur / alur pelayanan rawat jalan Puskesmas
3. Kemudahan untuk mengikuti prosedur / alur pelayanan rawat jalan Puskesmas
4. Kesesuaian proses pelayanan yang didapatkan dengan prosedur / alur pelayanan rawat jalan Puskesmas

Empat hal di atas yang telah dinilai oleh masyarakat pengguna pelayanan rawat jalan Puskesmas. Ada tidaknya informasi prosedur/alur pelayanan, jelas tidaknya, mudah untuk diikuti serta kesesuaian proses prosedur rawat jalan dengan pelayanan yang diterima. Hasil penilaian IKM

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar Tahun 2020**

terhadap komponen aspek sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 20. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Komponen Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Keberadaan informasi mengenai prosedur / alur pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,14	0,35	78,53	B	Baik
2	Kejelasan informasi mengenai prosedur / alur pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,14	0,35	78,49	B	Baik
3	Kemudahan untuk mengikuti prosedur / alur pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,15	0,35	78,68	B	Baik
4	Kesesuaian proses pelayanan yang didapatkan dengan prosedur / alur pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,11	0,34	77,73	B	Baik

Tabel 20 di atas menunjukkan bahwa semua komponen aspek sistem, mekanisme dan prosedur dalam kategori baik atau mutu pelayanan B. Tabel 20 merupakan gambaran keseluruhan Puskesmas di Kabupaten Blitar pada aspek sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan rawat jalan. Indeks

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Kepuasan Masyarakat pada aspek system, mekanisme dan prosedur setiap Puskesmas di Kabupaten Blitar sebagai berikut.

Tabel 21. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Margomulyo	3,46	0,38	86,61	B	Baik
2	Doko	3,46	0,38	86,41	B	Baik
3	Kademangan	3,41	0,38	85,22	B	Baik
4	Kanigoro	3,29	0,37	82,35	B	Baik
5	Wonotirto	3,25	0,36	81,25	B	Baik
6	Talun	3,24	0,36	80,90	B	Baik
7	Boro	3,23	0,36	80,68	B	Baik
8	Srengat	3,21	0,36	80,23	B	Baik
9	Kesamben	3,20	0,36	79,93	B	Baik
10	Udanawu	3,19	0,35	79,65	B	Baik
11	Nglegok	3,16	0,35	79,10	B	Baik
12	Wlingi	3,11	0,35	77,78	B	Baik
13	Sutojayan	3,05	0,34	76,29	C	Kurang Baik
14	Wonodadi	3,02	0,34	75,40	C	Kurang Baik
15	Gandusari	3,01	0,33	75,26	C	Kurang Baik
16	Bakung	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
17	Binangun	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
18	Garum	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
19	Ponggok	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
20	Sanankulon	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
21	Selopuro	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
22	Slumbung	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
23	Wates	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
24	Bacem	2,94	0,33	73,53	C	Kurang Baik

Berdasarkan Tabel 21 diketahui bahwa terdapat 12 Puskesmas atau 50,0% yang memiliki nilai IKM dengan kategori baik pada aspek sistem, mekanisme dan prosedur. Sebanyak 50% atau 12 Puskesmas sisanya termasuk kategori kurang baik dengan nilai mutu pelayanan C. Perbaikan terhadap system, mekanisme dan prosedur perlu dilakukan pada 50% Puskesmas di Kabupaten Blitar.

4.3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Waktu Penyelesaian Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Pada survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar waktu penyelesaian dianggap sebagai waktu pelayanan pada saat proses rawat jalan berlangsung termasuk waktu tunggu pelayanan. Aspek waktu pelayanan yang dinilai sebagai berikut.

1. Keberadaan informasi mengenai waktu / jadwal pelayanan rawat jalan Puskesmas
2. Kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal yang telah ditentukan rawat jalan Puskesmas
3. Waktu tunggu (*respon time*) pelayanan rawat jalan Puskesmas

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

4. Kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan rawat jalan
Puskesmas

Keempat hal di atas dinilai tingkat kepuasannya oleh masyarakat pengguna pelayanan rawat jalan Puskesmas. Hasil analisis kepuasan masyarakat sebagai berikut.

Tabel 22. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Waktu Penyelesaian Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Margomulyo	3,64	0,40	91,07	A	Sangat Baik
2	Kanigoro	3,60	0,40	90,07	A	Sangat Baik
3	Kademangan	3,39	0,38	84,86	B	Baik
4	Srengat	3,20	0,36	80,01	B	Baik
5	Boro	3,19	0,35	79,64	B	Baik
6	Doko	3,14	0,35	78,53	B	Baik
7	Udanawu	3,13	0,35	78,34	B	Baik
8	Wonotirto	3,12	0,35	77,90	B	Baik
9	Kesamben	3,11	0,35	77,80	B	Baik
10	Sutojayan	3,05	0,34	76,29	C	Kurang Baik
11	Gandusari	3,05	0,34	76,15	C	Kurang Baik
12	Nglegok	3,03	0,34	75,75	C	Kurang Baik
13	Wonodadi	3,02	0,34	75,40	C	Kurang Baik
14	Talun	3,01	0,33	75,35	C	Kurang Baik
15	Wlingi	3,00	0,33	75,09	C	Kurang Baik
16	Bacem	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
17	Binangun	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
18	Garum	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
19	Selopuro	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
20	Wates	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
21	Sanankulon	2,93	0,33	73,13	C	Kurang Baik
22	Slumbung	2,89	0,32	72,35	C	Kurang Baik
23	Ponggok	2,86	0,32	71,44	C	Kurang Baik
24	Bakung	2,78	0,31	69,50	C	Kurang Baik

Pada aspek waktu penyelesaian terdapat 2 Puskesmas termasuk dalam kategori sangat baik yaitu Puskesmas Margomulyo dan Kanigoro. Sebanyak 8 Puskesmas atau 33,3% termasuk dalam kategori B atau Baik. Sedangkan 62,5% atau 15 Puskesmas termasuk kategori kurang baik. Perbaikan perlu terus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan dari aspek waktu pelayanan.

Hasil analisis nilai IKM terhadap masing masing komponen aspek waktu penyelesaian, sebagai berikut.

Tabel 23. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Waktu Penyelesaian Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Komponen Aspek Waktu Penyelesaian	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Keberadaan informasi mengenai waktu / jadwal	3,13	0,34	78,26	B	Baik

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Komponen Aspek Waktu Penyelesaian	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
	pelayanan rawat jalan Puskesmas					
2	Kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal yang telah ditentukan rawat jalan Puskesmas	3,10	0,34	77,48	B	Baik
3	Waktu tunggu (<i>respon time</i>) pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,05	0,34	76,36	C	Kurang Baik
4	Kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,07	0,34	76,85	B	Baik

Berdasarkan Tabel 23 di atas diketahui bahwa masyarakat paling kurang puas terhadap waktu tunggu (*respon time*) pelayanan rawat jalan Puskesmas. Waktu tunggu pelayanan menjadi hal yang paling dikeluhkan dari aspek waktu penyelesaian. Waktu tunggu pelayanan (*respon time*) yang lama sangat mungkin menjadi penyebab ketidakpuasan masyarakat. Aspek waktu tunggu juga paling dikeluhkan pada unsur waktu pelayanan di survey IKM 2019. Komponen kedua yang mendapat penilaian IKM kurang baik adalah kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan rawat jalan Puskesmas. Aspek waktu pelayanan hendaknya diperbaiki utamanya oleh 62,5% Puskesmas di Kabupaten Blitar, mengingat hasil penilaian IKM masyarakat menunjukkan kurang baik.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

4.3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Biaya/Tarif Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Pada pelayanan Puskesmas aspek biaya dibedakan menjadi dua yaitu gratis karena asuransi/ditanggung pemerintah/ program pemerintah dan bayar sendiri. Komponen aspek biaya yang dinilai pada pasien yang gratis/BPJS/ Asuransi/ditanggung pemerintah sebagai berikut:

1. Keberadaan dan kejelasan informasi administrasi pembiayaan kesehatan menggunakan BPJS/ Asuransi Lain/ Gratis Biaya;
2. Kemudahan mengurus administrasi pembiayaan kesehatan menggunakan BPJS/ Asuransi Lain/ Gratis Biaya;
3. Keberadaan dan kejelasan tambahan biaya pelayanan yang tidak tercover (jika ada).

Komponen aspek biaya yang dinilai pada pasien bayar sendiri (umum) meliputi:

1. Keberadaan dan kejelasan biaya / tarif pelayanan rawat jalan pasien umum / bayar sendiri Puskesmas;
2. Keberadaan dan kejelasan prosedur pembayaran pelayanan rawat jalan pasien umum / bayar sendiri Puskesmas;
3. Kemudahan cara pembayaran pelayanan rawat jalan pasien umum / bayar sendiri Puskesmas;
4. Kejelasan rincian biaya dari pelayanan rawat jalan yang didapatkan pasien umum / bayar sendiri Puskesmas;

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

5. Kesesuaian rincian biaya dengan pelayanan yang diperoleh pasien umum / bayar sendiri Puskesmas;
6. Keterjangkauan biaya pelayanan rawat jalan Puskesmas.

Hasil penilaian IKM pada aspek pembiayaan sebagai berikut.

Tabel 24. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Biaya Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019

No	Komponen Aspek Biaya	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
A	Pasien BPJS/Asuransi					
1	Keberadaan dan kejelasan informasi administrasi pembiayaan kesehatan menggunakan BPJS/ Asuransi Lain/ Gratis Biaya	3,28	0,36	82,11	B	Baik
2	Kemudahan mengurus administrasi pembiayaan kesehatan menggunakan BPJS/ Asuransi Lain/ Gratis Biaya	3,28	0,36	82,02	B	Baik
3	Keberadaan dan kejelasan tambahan biaya pelayanan yang tidak tercover (jika ada)	3,20	0,35	80,06	B	Baik
B	Pasien Umum/ Bayar Sendiri					
1	Keberadaan dan kejelasan biaya / tarif pelayanan rawat jalan pasien umum / bayar sendiri Puskesmas	3,13	0,34	78,29	B	Baik
2	Keberadaan dan kejelasan prosedur pembayaran pelayanan rawat	3,12	0,34	78,10	B	Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

No	Komponen Aspek Biaya	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
	jalan pasien umum / bayar sendiri Puskesmas					
3	Kemudahan cara pembayaran pelayanan rawat jalan pasien umum / bayar sendiri Puskesmas	3,14	0,35	78,43	B	Baik
4	Kejelasan rincian biaya dari pelayanan rawat jalan yang didapatkan pasien umum / bayar sendiri Puskesmas	3,12	0,34	77,96	B	Baik
5	Kesesuaian rincian biaya dengan pelayanan yang diperoleh pasien umum / bayar sendiri Puskesmas	3,12	0,34	78,05	B	Baik
6	Keterjangkauan biaya pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,11	0,34	77,82	B	Baik

Berdasarkan Tabel 24 di atas, aspek biaya pada pasien BPJS/ Asuransi/ gratis/ dan pasien umum termasuk dalam kategori B atau baik. Dengan demikian, terdapat peningkatan pada aspek biaya pada 2020 dibandingkan Tahun 2019. Hasil penilaian IKM aspek biaya/ tarif pelayanan rawat jalan di 24 Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 sebagai berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 25. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Biaya/Tariff Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Doko	3,78	0,42	94,57	A	Sangat Baik
2	Margomulyo	3,64	0,40	90,97	A	Sangat Baik
3	Kademangan	3,52	0,39	88,03	B	Baik
4	Boro	3,48	0,39	86,90	B	Baik
5	Wonotirto	3,46	0,38	86,44	B	Baik
6	Udanawu	3,34	0,37	83,48	B	Baik
7	Gandusari	3,32	0,37	83,07	B	Baik
8	Kesamben	3,28	0,36	82,09	B	Baik
9	Kanigoro	3,28	0,36	81,93	B	Baik
10	Sutojayan	3,28	0,36	81,92	B	Baik
11	Srengat	3,25	0,36	81,13	B	Baik
12	Nglegok	3,16	0,35	79,04	B	Baik
13	Wonodadi	3,06	0,34	76,53	C	Kurang Baik
14	Ponggok	3,01	0,33	75,15	C	Kurang Baik
15	Bacem	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
16	Bakung	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
17	Binangun	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
18	Garum	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
19	Sanankulon	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
20	Slumbung	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
21	Talun	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
22	Wates	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
23	Wlingi	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
24	Selopuro	2,92	0,32	72,92	C	Kurang Baik

Tabel 25 menunjukkan hasil nilai IKM untuk aspek biaya/ tarif. Pada aspek biaya terdapat 2 Puskesmas dengan kategori sangat baik yaitu Puskesmas Doko dan Margomulyo. Sebanyak 10 Puskesmas atau 41,7% termasuk dalam kategori baik dan sisanya 50,0% Puskesmas termasuk dalam kategori kurang baik dalam aspek biaya/tarif.

4.3.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Produk/Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pada survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas komponen aspek spesifikasi produk jenis layanan rawat jalan yang dinilai antara lain:

1. Keberadaan informasi mengenai jenis pelayanan rawat jalan Puskesmas;
2. Keberadaan informasi pemberi pelayanan rawat jalan Puskesmas;
3. Kejelasan lokasi tempat pelayanan rawat jalan Puskesmas;
4. Keberadaan obat pasien.

Terdapat 4 hal yang menjadi fokus penilaian aspek produk/ spesifikasi jenis layanan rawat jalan yaitu jenis rawat jalan, pemberi pelayanan lokasi tempat layanan dan keberadaan obat pasien. Keempat hal di atas dinilai

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

penyelenggaraannya oleh masyarakat. Hasil analisis IKM terhadap komponen aspek produk/ spesifikasi jenis layanan rawat jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar secara umum sebagai berikut.

Tabel 26. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Produk/ Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Komponen Aspek Produk/ Spesifikasi Jenis Layanan	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Keberadaan informasi mengenai jenis pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,09	0,34	77,16	B	Baik
2	Keberadaan informasi pemberi pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,10	0,34	77,38	B	Baik
3	Kejelasan lokasi tempat pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,10	0,34	77,57	B	Baik
4	Keberadaan obat pasien	3,11	0,34	77,72	B	Baik

Berdasarkan Tabel 26 dapat dilihat bahwa secara umum setiap komponen aspek produk pelayanan memiliki nilai IKM B atau baik. Keberadaan informasi mengenai jenis pelayanan rawat jalan Puskesmas perlu dievaluasi oleh masing – masing Puskesmas secara umum, mengingat aspek tersebut memiliki nilai IKM terendah. Hasil analisis IKM terhadap aspek produk/ spesifikasi jenis layanan pada 24 Puskesmas sebagai berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

**Tabel 27. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Produk/
Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten
Blitar Tahun 2020**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Margomulyo	3,50	0,39	87,50	B	Baik
2	Kademangan	3,50	0,39	87,38	B	Baik
3	Doko	3,36	0,37	83,97	B	Baik
4	Boro	3,27	0,36	81,72	B	Baik
5	Srengat	3,20	0,36	79,97	B	Baik
6	Kesamben	3,19	0,35	79,77	B	Baik
7	Udanawu	3,16	0,35	79,07	B	Baik
8	Nglegok	3,08	0,34	76,96	B	Baik
9	Sutojayan	3,06	0,34	76,54	C	Kurang Baik
10	Wlingi	3,03	0,34	75,70	C	Kurang Baik
11	Wonodadi	3,02	0,34	75,40	C	Kurang Baik
12	Bacem	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
13	Bakung	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
14	Binangun	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
15	Gandusari	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
16	Garum	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
17	Kanigoro	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
18	Ponggok	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
19	Sanankulon	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
20	Selopuro	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
21	Slumbung	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
22	Talun	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
23	Wates	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
24	Wonotirto	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik

Sebanyak 33,3% atau 8 Puskesmas termasuk baik dalam penyelenggaraan aspek produk/ spesifikasi jenis layanan. Sebanyak 66,7% termasuk dalam kategori kurang baik.

4.3.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Pada survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar komponen aspek kompetensi pelaksana yang dinilai meliputi:

1. Kemampuan pelaksana (dokter, perawat, bidan, tenaga administrasi)
2. Keterampilan pelaksana (dokter, perawat, bidan, tenaga administrasi)
3. Kecepatan pelaksana (dokter, perawat, bidan, tenaga administrasi)

Ketiga komponen di atas dianalisis tingkat kepuasan masyarakat melalui angka IKM. Untuk mengetahui hasil IKM masing – masing komponen perilaku pelaksana ditampilkan dalam Tabel berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 28. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Komponen Aspek Kompetensi Pelaksana	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kemampuan dokter dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,21	0,35	80,36	B	Baik
2	Kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,22	0,35	80,61	B	Baik
3	Kemampuan bidan dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,22	0,35	80,51	B	Baik
4	Kemampuan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,18	0,35	79,58	B	Baik
5	Keterampilan dokter dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,18	0,35	79,46	B	Baik
6	Keterampilan perawat dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,19	0,35	79,66	B	Baik
7	Keterampilan bidan dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,20	0,35	79,90	B	Baik
8	Keterampilan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,16	0,35	78,92	B	Baik
9	Kecepatan (<i>respon time</i>) dokter dalam memberikan	3,16	0,35	78,94	B	Baik

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Komponen Aspek Kompetensi Pelaksana	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
	pelayanan rawat jalan Puskesmas					
10	Kecepatan (<i>respon time</i>) perawat dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,16	0,35	78,93	B	Baik
11	Kecepatan (<i>respon time</i>) bidan dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,18	0,35	79,48	B	Baik
12	Kecepatan (<i>respon time</i>) tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,15	0,35	78,76	B	Baik

Berdasarkan Tabel di atas diketahui bahwa kompetensi pelaksanaan yang paling dikeluhkan oleh masyarakat adalah kecepatan/ *respon time* tenaga pelaksana Puskesmas baik dokter, perawat, bidan maupun tenaga administrasi. *Respon time* paling tidak puas adalah tenaga administrasi dengan nilai IKM terendah yaitu 78,76. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga administrasi harus ditingkatkan kemampuannya supaya dapat lebih cepat dalam memberikan pelayanan. Meski demikian, nilai IKM kompetensi Tahun 2020 mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

Hasil analisis nilai IKM aspek kompetensi pelaksana pada 24 Puskesmas sebagai berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 29. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Margomulyo	3,75	0,42	93,65	A	Sangat Baik
2	Kanigoro	3,60	0,40	90,02	A	Sangat Baik
3	Doko	3,49	0,39	87,23	B	Baik
4	Kademangan	3,46	0,38	86,54	B	Baik
5	Boro	3,39	0,38	84,63	B	Baik
6	Kesamben	3,37	0,37	84,35	B	Baik
7	Udanawu	3,23	0,36	80,81	B	Baik
8	Wonotirto	3,22	0,36	80,58	B	Baik
9	Srengat	3,18	0,35	79,58	B	Baik
10	Talun	3,17	0,35	79,27	B	Baik
11	Wlingi	3,16	0,35	79,09	B	Baik
12	Gandusari	3,16	0,35	79,06	B	Baik
13	Nglegok	3,11	0,35	77,85	B	Baik
14	Wonodadi	3,09	0,34	77,31	B	Baik
15	Sutojayan	3,09	0,34	77,30	B	Baik
16	Selopuro	3,01	0,33	75,18	C	Kurang Baik
17	Bacem	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
18	Binangun	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
19	Garum	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
20	Ponggok	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
21	Wates	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
22	Bakung	2,98	0,33	74,59	C	Kurang Baik
23	Slumbung	2,98	0,33	74,43	C	Kurang Baik
24	Sanankulon	2,94	0,33	73,54	C	Kurang Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Terdapat dua puskesmas yakni Margomulyo dan Kanigoro yang dinilai sangat baik oleh pengunjung rawat jalan terkait aspek kompetensi tenaga Puskesmas. Sebanyak 13 Puskesmas atau 54,2% memiliki tingkat kepuasan B atau baik dan sisanya 37,5% atau 9 Puskesmas mendapat kriteria kurang baik untuk aspek kompetensi pelaksana.

4.3.7 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Perilaku Pelaksana Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Komponen yang dinilai dalam aspek perilaku pelaksana meliputi:

1. Keramahan pelaksana (dokter, perawat, bidan, tenaga administrasi);
2. Kesabaran pelaksana (dokter, perawat, bidan, tenaga administrasi);
3. Kesopanan pelaksana (dokter, perawat, bidan, tenaga administrasi);
4. Kerapian pelaksana (dokter, perawat, bidan, tenaga administrasi).

Hasil analisis komponen aspek perilaku pelaksana di Puskesmas sebagai berikut.

Tabel 30. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Perilaku Pelaksana Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Komponen Aspek Perilaku Pelaksana	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Keramahan dokter dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,22	0,35	80,55	B	Baik

LAPORAN AKHIR

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Komponen Aspek Perilaku Pelaksana	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
2	Keramahan perawat dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,23	0,35	80,67	B	Baik
3	Keramahan bidan dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,22	0,35	80,42	B	Baik
4	Keramahan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,18	0,35	79,39	B	Baik
5	Kesabaran dokter dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,19	0,35	79,70	B	Baik
6	Kesabaran perawat dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,19	0,35	79,87	B	Baik
7	Kesabaran bidan dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,19	0,35	79,75	B	Baik
8	Kesabaran tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,16	0,35	78,93	B	Baik
9	Kesopanan dokter dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,18	0,35	79,50	B	Baik
10	Kesopanan perawat dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,18	0,35	79,60	B	Baik
11	Kesopanan bidan dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,19	0,35	79,84	B	Baik
12	Kesopanan tenaga administrasi dalam	3,17	0,35	79,17	B	Baik

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Komponen Aspek Perilaku Pelaksana	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
	memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas					
13	Kerapian dokter dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,19	0,35	79,80	B	Baik
14	Kerapian perawat dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,18	0,35	79,56	B	Baik
15	Kerapian bidan dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,19	0,35	79,77	B	Baik
16	Kerapian tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,17	0,35	79,30	B	Baik

Secara umum semua komponen perilaku pelaksana berada pada kategori kinerja baik dengan mutu pelayanan B. Hasil analisis nilai IKM untuk aspek perilaku pelaksana pada 24 Puskesmas sebagai berikut.

Tabel 31. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Perilaku Pelaksana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Margomulyo	3,74	0,42	93,46	A	Sangat Baik
2	Kademangan	3,56	0,40	89,04	A	Sangat Baik
3	Doko	3,52	0,39	88,04	B	Baik
4	Boro	3,43	0,38	85,77	B	Baik
5	Gandusari	3,39	0,38	84,81	B	Baik
6	Wonotirto	3,33	0,37	83,26	B	Baik
7	Kesamben	3,31	0,37	82,85	B	Baik

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
8	Udanawu	3,30	0,37	82,56	B	Baik
9	Kanigoro	3,22	0,36	80,42	B	Baik
10	Srengat	3,17	0,35	79,20	B	Baik
11	Sutojayan	3,17	0,35	79,13	B	Baik
12	Wonodadi	3,14	0,35	78,42	B	Baik
13	Talun	3,11	0,35	77,71	B	Baik
14	Nglegok	3,10	0,34	77,45	B	Baik
15	Wlingi	3,08	0,34	76,94	B	Baik
16	Selopuro	3,01	0,33	75,18	C	Kurang Baik
17	Bacem	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
18	Bakung	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
19	Binangun	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
20	Garum	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
21	Slumbung	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
22	Wates	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
23	Ponggok	2,98	0,33	74,60	C	Kurang Baik
24	Sanankulon	2,98	0,33	74,53	C	Kurang Baik

Puskesmas Margomulyo dan Kademangan memiliki tingkat kepuasan sangat baik. Terdapat 13 Puskesmas atau 54,2% Puskesmas yang perilaku pelaksanaannya dinilai baik dan 37,2% Puskesmas atau 9 puskesmas yang perilaku pelaksanaannya dinilai kurang baik sehingga perlu ditingkatkan.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

4.3.8 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Komponen aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan yang dinilai kepuasannya sebagai berikut:

1. Keberadaan fasilitas pengaduan, saran, dan masukan (kotak saran / layanan pengaduan baik melalui SMS / Telp / Email / Sosial Media;
2. Kemudahan untuk mengakses fasilitas pengaduan, saran, dan masukan;
3. Kecepatan respon petugas dalam menerima pengaduan, saran, dan masukan;
4. Sikap petugas dalam melayani pengaduan, saran, dan masukan;
5. Kecepatan penyelesaian masalah yang diadukan.

Kelima komponen aspek penanganan pengaduan saran dan masukan dinilai, mulai dari ada tidaknya fasilitas, mudah tidaknya akses, respon petugas, sikap dan kecepatan penyelesaian masalah. Pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan komponen nilai tingkat kepuasannya sebagai berikut.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 32. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Komponen Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Keberadaan fasilitas pengaduan, saran, dan masukan (kotak saran / layanan pengaduan baik melalui SMS / Telp / Email / Sosial Media)	3,05	0,34	76,15	C	Kurang Baik
2	Kemudahan untuk mengakses fasilitas pengaduan, saran, dan masukan	3,04	0,33	76,03	C	Kurang Baik
3	Kecepatan respon petugas dalam menerima pengaduan, saran, dan masukan	3,04	0,33	75,89	C	Kurang Baik
4	Sikap petugas dalam melayani pengaduan, saran, dan masukan	3,05	0,34	76,22	C	Kurang Baik
5	Kecepatan penyelesaian masalah yang diadukan	3,05	0,34	76,22	C	Kurang Baik

Secara umum semua komponen penanganan pengaduan, saran dan masukan memiliki nilai kinerja kurang baik atau mutu pelayanan C. Komponen yang memiliki nilai IKM terendah adalah kemudahan untuk mengakses fasilitas pengaduan, saran, dan masukan. Artinya, masyarakat menilai bahwa dalam memberikan masukan kritik dan saran serta menyampaikan keluhan ke pihak Puskesmas masih susah. Hal ini dapat menjadi masukan bagi 24 Puskesmas.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Hasil analisis IKM terhadap aspek pelayanan pengaduan, saran dan masukan pada 24 Puskesmas sebagai berikut.

Tabel 33. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kademangan	3,51	0,39	87,69	B	Baik
2	Srengat	3,20	0,36	80,12	B	Baik
3	Udanawu	3,09	0,34	77,33	B	Baik
4	Sutojayan	3,07	0,34	76,75	B	Baik
5	Wonodadi	3,05	0,34	76,19	C	Kurang Baik
6	Nglegok	3,04	0,34	76,12	C	Kurang Baik
7	Margomulyo	3,04	0,34	75,90	C	Kurang Baik
8	Boro	3,02	0,34	75,55	C	Kurang Baik
9	Kesamben	3,02	0,34	75,39	C	Kurang Baik
10	Kanigoro	3,01	0,33	75,29	C	Kurang Baik
11	Doko	3,01	0,33	75,22	C	Kurang Baik
12	Slumbung	3,01	0,33	75,15	C	Kurang Baik
13	Wlingi	3,00	0,33	75,07	C	Kurang Baik
14	Bacem	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
15	Binangun	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
16	Gandusari	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
17	Garum	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
18	Ponggok	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
19	Sanankulon	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
20	Selopuro	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
21	Talun	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
22	Wates	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
23	Wonotirto	2,99	0,33	74,82	C	Kurang Baik
24	Bakung	2,99	0,33	74,80	C	Kurang Baik

Sebanyak 4 Puskesmas atau 16,7% Puskesmas memiliki kriteria kinerja aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan yang baik. Sebanyak 80,3% atau 20 Puskesmas berada di kriteria kurang baik dalam hal penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan rawat jalan di Puskesmas.

4.3.9 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020

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). Komponen aspek sarana prasarana yang dinilai antara lain:

1. Kualitas fasilitas ruang tunggu pelayanan Puskesmas;
2. Kualitas ruang pelayanan rawat jalan Puskesmas;
3. Kualitas tempat pengambilan obat;
4. Kualitas lahan parkir Puskesmas;
5. Kualitas kamar mandi/WC pasien;
6. Kualitas kantin Puskesmas;

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

7. Ketersediaan sarana pendukung bagi penyandang cacat / manula.

Hasil penilaian kepuasan komponen aspek sarana prasarana Puskesmas sebagai berikut.

Tabel 34. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Komponen Aspek Sarana Prasarana	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kualitas fasilitas ruang tunggu pelayanan Puskesmas	3,05	0,34	76,26	C	Kurang Baik
2	Kualitas ruang pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,14	0,35	78,42	B	Baik
3	Kualitas tempat pengambilan obat	3,05	0,33	76,13	C	Kurang Baik
4	Kualitas lahan parkir Puskesmas	2,69	0,30	67,21	C	Kurang Baik
5	Kualitas kamar mandi/WC pasien	3,01	0,33	75,26	C	Kurang Baik
6	Kualitas kantin Puskesmas	2,44	0,27	60,90	D	Tidak Baik
7	Ketersediaan sarana pendukung bagi penyandang cacat / manula	3,08	0,34	77,00	B	Baik

Hasil pada Tabel 34 merupakan hasil IKM pada komponen aspek sarana prasarana pada seluruh Puskesmas. Sarana prasarana di setiap Puskesmas sangat mungkin berbeda. Semua hasil penilaian per komponen di rata – rata sehingga muncul hasil di atas. Secara umum, penilaian untuk sarana prasarana Puskesmas di Kabupaten blitar adalah kurang baik. Sarana prasarana yang paling dikeluhkan adalah kualitas kantin Puskesmas dengan

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

nilai IKM 60,90 dan termasuk kategori tidak baik. Masyarakat membutuhkan kantin dalam proses pelayanan rawat jalan di Puskesmas. Jika sudah tersedia kantin, masyarakat membutuhkan kualitas kantin yang baik. Sarana prasarana yang dikeluhkan kedua adalah lahan parkir. Lahan parkir menjadi sarana prasarana yang perlu ditingkatkan karena memiliki nilai IKM terendah kedua. Lahan parkir pada Puskesmas di Kabupaten Blitar dianggap kurang luas, perlu diberi peneduh dan beberapa Puskesmas perlu menyediakan tukang parkir untuk mengatur dan menjaga keamanan kendaraan. Hasil penilaian IKM sarana prasarana pada 24 Puskesmas sebagai berikut.

Tabel 35. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Margomulyo	3,36	0,37	84,11	B	Baik
2	Kademangan	3,33	0,37	83,18	B	Baik
3	Kesamben	3,27	0,36	81,67	B	Baik
4	Doko	3,08	0,34	76,99	B	Baik
5	Udanawu	3,06	0,34	76,41	C	Kurang Baik
6	Gandusari	3,04	0,34	75,98	C	Kurang Baik
7	Sanankulon	2,95	0,33	73,85	C	Kurang Baik
8	Slumbung	2,95	0,33	73,81	C	Kurang Baik
9	Srengat	2,95	0,33	73,80	C	Kurang Baik
10	Boro	2,93	0,33	73,27	C	Kurang Baik
11	Wonotirto	2,91	0,32	72,80	C	Kurang Baik
12	Sutojayan	2,90	0,32	72,48	C	Kurang Baik
13	Wlingi	2,90	0,32	72,40	C	Kurang Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
14	Bacem	2,89	0,32	72,32	C	Kurang Baik
15	Kanigoro	2,87	0,32	71,84	C	Kurang Baik
16	Garum	2,87	0,32	71,77	C	Kurang Baik
17	Talun	2,87	0,32	71,64	C	Kurang Baik
18	Wates	2,87	0,32	71,63	C	Kurang Baik
19	Bakung	2,85	0,32	71,18	C	Kurang Baik
20	Nglegok	2,81	0,31	70,20	C	Kurang Baik
21	Wonodadi	2,78	0,31	69,61	C	Kurang Baik
22	Binangun	2,78	0,31	69,52	C	Kurang Baik
23	Selopuro	2,67	0,30	66,73	C	Kurang Baik
24	Ponggok	2,57	0,29	64,29	D	Tidak Baik

Sebanyak 4 Puskesmas atau 16,7% Puskesmas memiliki nilai kinerja baik pada aspek sarana prasarana. Terdapat 19 Puskesmas dengan nilai kinerja kurang baik dan bahkan Puskesmas Ponggok dianggap tidak baik dalam hal sarana prasarana Puskesmas. Jenis sarana prasarana yang harus diperbaiki dan ditingkatkan akan dianalisis lebih lanjut pada sub-bab lainnya.

4.3.10 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020

Hasil nilai IKM untuk pelayanan rawat jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 secara umum sebagai berikut.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 36. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,13	0,35	78,27	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,13	0,35	78,36	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,09	0,34	77,24	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,20	0,36	79,97	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,10	0,34	77,46	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,18	0,35	79,58	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,19	0,35	79,72	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,04	0,34	76,10	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,94	0,33	73,40	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Jalan		3,11	77,79	B	Baik

Berdasarkan Tabel 36 di atas diketahui bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar berada pada rentang 76,61 – 88,30 yakni 77,79 dengan kategori mutu pelayanan adalah B dan kinerja baik. Jika dibandingkan dengan Tahun 2019, maka terjadi kenaikan dari status kinerja kurang baik menjadi baik. Pada 9 unsur pelayanan yang dinilai, terdapat tujuh aspek pelayanan yang termasuk dalam kategori baik dan dua aspek dalam kategori kurang baik. Dua aspek yang kurang baik adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan dan aspek sarana prasarana. Perlu perhatian Dinas Kesehatan kabupaten Blitar menata sarana prasarana di Puskesmas.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

4.3.11 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Pada 24 Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020

Pada subbab ini akan disajikan data rekapitulasi nilai IKM pelayanan rawat jalan pada 24 Puskesmas. Diharapkan data berikut dapat menjadi acuan bagi Puskesmas sebagai objek penelitian dan bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar sebagai pemangku kebijakan. Urutan nama Puskesmas didasarkan pada alfabet.

1. IKM Puskesmas Bacem

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Bacem sebagai berikut.

Tabel 37. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas **Bacem di Kabupaten Blitar Tahun 2020**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2,94	0,32	73,53	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif *)	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,89	0,32	72,32	C	Kurang Baik

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
	IKM Pelayanan Rawat Jalan		2,95	73,79	C	Kurang Baik

Tabel 37 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Bacem adalah 73,79 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Meski masih dalam kategori kurang baik tetapi nilai IKM Puskesmas Bacem mengalami peningkatan dibandingkan Tahun 2019 yaitu 71,65. Aspek yang perlu mendapat perhatian adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan karena memiliki nilai IKM terendah.

2. IKM Puskesmas Bakung

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Bakung sebagai berikut.

Tabel 38. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas **Bakung di Kabupaten Blitar Tahun 2020**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	2,78	0,31	69,50	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	2,98	0,33	74,59	C	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,99	0,33	74,80	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,85	0,31	71,18	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Jalan		2,93	73,16	C	Kurang Baik

Tabel 38 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Bakung adalah 73,16 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Pada Tahun 2019 nilai IKM Puskesmas Bakung sebesar 71,13, terdapat kenaikan meskipun kinerja pelayanan masih dikategori kurang baik. Semua unsur pelayanan termasuk kategori C atau kurang baik. Unsur pelayanan terendah adalah waktu penyelesaian yaitu 69,50.

3. IKM Puskesmas Binangun

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Binangun sebagai berikut.

Tabel 39. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Binangun di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
6	Kompetensi Pelaksana	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,78	0,31	69,52	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Jalan		2,95	73,65	C	Kurang Baik

Tabel 39 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Binangun adalah 73,65 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Terdapat peningkatan nilai IKM dari Tahun 2019 yang sebelumnya 72,55 dengan kategori yang sama. Semua unsur termasuk dalam kategori kurang baik.

4. IKM Puskesmas Boro

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Boro sebagai berikut.

Tabel 40. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Boro di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,22	0,35	80,56	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,23	0,36	80,68	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,19	0,35	79,64	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,48	0,38	86,90	B	Baik

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,27	0,36	81,72	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,39	0,37	84,63	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,43	0,38	85,77	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,02	0,33	75,55	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,93	0,32	73,27	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Jalan		3,21	80,16	B	Baik

Tabel 40 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Boro adalah 80,16 pada Tahun 2020, naik dari Tahun 2019 yaitu 79,32 dengan kategori mutu pelayanan B atau baik. Semua unsur pelayanan rawat jalan Puskesmas Boro termasuk kategori baik kecuali penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana.

5. IKM Puskesmas Doko

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Doko sebagai berikut.

Tabel 41. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas **Doko di Kabupaten Blitar Tahun 2020**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,26	0,36	81,52	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,46	0,38	86,41	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,14	0,35	78,53	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,78	0,42	94,57	A	Sangat Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36	0,37	83,97	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,49	0,38	87,23	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,52	0,39	88,04	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,01	0,33	75,22	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	3,08	0,34	76,99	B	Baik
	IKM Pelayanan Rawat Jalan		3,31	82,77	B	Baik

Tabel 41 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Doko sebesar 82,77 dengan kategori Baik. Terjadi kenaikan nilai IKM cukup signifikan di Puskesmas Doko dibandingkan Tahun 2019 yaitu 72,98 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Sebanyak 7 unsur pelayanan di Puskesmas Doko termasuk dalam kategori baik bahkan aspek biaya/ tarif termasuk dalam kategori sangat baik. Hanya aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan yang termasuk dalam kategori C atau kurang baik. Hal ini perlu dipertahankan oleh Puskesmas Doko dengan menjaga pelayanan yang sudah ada.

6. IKM Puskesmas Gandusari

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Gandusari sebagai berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 42. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Gandusari di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,01	0,33	75,26	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,01	0,33	75,26	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,05	0,34	76,15	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,32	0,37	83,07	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,16	0,35	79,06	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,39	0,37	84,81	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	3,04	0,33	75,98	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Jalan		3,08	76,95	B	Baik

Tabel 42 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Gandusari adalah 76,95 dan termasuk dalam kategori baik. Terdapat perubahan kinerja pelayanan dari kurang baik di Tahun 2019 menjadi baik pada Tahun 2020. Pada 2019 nilai IKM Puskesmas Gandusari adalah 73,58 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik.

Terdapat 3 unsur pelayanan rawat jalan Puskesmas Gandusari yang termasuk kategori baik yaitu biaya/tarif, kompetensi dan perilaku pelaksana. Sedangkan, 4 unsur lain berada dalam kategori kurang baik.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

7. IKM Puskesmas Garum

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Garum Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 43. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Garum di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,87	0,32	71,77	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Jalan		2,96	73,89	C	Kurang Baik

Tabel 43 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Garum adalah 73,89 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Terjadi penurunan nilai IKM pada Tahun 2020. Pada Tahun 2019 nilai IKM Puskesmas Garum sebesar 76,54 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Pada Tahun 2020 semua unsur pelayanan di Puskesmas Garum termasuk kategori kurang baik. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan pada semua unsur, khususnya sarana dan prasarana mengingat nilai IKM sarana prasarana terendah yaitu 71,77.

8. IKM Puskesmas Kademangan

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Kademangan sebagai berikut.

Tabel 44. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kademangan di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,46	0,38	86,38	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,41	0,37	85,22	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,39	0,37	84,86	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,52	0,39	88,03	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50	0,38	87,38	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,46	0,38	86,54	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,56	0,39	89,04	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,51	0,39	87,69	B	Baik
9	Sarana dan prasarana	3,33	0,37	83,18	B	Baik
	IKM Pelayanan Rawat Jalan		3,42	85,61	B	Baik

Tabel 44 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Kademangan adalah 85,61 dengan kategori Baik. Terdapat peningkatan nilai IKM pada Tahun 2020 dibandingkan Tahun 2019 yang sebelumnya

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

81,02 dengan kategori mutu pelayanan B atau baik. Pada Tahun 2020, semua unsur pelayanan rawat jalan Puskesmas Kademangan termasuk kategori baik bahkan aspek perilaku pelaksana termasuk dalam kategori sangat baik. Secara umum perlu dipertahankan pelayanan rawat jalan Puskesmas Kademangan.

9. IKM Puskesmas Kanigoro

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Kanigoro Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 45. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kanigoro di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,56	0,39	88,97	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,29	0,36	82,35	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,60	0,40	90,07	A	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,28	0,36	81,93	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,60	0,40	90,02	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,22	0,35	80,42	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,01	0,33	75,29	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,87	0,32	71,84	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Jalan		3,24	80,95	B	Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 45 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Kanigoro adalah 80,95 dalam kategori baik. Terdapat peningkatan yang signifikan dari Tahun 2019 yang sebelumnya 71,04 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Terdapat 3 aspek yang termasuk dalam kategori sangat baik yaitu aspek persyaratan, waktu penyelesaian, dan kompetensi pelaksana. Pada dasarnya pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kanigoro sudah bagus namun pada aspek sarana prasarana perlu dilakukan peningkatan pelayanan karena nilai IKM paling rendah.

10. IKM Puskesmas Kesamben

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Kesamben sebagai berikut.

Tabel 46. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kesamben di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,07	0,34	76,75	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,20	0,35	79,93	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,11	0,34	77,80	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,28	0,36	82,09	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,19	0,35	79,77	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,37	0,37	84,35	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,31	0,36	82,85	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,02	0,33	75,39	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	3,27	0,36	81,67	B	Baik
	IKM Pelayanan Rawat Jalan		3,17	79,27	B	Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 46 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Kesamben adalah 79,27 naik dari Tahun 2019 yaitu 74,47. Terjadi perubahan kinerja dari kurang baik menjadi baik. Pada 2020 semua aspek pelayanan baik kecuali penanganan pengaduan, saran dan masukan. Perlu dilakukan peningkatan pada aspek tersebut.

11. IKM Puskesmas Margomulyo

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Margomulyo sebagai berikut.

Tabel 47. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Margomulyo di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,36	0,37	83,93	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,46	0,38	86,61	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,64	0,40	91,07	A	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,64	0,40	90,97	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50	0,39	87,50	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,75	0,41	93,65	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,74	0,41	93,46	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,04	0,33	75,90	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	3,36	0,37	84,11	B	Baik
	IKM Pelayanan Rawat Jalan		3,46	86,59	B	Baik

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 47 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Margomulyo yang sebelumnya bernama Panggungrejo adalah 86,59 dengan kriteria Baik. Pada Tahun 2019 Puskesmas Margomulyo (saat itu Panggungrejo) memiliki nilai IKM 74,17 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Terdapat peningkatan nilai IKM yang cukup signifikan. Terdapat 4 unsur pelayanan dengan kategori sangat baik, 4 aspek kategori baik dan aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan kategori kurang baik.

12. IKM Puskesmas Nglegok

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Nglegok sebagai berikut.

Tabel 48. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Nglegok di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,19	0,35	79,85	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,16	0,35	79,10	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,03	0,33	75,75	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,16	0,35	79,04	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,08	0,34	76,96	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,11	0,34	77,85	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,10	0,34	77,45	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,04	0,33	76,12	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,81	0,31	70,20	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Jalan		3,05	76,15	C	Kurang Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 48 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Nglegok adalah 76,15 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Terjadi peningkatan nilai IKM dari Tahun 2019 yaitu 73,82 dengan kategori yang sama. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan pada 3 unsur dengan kategori kurang baik khususnya aspek sarana prasarana mengingat aspek tersebut termasuk kategori kurang baik dengan nilai IKM 70,20 paling rendah dibandingkan lainnya.

13. IKM Puskesmas Ponggok

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Ponggok sebagai berikut.

Tabel 49. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Ponggok di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	2,86	0,31	71,44	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,01	0,33	75,15	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	2,98	0,33	74,60	C	Kurang Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,57	0,28	64,29	D	Tidak Baik

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
	IKM Pelayanan Rawat Jalan		2,91	72,65	C	Kurang Baik

Tabel 49 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Ponggok adalah 72,65 dengan kinerja mutu pelayanan C atau kurang baik. Terjadi penurunan nilai IKM rawat jalan dari Tahun 2019. Pada 2019 nilai IKM Puskesmas Ponggok adalah 77,43 dengan kategori mutu pelayanan B atau baik dan semua unsur termasuk dalam kategori baik kecuali penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana prasarana termasuk kategori kurang baik. Pada Tahun 2020, semua aspek pelayanan termasuk dalam kategori kurang baik bahkan sarana prasarana termasuk tidak baik dengan nilai IKM 64,29.

14. IKM Puskesmas Sanankulon

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Sanankulon sebagai berikut.

Tabel 50. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Sanankulon di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	2,93	0,32	73,13	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	2,94	0,32	73,54	C	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	2,98	0,33	74,53	C	Kurang Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,95	0,32	73,85	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Jalan		2,95	73,71	C	Kurang Baik

Tabel 50 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Sanankulon adalah 73,71 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Terjadi penurunan nilai IKM dibandingkan Tahun 2019 yaitu 81,61 dengan kategori mutu pelayanan B atau baik. Pada 2019 semua unsur atau pelayanan rawat jalan Puskesmas Sanankulon termasuk kriteria baik kecuali sarana prasarana. Pada 2020 semua unsur pelayanan termasuk kategori kurang baik.

15. IKM Puskesmas Selopuro

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Selopuro sebagai berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 51. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas **Selopuro di Kabupaten Blitar Tahun 2020**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	2,92	0,32	72,92	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,01	0,33	75,18	C	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,01	0,33	75,18	C	Kurang Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,67	0,29	66,73	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Jalan		2,93	73,15	C	Kurang Baik

Tabel 51 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Selopuro adalah 73,15 dengan kategori mutu pelayanan kurang baik. Nilai IKM Puskesmas Selopuro mengalami penurunan dari Tahun 2019 yang sebesar 74,96 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Pada 2019 terdapat 3 unsur atau 33,3% unsur pelayanan rawat jalan Puskesmas Selopuro dengan kriteria baik. Pada 2020 semua aspek pelayanan termasuk dalam kategori kurang baik. Aspek yang perlu mendapat perhatian adalah sarana prasarana dengan nilai IKM terendah yaitu 66,73.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

16. IKM Puskesmas Slumbung

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Slumbung sebagai berikut.

Tabel 52. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas **Slumbung di Kabupaten Blitar Tahun 2020**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	2,89	0,32	72,35	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	2,98	0,33	74,43	C	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,01	0,33	75,15	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,95	0,32	73,81	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Jalan		2,95	73,78	C	Kurang Baik

Tabel 52 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Slumbung adalah 73,78. Nilai IKM Tahun 2020 mengalami kenaikan dari Tahun 2019 yaitu 73,23 meskipun tetap dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Semua unsur pelayanan rawat jalan Puskesmas Slumbung dengan termasuk kategori kurang baik. Perlu dilakukan

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

peningkatan semua unsur pelayanan khususnya aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 73,81 paling rendah dibandingkan lainnya.

17. IKM Puskesmas Srengat

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Srengat sebagai berikut.

Tabel 53. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Srengat di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,21	0,35	80,14	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,21	0,35	80,23	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,20	0,35	80,01	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,25	0,36	81,13	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,20	0,35	79,97	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,18	0,35	79,58	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,17	0,35	79,20	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,20	0,35	80,12	B	Baik
9	Sarana dan prasarana	2,95	0,32	73,80	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Jalan		3,14	78,56	B	Baik

Tabel 53 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Srengat adalah 78,56 dengan kategori mutu pelayanan baik mengalami kenaikan dari Tahun 2019 yaitu 74,75 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Semua unsur pelayanan termasuk kategori baik kecuali sarana dan prasarana dengan nilai IKM 73,80. Sehingga perlu dilakukan peningkatan pelayanan pada aspek sarana prasarana.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

18. IKM Puskesmas Sutojayan

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Sutojayan sebagai berikut.

Tabel 54. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Sutojayan di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,02	0,33	75,43	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,05	0,34	76,29	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,05	0,34	76,29	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,28	0,36	81,92	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,06	0,34	76,54	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,09	0,34	77,30	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,17	0,35	79,13	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,07	0,34	76,75	B	Baik
9	Sarana dan prasarana	2,90	0,32	72,48	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Jalan		3,05	76,13	C	Kurang Baik

Tabel 54 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Sutojayan adalah 76,13 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Terjadi peningkatan nilai IKM pada 2020 dari Tahun 2019 yaitu 72,89 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Terdapat 4 aspek dengan kriteria baik dan 3 aspek dengan kriteria kurang baik. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan khususnya aspek sarana prasarana

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

dengan nilai IKM 72,48 paling rendah dibandingkan lainnya dan dengan kriteria tidak baik.

19. IKM Puskesmas Talun

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Talun sebagai berikut.

Tabel 55. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Talun di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,20	0,35	80,09	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,24	0,36	80,90	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,01	0,33	75,35	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,17	0,35	79,27	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,11	0,34	77,71	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,87	0,32	71,64	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Jalan		3,04	75,90	C	Kurang Baik

Tabel 55 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Talun adalah 75,90 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Nilai IKM Tahun 2020 naik daripada Tahun 2019 yaitu 75,43. Sebanyak 5 unsur atau 55,6% aspek pelayanan termasuk kategori kurang baik.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Sebanyak 4 aspek pelayanan di Puskesmas Talun mendapat kategori B atau baik. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan khususnya aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 71,64 paling rendah dibandingkan lainnya.

20. IKM Puskesmas Udanawu

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Udanawu sebagai berikut.

Tabel 56. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Udanawu di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,16	0,35	79,07	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,19	0,35	79,65	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,13	0,34	78,34	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,34	0,37	83,48	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,16	0,35	79,07	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,23	0,36	80,81	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,30	0,36	82,56	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,09	0,34	77,33	B	Baik
9	Sarana dan prasarana	3,06	0,34	76,41	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Jalan		3,15	78,84	B	Baik

Tabel 56 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Udanawu adalah 78,84 dengan nilai kinerja Baik. Terjadi peningkatan

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

nilai IKM dari Tahun 2019 yang sebesar 74,92 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Semua aspek termasuk dalam kategori baik kecuali aspek sarana prasarana. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan pada aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 76,41 paling rendah dibandingkan dengan aspek lainnya.

21. IKM Puskesmas Wates

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Wates sebagai berikut.

Tabel 57. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Wates di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,87	0,32	71,63	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Jalan		2,96	73,88	C	Kurang Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 57 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Wates adalah 73,88 dengan kategori kurang baik. Nilai IKM pada 2020 mengalami penurunan dari Tahun 2019 yaitu 74,85 juga dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan khususnya aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 71,63 paling rendah dibandingkan lainnya dan dengan kriteria tidak baik.

22. IKM Puskesmas Wlingi

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Wlingi sebagai berikut.

Tabel 58. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Wlingi di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,12	0,34	77,89	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,11	0,34	77,78	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,00	0,33	75,09	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,03	0,33	75,70	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,16	0,35	79,09	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,08	0,34	76,94	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,00	0,33	75,07	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,90	0,32	72,40	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Jalan		3,01	75,34	C	Kurang Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 58 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Wlingi untuk aspek rawat jalan adalah 75,34 dengan kategori C atau kurang baik. Terjadi peningkatan nilai IKM pada 2020 dibandingkan Tahun 2019 yang sebesar 73,34 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Terdapat 4 aspek dengan nilai kinerja Baik dan 5 aspek dengan kategori Kurang Baik. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan khususnya aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 72,40 paling rendah dibandingkan dengan aspek lainnya.

23. IKM Puskesmas Wonodadi

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Wonodadi sebagai berikut.

Tabel 59. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Wonodadi di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,02	0,33	75,40	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,02	0,33	75,40	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,02	0,33	75,40	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,06	0,34	76,53	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,02	0,33	75,40	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,09	0,34	77,31	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,14	0,35	78,42	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,05	0,34	76,19	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,78	0,31	69,61	C	Kurang Baik

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
	IKM Pelayanan Rawat Jalan		2,99	74,76	C	Kurang Baik

Tabel 59 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Wonodadi untuk aspek rawat jalan adalah 74,76 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Terjadi peningkatan nilai IKM dibandingkan Tahun 2019 yang sebesar 73,80 dengan kategori yang sama. Semua unsur pelayanan termasuk kategori kurang baik, kecuali aspek kompetensi dan perilaku pelaksana. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan pada semua aspek khususnya sarana prasarana dengan nilai IKM 69,61 paling rendah dibandingkan dengan aspek lainnya.

24. IKM Puskesmas Wonotirto

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Wonotirto sebagai berikut.

Tabel 60. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Wonotirto di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,29	0,36	82,14	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,25	0,36	81,25	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,12	0,34	77,90	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,46	0,38	86,44	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
6	Kompetensi Pelaksana	3,22	0,35	80,58	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,33	0,37	83,26	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,99	0,33	74,82	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,91	0,32	72,80	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Jalan		3,14	78,56	B	Baik

Tabel 60 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Wonotirto untuk aspek rawat jalan adalah 78,56 dengan kategori mutu pelayanan B atau baik. Naik 0,33 poin dari Nilai IKM pada 2019 yang sebesar 78,23 dengan kategori mutu pelayanan yang sama. Perbaikan masih perlu dilakukan terutama pada aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 72,80.

Berdasarkan analisis 9 unsur pelayanan rawat jalan pada 24 Puskesmas di Kabupaten Blitar, maka dapat direkapitulasi nilai IKM pada masing – masing Puskesmas sebagai berikut.

Tabel 61. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar

No	Puskesmas	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Margomulyo	3,46	86,59	B	Baik
2	Kademangan	3,42	85,61	B	Baik
3	Doko	3,31	82,77	B	Baik
4	Kanigoro	3,24	80,95	B	Baik
5	Boro	3,21	80,16	B	Baik
6	Kesamben	3,17	79,27	B	Baik
7	Udanawu	3,15	78,84	B	Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

No	Puskesmas	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
8	Wonotirto	3,14	78,56	B	Baik
9	Srengat	3,14	78,56	B	Baik
10	Gandusari	3,08	76,95	B	Baik
11	Nglegok	3,05	76,15	C	Kurang Baik
12	Sutojayan	3,05	76,13	C	Kurang Baik
13	Talun	3,04	75,90	C	Kurang Baik
14	Wlingi	3,01	75,34	C	Kurang Baik
15	Wonodadi	2,99	74,76	C	Kurang Baik
16	Garum	2,96	73,89	C	Kurang Baik
17	Wates	2,96	73,88	C	Kurang Baik
18	Bacem	2,95	73,79	C	Kurang Baik
19	Slumbung	2,95	73,78	C	Kurang Baik
20	Sanankulon	2,95	73,71	C	Kurang Baik
21	Binangun	2,95	73,65	C	Kurang Baik
22	Bakung	2,93	73,16	C	Kurang Baik
23	Selopuro	2,93	73,15	C	Kurang Baik
24	Ponggok	2,91	72,65	C	Kurang Baik

Tabel 61 menunjukkan informasi nilai IKM 24 Puskesmas pada pelayanan rawat jalan berdasarkan hasil penilaian masyarakat. Puskesmas dengan nilai IKM tertinggi adalah Margomulyo dan Puskesmas dengan nilai IKM terendah adalah Puskesmas Ponggok. Diharapkan hasil tersebut dapat menjadi perhatian dan perbaikan bagi semua Puskesmas yang ada di Kabupaten Blitar.

4.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar

Terdapat 24 Puskesmas di Kabupaten Blitar. Sebanyak 18 Puskesmas atau 75% menyelenggarakan pelayanan rawat inap dan 6 Puskesmas lainnya hanya menyelenggarakan rawat jalan. Terdapat penambahan 1 Puskesmas

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

yang pada Tahun 2019 merupakan Puskesmas Non Perawatan yaitu Puskesmas Margomulyo (sebelumnya Panggungrejo). Tata cara perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas sama persis dengan perhitungan nilai IKM pelayanan rawat jalan. Hasil penilaian IKM pada pelayanan rawat inap juga dilihat berdasarkan 9 unsur pelayanan yang dinilai. Hasil perhitungan IKM pada aspek persyaratan rawat inap Puskesmas Kabupaten Blitar sebagai berikut.

4.4.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Persyaratan Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020

Unsur persyaratan dalam survei kepuasan masyarakat adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas unsur persyaratan yang dinilai meliputi

1. Keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan rawat inap Puskesmas;
2. Kejelasan informasi mengenai persyaratan pelayanan rawat inap Puskesmas;
3. Kemudahan untuk memenuhi persyaratan pelayanan rawat inap Puskesmas.

Ketiga komponen aspek persyaratan dihitung tingkat kepuasannya sebagai berikut.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020****Tabel 62. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek
Persyaratan Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten
Blitar Tahun 2020**

No	Komponen Aspek Persyaratan	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,12	0,34	77,96	B	Baik
2	Kejelasan informasi mengenai persyaratan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,15	0,35	78,70	B	Baik
3	Kemudahan untuk memenuhi persyaratan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,14	0,34	78,39	B	Baik

Tabel 62 di atas merupakan angka IKM pada komponen aspek persyaratan untuk seluruh pelayanan rawat inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020. Secara umum, penyelenggaraan aspek persyaratan rawat inap di Puskesmas Kabupaten Blitar termasuk dalam kinerja baik atau mutu pelayanan B. Komponen paling rendah nilai IKM nya adalah keberadaan informasi mengenai persyaratan rawat inap Puskesmas. Hal ini tentunya menjadi masukan bagi pihak Puskesmas untuk menyediakan papan informasi atau petugas terkait persyaratan rawat inap.

Hasil penilaian IKM terhadap aspek persyaratan pelayanan rawat inap pada 18 Puskesmas Kabupaten Blitar sebagai berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 63. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Persyaratan Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Margomulyo	3,50	0,39	87,50	B	Baik
2	Kademangan	3,48	0,38	86,94	B	Baik
3	Wonotirto	3,27	0,36	81,67	B	Baik
4	Sutojayan	3,24	0,36	80,99	B	Baik
5	Nglegok	3,22	0,35	80,43	B	Baik
6	Udanawu	3,20	0,35	80,00	B	Baik
7	Binangun	3,15	0,35	78,65	B	Baik
8	Kesamben	3,14	0,34	78,40	B	Baik
9	Talun	3,13	0,34	78,13	B	Baik
10	Boro	3,11	0,34	77,63	B	Baik
11	Bakung	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
12	Doko	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
13	Gandusari	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
14	Ponggok	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
15	Selopuro	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
16	Srengat	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
17	Wates	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
18	Wonodadi	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik

Tabel 63 di atas menunjukkan angka IKM pada aspek persyaratan pelayanan rawat inap di 18 Puskesmas. Terdapat 55,6% atau 10 Puskesmas dengan kategori baik dan sebanyak 44,5% atau 8 Puskesmas lain termasuk dalam kategori kurang baik dengan mutu pelayanan C dan nilai IKM berada di rentang 69,44 - 75,76.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

4.4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020

Dalam Kemenpan RB No 14 Tahun 2017 definisi prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan rawat inap Puskesmas meliputi:

1. Keberadaan informasi mengenai prosedur / alur pelayanan rawat inap Puskesmas
2. Kejelasan informasi mengenai prosedur / alur pelayanan rawat inap Puskesmas
3. Kemudahan untuk mengikuti prosedur / alur pelayanan rawat inap Puskesmas
4. Kesesuaian proses pelayanan yang didapatkan dengan prosedur / alur pelayanan rawat inap Puskesmas

Empat hal di atas yang telah dinilai oleh masyarakat pengguna pelayanan rawat inap Puskesmas. Ada tidaknya informasi prosedur/alur pelayanan, jelas tidaknya, mudah untuk diikuti serta kesesuaian proses prosedur rawat inap dengan pelayanan yang diterima. Hasil penilaian IKM terhadap komponen aspek sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan rawat inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020 sebagai berikut.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 64. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Komponen Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Keberadaan informasi mengenai prosedur / alur pelayanan rawat inap Puskesmas	3,13	0,34	78,36	B	Baik
2	Kejelasan informasi mengenai prosedur / alur pelayanan rawat inap Puskesmas	3,14	0,35	78,54	B	Baik
3	Kemudahan untuk mengikuti prosedur / alur pelayanan rawat inap Puskesmas	3,14	0,35	78,53	B	Baik
4	Kesesuaian proses pelayanan yang didapatkan dengan prosedur / alur pelayanan rawat inap Puskesmas	3,13	0,34	78,28	B	Baik

Tabel 64 di atas menunjukkan bahwa semua komponen aspek sistem, mekanisme dan prosedur dalam kategori baik atau mutu pelayanan B. Tabel 64 merupakan gambaran keseluruhan Puskesmas di Kabupaten Blitar pada aspek sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan rawat inap. Aspek yang nilai IKM nya paling rendah adalah kesesuaian proses pelayanan yang didapatkan dengan prosedur / alur pelayanan rawat inap Puskesmas. Indeks Kepuasan Masyarakat pada aspek sistem, mekanisme dan prosedur setiap Puskesmas di Kabupaten Blitar sebagai berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 65. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kademangan	3,49	0,38	87,29	B	Baik
2	Udanawu	3,30	0,36	82,50	B	Baik
3	Wonotirto	3,30	0,36	82,50	B	Baik
4	Margomulyo	3,29	0,36	82,29	B	Baik
5	Boro	3,25	0,36	81,25	B	Baik
6	Kesamben	3,23	0,36	80,79	B	Baik
7	Nglegok	3,22	0,35	80,43	B	Baik
8	Sutojayan	3,15	0,35	78,71	B	Baik
9	Binangun	3,13	0,34	78,13	B	Baik
10	Wonodadi	3,11	0,34	77,78	B	Baik
11	Bakung	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
12	Doko	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
13	Gandusari	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
14	Ponggok	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
15	Selopuro	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
16	Srengat	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
17	Talun	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
18	Wates	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik

Berdasarkan Tabel 65 diketahui bahwa terdapat 10 Puskesmas atau 55,6% yang memiliki nilai IKM dengan kategori baik pada aspek sistem, mekanisme dan prosedur. Terdapat 44,4% atau 8 Puskesmas yang termasuk kategori kurang baik dengan nilai mutu pelayanan C. Perbaikan terhadap sistem, mekanisme dan prosedur perlu dilakukan pada 44,4% Puskesmas di Kabupaten Blitar.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020****4.4.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Waktu Penyelesaian Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020**

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Pada survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar waktu penyelesaian dianggap sebagai waktu pelayanan pada saat proses rawat inap berlangsung termasuk waktu tunggu pelayanan. Aspek waktu pelayanan yang dinilai sebagai berikut.

1. Keberadaan informasi mengenai waktu / jadwal pelayanan rawat inap Puskesmas
2. Kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal yang telah ditentukan rawat inap Puskesmas
3. Waktu tunggu (*respon time*) pelayanan rawat inap Puskesmas
4. Kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan rawat inap Puskesmas

Keempat hal di atas dinilai tingkat kepuasannya oleh masyarakat pengguna pelayanan rawat inap Puskesmas. Hasil analisis kepuasan masyarakat sebagai berikut.

Tabel 66. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Waktu Penyelesaian Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Margomulyo	3,83	0,42	95,83	A	Sangat Baik
2	Kademangan	3,49	0,38	87,29	B	Baik
3	Udanawu	3,40	0,37	85,00	B	Baik
4	Kesamben	3,27	0,36	81,71	B	Baik
5	Sutojayan	3,25	0,36	81,25	B	Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
6	Wonotirto	3,20	0,35	80,00	B	Baik
7	Boro	3,20	0,35	79,93	B	Baik
8	Nglegok	3,17	0,35	79,35	B	Baik
9	Wonodadi	3,17	0,35	79,17	B	Baik
10	Talun	3,13	0,34	78,13	B	Baik
11	Binangun	3,05	0,34	76,17	C	Kurang Baik
12	Doko	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
13	Selopuro	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
14	Srengat	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
15	Wates	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
16	Gandusari	2,99	0,33	74,82	C	Kurang Baik
17	Ponggok	2,97	0,33	74,31	C	Kurang Baik
18	Bakung	2,92	0,32	73,08	C	Kurang Baik

Pada aspek waktu penyelesaian Puskesmas Margomulyo dinilai sangat baik oleh pengunjung rawat inap. Sebanyak 9 Puskesmas atau 50,0% termasuk dalam kategori baik dengan nilai mutu pelayanan B. Sebanyak 44,4% Puskesmas termasuk dalam kategori C atau kurang baik. Untuk mengetahui lebih lanjut dari keempat hal komponen waktu penyelesaian yang mendapat penilaian paling sedikit maka dilakukan analisis penilaian IKM terhadap masing masing komponen aspek waktu penyelesaian, sebagai berikut.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 67. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Waktu Penyelesaian Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Komponen Aspek Waktu Penyelesaian	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Keberadaan informasi mengenai waktu / jadwal pelayanan rawat inap Puskesmas	3,15	0,35	78,78	B	Baik
2	Kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal yang telah ditentukan rawat inap Puskesmas	3,18	0,35	79,55	B	Baik
3	Waktu tunggu (<i>respon time</i>) pelayanan rawat inap Puskesmas	3,16	0,35	79,01	B	Baik
4	Kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan rawat inap Puskesmas	3,18	0,35	79,55	B	Baik

Berdasarkan Tabel 67 di atas diketahui bahwa masyarakat paling kurang puas terhadap keberadaan informasi mengenai waktu / jadwal pelayanan rawat inap Puskesmas. Secara umum semua aspek dinilai baik oleh masyarakat.

4.4.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Biaya/Tarif Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020

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

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

masyarakat. Pada pelayanan Puskesmas aspek biaya dibedakan menjadi dua yaitu gratis karena asuransi/ditanggung pemerintah/ program pemerintah dan bayar sendiri. Komponen biaya yang dinilai pada pasien yang ditanggung asuransi antara lain:

1. Keberadaan dan kejelasan informasi administrasi pembiayaan kesehatan menggunakan BPJS/ Asuransi Lain/ Gratis Biaya;
2. Kemudahan mengurus administrasi pembiayaan kesehatan menggunakan BPJS/ Asuransi Lain/ Gratis Biaya;
3. Keberadaan dan kejelasan tambahan biaya pelayanan yang tidak tercover (jika ada).

Komponen aspek biaya yang dinilai pada pasien bayar sendiri (umum) meliputi:

1. Keberadaan dan kejelasan biaya / tarif pelayanan;
2. Keberadaan dan kejelasan prosedur pembayaran;
3. Kemudahan cara pembayaran;
4. Kejelasan rincian biaya dari pelayanan yang didapatkan;
5. Kesesuaian rincian biaya dengan pelayanan yang diperoleh;
6. Keterjangkauan biaya pelayanan.

Nilai IKM terhadap komponen aspek Biaya/Tarif sebagai berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 68. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Biaya/Tarif Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Komponen Aspek Waktu Penyelesaian	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
A	Pasien Gratis/ Ditanggung BPJS					
1	Keberadaan dan kejelasan informasi administrasi pembiayaan kesehatan menggunakan BPJS/ Asuransi Lain/ Gratis Biaya	3,29	0,36	82,16	B	Baik
2	Kemudahan mengurus administrasi pembiayaan kesehatan menggunakan BPJS/ Asuransi Lain/ Gratis Biaya	3,29	0,36	82,16	B	Baik
3	Keberadaan dan kejelasan tambahan biaya pelayanan yang tidak tercover (jika ada)	3,25	0,36	81,36	B	Baik
	Pasien Umum/ Bayar Sendiri					
1	Keberadaan dan kejelasan biaya / tarif pelayanan	3,06	0,34	76,60	C	Kurang Baik
2	Keberadaan dan kejelasan prosedur pembayaran	3,20	0,35	79,92	B	Baik
3	Kemudahan cara pembayaran	3,21	0,35	80,35	B	Baik
4	Kejelasan rincian biaya dari pelayanan yang didapatkan	3,19	0,35	79,73	B	Baik
5	Kesesuaian rincian biaya dengan pelayanan yang diperoleh	3,14	0,35	78,42	B	Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

No	Komponen Aspek Waktu Penyelesaian	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
6	Keterjangkauan biaya pelayanan	3,17	0,35	79,22	B	Baik

Pada pasien BPJS/ gratis secara keseluruhan masyarakat menilai baik aspek biaya/tarif. Pada pasien umum/bayar sendiri semua komponen aspek biaya/tarif pelayanan rawat inap pasien umum/ bayar sendiri dinilai kurang baik pada keberadaan/ kejelasan biaya. Informasi besaran biaya menjadi hal yang dikeluhkan oleh pengunjung baik pasien maupun pengantar. Hal ini perlu mendapat perhatian dari pihak Puskesmas penyelenggara pelayanan rawat inap.

Hasil penilaian IKM aspek biaya/ tarif pelayanan rawat inap di 18 Puskesmas di Kabupaten Blitar sebagai berikut.

Tabel 69. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Biaya/Tariff Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Wonodadi	3,92	0,43	97,92	A	Sangat Baik
2	Margomulyo	3,71	0,41	92,71	A	Sangat Baik
3	Kesamben	3,70	0,41	92,59	A	Sangat Baik
4	Udanawu	3,50	0,39	87,50	B	Baik
5	Kademangan	3,49	0,38	87,30	B	Baik
6	Wonotirto	3,33	0,37	83,33	B	Baik
7	Boro	3,25	0,36	81,27	B	Baik
8	Wates	3,13	0,34	78,13	B	Baik
9	Nglegok	3,10	0,34	77,50	B	Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
10	Sutojayan	3,08	0,34	77,03	B	Baik
11	Binangun	3,03	0,33	75,67	C	Kurang Baik
12	Bakung	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
13	Doko	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
14	Gandusari	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
15	Ponggok	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
16	Selopuro	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
17	Srengat	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
18	Talun	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik

Tabel 69 menunjukkan hasil nilai IKM untuk aspek biaya/ tarif. Sebanyak 16,7% Puskesmas mendapat kriteria sangat baik pada aspek biaya/tarif rawat inap. Sebanyak 38,9% termasuk dalam kategori baik dan sisanya sebanyak 44,4% termasuk kurang baik. Hal ini menunjukkan ketidakpuasan masyarakat terhadap biaya/tarif rawat inap di Puskesmas Kabupaten Blitar.

4.4.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Produk/Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pada survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas komponen aspek spesifikasi produk jenis layanan rawat inap yang dinilai antara lain:

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

1. Keberadaan informasi mengenai jenis pelayanan rawat inap Puskesmas;
2. Keberadaan informasi pemberi pelayanan rawat inap Puskesmas
3. Kejelasan lokasi tempat pelayanan rawat inap Puskesmas
4. Kepuasan pelayanan makan pasien rawat inap
5. Keberadaan obat pasien rawat inap

Terdapat 5 hal yang menjadi fokus penilaian aspek produk/ spesifikasi jenis layanan rawat inap. Terdapat dua komponen tambahan pada aspek produk dibandingkan pelayanan rawat jalan. Satu komponen tersebut adalah pelayanan makan pasien rawat inap. Kelima hal di atas dinilai penyelenggaraannya oleh masyarakat. Hasil analisis IKM terhadap komponen aspek produk/ spesifikasi jenis layanan rawat inap Puskesmas di Kabupaten Blitar secara umum sebagai berikut.

Tabel 70. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Produk/ Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Komponen Aspek Produk/ Spesifikasi Jenis Layanan	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Keberadaan informasi mengenai jenis pelayanan rawat inap Puskesmas	3,11	0,34	77,72	B	Baik
2	Keberadaan informasi pemberi pelayanan rawat inap Puskesmas	3,12	0,34	77,88	B	Baik
3	Kejelasan lokasi tempat pelayanan rawat inap Puskesmas	3,17	0,35	79,35	B	Baik

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Komponen Aspek Produk/ Spesifikasi Jenis Layanan	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
4	Kepuasan pelayanan makan pasien rawat inap	3,04	0,33	76,10	C	Kurang Baik
5	Keberadaan obat pasien rawat inap	3,13	0,34	78,32	B	Baik

Berdasarkan Tabel 70 dapat dilihat bahwa secara umum komponen aspek produk pelayanan memiliki nilai IKM B atau baik kecuali pelayanan makan pasien rawat inap dengan nilai kurang baik. Aspek kejelasan lokasi tempat pelayanan rawat inap Puskesmas paling memuaskan jika dibandingkan empat komponen aspek produk/spesifikasi jenis layanan yang lain. Kepuasan pelayanan makan pasien rawat inap Puskesmas merupakan komponen aspek produk/spesifikasi jenis layanan dengan nilai IKM paling rendah yaitu 76,10.

Hasil analisis IKM terhadap aspek produk/ spesifikasi jenis layanan pada 18 Puskesmas sebagai berikut.

Tabel 71. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Produk/ Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Margomulyo	3,47	0,38	86,67	B	Baik
2	Kademangan	3,46	0,38	86,56	B	Baik
3	Nglepok	3,24	0,36	81,09	B	Baik
4	Wonodadi	3,22	0,35	80,56	B	Baik
5	Udanawu	3,20	0,35	80,00	B	Baik
6	Kesamben	3,19	0,35	79,81	B	Baik
7	Sutojayan	3,13	0,34	78,13	B	Baik
8	Wonotirto	3,12	0,34	78,00	B	Baik
9	Binangun	3,10	0,34	77,50	B	Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
10	Bakung	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
11	Doko	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
12	Gandusari	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
13	Ponggok	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
14	Selopuro	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
15	Srengat	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
16	Talun	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
17	Wates	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
18	Boro	2,94	0,32	73,42	C	Kurang Baik

Sebanyak 50,0% atau 9 Puskesmas termasuk baik dalam penyelenggaraan aspek produk/ spesifikasi jenis layanan. Sebanyak 50% Puskesmas sisanya termasuk dalam kategori kurang baik.

4.4.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Pada survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas di Kabupaten Blitar komponen aspek kompetensi pelaksana yang dinilai meliputi:

1. Kemampuan pelaksana (dokter, perawat, bidan, tenaga administrasi)

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

2. Keterampilan pelaksana (dokter, perawat, bidan, tenaga administrasi)
3. Kecepatan pelaksana (dokter, perawat, bidan, tenaga administrasi)

Ketiga komponen di atas dianalisis tingkat kepuasan masyarakat melalui angka IKM. Untuk mengetahui hasil IKM masing – masing komponen perilaku pelaksana ditampilkan dalam Tabel berikut.

Tabel 72. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Komponen Aspek Kompetensi Pelaksana	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kemampuan dokter dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,27	0,36	81,64	B	Baik
2	Kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,26	0,36	81,42	B	Baik
3	Kemampuan bidan dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,19	0,35	79,68	B	Baik
4	Kemampuan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,19	0,35	79,84	B	Baik
5	Keterampilan dokter dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,24	0,36	81,03	B	Baik
6	Keterampilan perawat dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,25	0,36	81,14	B	Baik

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Komponen Aspek Kompetensi Pelaksana	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
7	Keterampilan bidan dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,19	0,35	79,83	B	Baik
8	Keterampilan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,20	0,35	79,98	B	Baik
9	Kecepatan (<i>respon time</i>) dokter dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,21	0,35	80,19	B	Baik
10	Kecepatan (<i>respon time</i>) perawat dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,21	0,35	80,37	B	Baik
11	Kecepatan (<i>respon time</i>) bidan dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,18	0,35	79,49	B	Baik
12	Kecepatan (<i>respon time</i>) tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,19	0,35	79,83	B	Baik

Berdasarkan Tabel di atas secara umum, seluruh aspek termasuk dalam kategori baik. Aspek kompetensi pelaksana yang paling rendah adalah Kecepatan (*respon time*) bidan dalam memberikan pelayanan rawat inap. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga bidan harus ditingkatkan kemampuannya supaya dapat lebih cepat dalam memberikan pelayanan.

Hasil analisis nilai IKM aspek kompetensi pelaksana sebagai berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 73. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Margomulyo	3,83	0,42	95,83	A	Sangat Baik
2	Wonodadi	3,56	0,39	89,12	A	Sangat Baik
3	Kademangan	3,38	0,37	84,52	B	Baik
4	Kesamben	3,37	0,37	84,24	B	Baik
5	Boro	3,34	0,37	83,58	B	Baik
6	Wonotirto	3,33	0,37	83,33	B	Baik
7	Gandusari	3,28	0,36	81,90	B	Baik
8	Sutojayan	3,25	0,36	81,29	B	Baik
9	Binangun	3,25	0,36	81,28	B	Baik
10	Nglegok	3,17	0,35	79,14	B	Baik
11	Talun	3,11	0,34	77,81	B	Baik
12	Wates	3,03	0,33	75,63	C	Kurang Baik
13	Doko	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
14	Ponggok	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
15	Selopuro	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
16	Srengat	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
17	Udanawu	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
18	Bakung	2,96	0,33	74,04	C	Kurang Baik

Berdasarkan Tabel 73 di atas, diketahui bahwa terdapat 2 Puskesmas atau 11, 1% termasuk kategori sangat baik, sebanyak 50,0% termasuk kategori baik dan sisanya 38,9% termasuk kategori kurang baik untuk aspek kompetensi pelaksana.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020****4.4.7 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Perilaku Pelaksana Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Komponen yang dinilai dalam aspek perilaku pelaksana meliputi:

1. Keramahan pelaksana (dokter, perawat, bidan, tenaga administrasi)
2. Kesabaran pelaksana (dokter, perawat, bidan, tenaga administrasi)
3. Kesopanan pelaksana (dokter, perawat, bidan, tenaga administrasi)
4. Kerapian pelaksana (dokter, perawat, bidan, tenaga administrasi)

Hasil analisis komponen aspek perilaku pelaksana di Puskesmas sebagai berikut.

Tabel 74. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Perilaku Pelaksana Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Komponen Aspek Perilaku Pelaksana	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Keramahan dokter dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,26	0,36	81,59	B	Baik
2	Keramahan perawat dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,27	0,36	81,73	B	Baik
3	Keramahan bidan dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,21	0,35	80,16	B	Baik
4	Keramahan tenaga administrasi dalam memberikan	3,24	0,36	80,95	B	Baik

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Komponen Aspek Perilaku Pelaksana	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
	pelayanan rawat inap Puskesmas					
5	Kesabaran dokter dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,27	0,36	81,68	B	Baik
6	Kesabaran perawat dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,25	0,36	81,35	B	Baik
7	Kesabaran bidan dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,20	0,35	80,00	B	Baik
8	Kesabaran tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,24	0,36	80,98	B	Baik
9	Kesopanan dokter dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,23	0,35	80,68	B	Baik
10	Kesopanan perawat dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,22	0,35	80,51	B	Baik
11	Kesopanan bidan dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,20	0,35	80,04	B	Baik
12	Kesopanan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,21	0,35	80,28	B	Baik
13	Kerapian dokter dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,21	0,35	80,37	B	Baik
14	Kerapian perawat dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,21	0,35	80,29	B	Baik

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Komponen Aspek Perilaku Pelaksana	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
15	Kerapian bidan dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,20	0,35	79,98	B	Baik
16	Kerapian tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,20	0,35	79,91	B	Baik

Secara umum semua komponen perilaku pelaksana berada pada kategori kinerja baik dengan mutu pelayanan B. Hasil analisis nilai IKM untuk aspek perilaku pelaksana sebagai berikut.

Tabel 75. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Perilaku Pelaksana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Margomulyo	3,70	0,41	92,58	A	Sangat Baik
2	Wonodadi	3,56	0,39	88,89	A	Sangat Baik
3	Kesamben	3,50	0,39	87,59	B	Baik
4	Wonotirto	3,47	0,38	86,67	B	Baik
5	Boro	3,46	0,38	86,55	B	Baik
6	Gandusari	3,41	0,37	85,18	B	Baik
7	Kademangan	3,38	0,37	84,51	B	Baik
8	Nglegok	3,20	0,35	79,90	B	Baik
9	Binangun	3,19	0,35	79,63	B	Baik
10	Talun	3,15	0,35	78,65	B	Baik
11	Sutojayan	3,10	0,34	77,62	B	Baik
12	Wates	3,03	0,33	75,63	C	Kurang Baik
13	Doko	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
14	Selopuro	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
15	Srengat	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
16	Udanawu	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
17	Bakung	3,00	0,33	74,88	C	Kurang Baik
18	Ponggok	2,92	0,32	73,12	C	Kurang Baik

Terdapat 2 Puskesmas atau 11,1% Puskesmas yang perilaku pelaksanaannya dinilai sangat baik oleh masyarakat. Sebanyak 50,0% atau 9 Puskesmas yang perilaku pelaksanaannya dinilai baik dan 38,9% Puskesmas atau 7 puskesmas yang perilaku pelaksanaannya dinilai kurang baik sehingga perlu ditingkatkan.

4.4.8 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Komponen aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan yang dinilai kepuasannya sebagai berikut:

1. Keberadaan fasilitas pengaduan, saran, dan masukan (kotak saran / layanan pengaduan baik melalui SMS / Telp / Email / Sosial Media;
2. Kemudahan untuk mengakses fasilitas pengaduan, saran, dan masukan;

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

3. Kecepatan respon petugas dalam menerima pengaduan, saran, dan masukan;
4. Sikap petugas dalam melayani pengaduan, saran, dan masukan;
5. Kecepatan penyelesaian masalah yang diadukan

Kelima komponen aspek penanganan pengaduan saran dan masukan dinilai, mulai dari ada tidaknya fasilitas, mudah tidaknya akses, respon petugas, sikap dan kecepatan penyelesaian masalah. Pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan komponen nilai tingkat kepuasannya sebagai berikut.

Tabel 76. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Komponen Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Keberadaan fasilitas pengaduan, saran, dan masukan (kotak saran / layanan pengaduan baik melalui SMS / Telp / Email / Sosial Media)	3,05	0,34	76,24	C	Kurang Baik
2	Kemudahan untuk mengakses fasilitas pengaduan, saran, dan masukan	3,05	0,34	76,24	C	Kurang Baik
3	Kecepatan respon petugas dalam menerima pengaduan, saran, dan masukan	3,03	0,33	75,82	C	Kurang Baik
4	Sikap petugas dalam melayani pengaduan, saran, dan masukan	3,03	0,33	75,72	C	Kurang Baik

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Komponen Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
5	Kecepatan penyelesaian masalah yang diadukan	3,03	0,33	75,84	C	Kurang Baik

Secara umum semua komponen penanganan pengaduan, saran dan masukan memiliki nilai kinerja kurang baik atau mutu pelayanan C. Komponen yang memiliki nilai IKM terendah adalah sikap petugas dalam melayani pengaduan, saran, dan masukan. Hal ini dapat menjadi masukan bagi 18 Puskesmas penyelenggara rawat inap. Hasil analisis IKM terhadap aspek pelayanan pengaduan, saran dan masukan pada 18 Puskesmas sebagai berikut.

Tabel 77. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kademangan	3,45	0,38	86,17	B	Baik
2	Wonotirto	3,13	0,34	78,33	B	Baik
3	Boro	3,08	0,34	76,94	B	Baik
4	Sutojayan	3,07	0,34	76,63	B	Baik
5	Nglepok	3,04	0,33	75,92	C	Kurang Baik
6	Margomulyo	3,03	0,33	75,83	C	Kurang Baik
7	Wates	3,01	0,33	75,17	C	Kurang Baik
8	Binangun	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
9	Doko	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
10	Gandusari	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
11	Kesamben	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
12	Selopuro	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
13	Srengat	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
14	Talun	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
15	Udanawu	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
16	Wonodadi	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
17	Ponggok	2,99	0,33	74,81	C	Kurang Baik
18	Bakung	2,91	0,32	72,69	C	Kurang Baik

Terdapat 22,2% Puskesmas dengan kriteria kinerja aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan yang baik. Sebanyak 77,8% atau 14 Puskesmas berada di kriteria kurang baik dalam hal penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan rawat inap di Puskesmas.

4.4.9 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020

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). Komponen aspek sarana prasarana yang dinilai antara lain:

1. Kualitas tempat tidur rawat inap;
2. Kualitas fasilitas ruang tunggu pelayanan Puskesmas;
3. Kualitas ruang pelayanan rawat inap Puskesmas;

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

4. Kualitas tempat pengambilan obat;
5. Kualitas lahan parkir Puskesmas;
6. Kualitas kamar mandi/WC pasien;
7. Kualitas kantin Puskesmas;
8. Ketersediaan sarana pendukung bagi penyandang cacat /
manula

Hasil penilaian kepuasan komponen aspek sarana prasarana Puskesmas sebagai berikut.

Tabel 78. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Komponen Aspek Sarana Prasarana	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kualitas tempat tidur rawat inap	3,17	0,35	79,24	B	Baik
2	Kualitas fasilitas ruang tunggu pelayanan Puskesmas	3,13	0,34	78,19	B	Baik
3	Kualitas ruang pelayanan rawat inap Puskesmas	3,13	0,34	78,32	B	Baik
4	Kualitas tempat pengambilan obat	3,09	0,34	77,21	B	Baik
5	Kualitas lahan parkir Puskesmas	2,76	0,30	69,03	C	Kurang Baik
6	Kualitas kamar mandi/WC pasien	3,00	0,33	74,95	C	Kurang Baik
7	Kualitas kantin Puskesmas	2,37	0,26	59,13	D	Tidak Baik
8	Ketersediaan sarana pendukung bagi penyandang cacat / manula	3,08	0,34	76,99	B	Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Hasil pada Tabel 78 merupakan hasil IKM pada komponen aspek sarana prasarana pada seluruh Puskesmas. Sarana prasarana di setiap Puskesmas sangat mungkin berbeda. Semua hasil penilaian per komponen di rata – rata sehingga muncul hasilnya di atas. Sarana prasarana yang paling dikeluhkan adalah kualitas kantin Puskesmas dengan nilai IKM 59,13 dengan kategori tidak baik. Masyarakat membutuhkan kantin dalam proses pelayanan rawat inap di Puskesmas. Jika sudah tersedia kantin, masyarakat membutuhkan kualitas kantin yang baik. Sarana prasarana yang dikeluhkan kedua adalah lahan parkir Puskesmas. Lahan parkir menjadi sarana prasarana yang perlu ditingkatkan karena memiliki nilai IKM terendah kedua, diharapkan lahan parkir bisa tersedia dengan kondisi yang aman (ada penjaga) dan nyaman (ada peneduh). Hasil penilaian IKM sarana prasarana pada 18 Puskesmas sebagai berikut.

Tabel 79. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Margomulyo	3,38	0,37	84,52	B	Baik
2	Kademangan	3,32	0,37	82,97	B	Baik
3	Kesamben	3,21	0,35	80,32	B	Baik
4	Gandusari	3,10	0,34	77,41	B	Baik
5	Sutojayan	3,06	0,34	76,46	C	Kurang Baik
6	Wonodadi	3,04	0,33	76,04	C	Kurang Baik
7	Boro	2,99	0,33	74,65	C	Kurang Baik
8	Wonotirto	2,93	0,32	73,35	C	Kurang Baik
9	Doko	2,89	0,32	72,22	C	Kurang Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
10	Binangun	2,88	0,32	71,88	C	Kurang Baik
11	Ponggok	2,88	0,32	71,88	C	Kurang Baik
12	Selopuro	2,88	0,32	71,88	C	Kurang Baik
13	Srengat	2,88	0,32	71,88	C	Kurang Baik
14	Udanawu	2,88	0,32	71,88	C	Kurang Baik
15	Wates	2,87	0,32	71,67	C	Kurang Baik
16	Talun	2,86	0,31	71,43	C	Kurang Baik
17	Nglegok	2,81	0,31	70,17	C	Kurang Baik
18	Bakung	2,74	0,30	68,51	C	Kurang Baik

Puskesmas Margomulyo menjadi Puskesmas dengan nilai sarana prasarana terbaik. Puskesmas Bakung dinilai memiliki sarana prasarana terendah dengan nilai IKM 68,51. Perlu dilakukan peningkatan sarana prasarana Puskesmas di Kabupaten Blitar.

4.4.10 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020

Hasil nilai IKM untuk pelayanan rawat inap Puskesmas di Kabupaten Blitar secara umum sebagai berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 80. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,13	0,34	78,35	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,14	0,35	78,43	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,17	0,35	79,22	B	Baik
4	Biaya/Tarif *)	3,24	0,36	80,89	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,11	0,34	77,87	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,21	0,35	80,37	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,23	0,35	80,63	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,04	0,33	75,97	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,98	0,33	74,39	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Inap		3,11	77,67	B	Baik

Berdasarkan Tabel 80 di atas diketahui bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas di Kabupaten Blitar berada pada rentang 65,00 – 76,60 yakni 77,67 dengan kategori mutu pelayanan adalah B dan kinerja baik. Pada 9 unsur pelayanan yang dinilai, terdapat aspek pelayanan yang termasuk dalam kategori baik yaitu sebanyak 7 aspek atau 77,8%. Unsur yang paling rendah nilai IKM nya adalah sarana prasarana yaitu 74,39 dengan kategori mutu pelayanan C termasuk kurang baik. Perlu perhatian Dinas Kesehatan kabupaten Blitar terkait sarana prasarana yang dikeluhkan oleh pengunjung rawat inap di Puskesmas.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

4.4.11 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Inap Pada 18 Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020

Pada subbab ini akan disajikan data rekapitulasi nilai IKM pelayanan rawat inap pada 18 Puskesmas. Diharapkan data berikut dapat menjadi acuan bagi Puskesmas sebagai objek penelitian dan bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar sebagai pemangku kebijakan. Urutan nama Puskesmas didasarkan pada alfabet.

1. IKM Puskesmas Bakung

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Bakung Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 81. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas **Bakung di Kabupaten Blitar Tahun 2020**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	2,92	0,32	73,08	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	2,96	0,33	74,04	C	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,00	0,33	74,88	C	Kurang Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,91	0,32	72,69	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,74	0,30	68,51	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Inap		2,92	72,95	C	Kurang Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 81 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Bakung adalah 72,95. Terjadi penurunan nilai IKM Puskesmas Bakung dari Tahun 2019. Pada 2019 nilai IKM Puskesmas Bakung adalah 75,16 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Semua unsur pelayanan rawat inap di Puskesmas Bakung termasuk dalam kategori Kurang Baik. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan khususnya aspek sarana prasarana dengan nilai IKM terendah yaitu 68,51.

2. IKM Puskesmas Binangun

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Binangun Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 82. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Binangun di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,15	0,35	78,65	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,13	0,34	78,13	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,05	0,34	76,17	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,03	0,33	75,67	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,10	0,34	77,50	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,25	0,36	81,28	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,19	0,35	79,63	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,88	0,32	71,88	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Inap		3,05	76,33	C	Kurang Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 82 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Binangun adalah 76,33 dengan kategori kurang baik. Terjadi peningkatan nilai IKM dibandingkan tahun 2019 yaitu 71,69 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Terdapat 5 aspek dengan kategori baik dan 4 aspek dengan kategori kurang baik. Aspek kompetensi pelaksana dinilai paling baik oleh masyarakat dengan nilai IKM 81,28. Aspek sarana prasarana mendapat penilaian masyarakat terendah dengan nilai IKM 71,88 termasuk kategori kurang baik.

3. IKM Puskesmas Boro

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Boro Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 83. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Boro di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,11	0,34	77,63	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,25	0,36	81,25	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,20	0,35	79,93	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,25	0,36	81,27	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,94	0,32	73,42	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,34	0,37	83,58	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,46	0,38	86,55	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,08	0,34	76,94	B	Baik
9	Sarana dan prasarana	2,99	0,33	74,65	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Inap		3,15	78,67	B	Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 83 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Boro adalah 78,67, menurun dibandingkan Tahun 2019 yaitu 79,70 meskipun masih dalam kategori mutu pelayanan yang sama yaitu Baik. Terdapat 7 unsur pelayanan rawat inap Puskesmas Boro dengan kategori baik dan 2 aspek termasuk kurang baik yaitu produk spesifikasi jenis layanan dan sarana prasarana. Nilai IKM terendah terdapat pada aspek sarana prasarana sebesar 74,65. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan khususnya pada aspek yang kurang baik.

4. IKM Puskesmas Doko

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Doko Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 84. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas **Doko di Kabupaten Blitar Tahun 2020**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,89	0,32	72,22	C	Kurang Baik

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
	IKM Pelayanan Rawat Inap		2,96	73,94	C	Kurang Baik

Tabel 84 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Doko adalah 73,94, mengalami penurunan dibandingkan Tahun 2019 yaitu 74,13 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Semua unsur pelayanan Puskesmas Doko termasuk kategori kurang baik. Aspek sarana prasarana perlu mendapat perhatian Puskesmas Doko mengingat angka IKM paling rendah dari semua unsur pelayanan yaitu 72,22.

5. IKM Puskesmas Gandusari

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Gandusari Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 85. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Gandusari di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	2,99	0,33	74,82	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,28	0,36	81,90	B	Baik

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
7	Perilaku Pelaksana	3,41	0,37	85,18	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	3,10	0,34	77,41	B	Baik
	IKM Pelayanan Rawat Inap		3,05	76,37	C	Kurang Baik

Tabel 85 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Gandusari adalah 76,37 dengan kategori kurang baik. Nilai IKM pada 2020 mengalami penurunan dibandingkan Tahun 2019 yaitu 80,37 dengan kategori mutu pelayanan B atau baik. Terdapat 3 unsur pelayanan rawat inap Puskesmas Gandusari yang termasuk kategori baik dan 6 aspek termasuk kurang baik. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan pada 6 unsur dengan kategori kurang baik, khususnya aspek waktu penyelesaian dengan nilai IKM 74,82 paling rendah dibandingkan lainnya.

6. IKM Puskesmas Kademangan

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Kademangan Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 86. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Kademangan di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,48	0,38	86,94	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,49	0,38	87,29	B	Baik

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
3	Waktu Penyelesaian	3,49	0,38	87,29	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,49	0,38	87,30	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,46	0,38	86,56	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,38	0,37	84,52	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,38	0,37	84,51	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,45	0,38	86,17	B	Baik
9	Sarana dan prasarana	3,32	0,37	82,97	B	Baik
	IKM Pelayanan Rawat Inap		3,40	85,09	B	Baik

Tabel 86 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Kademangan adalah 85,09 menurun dibandingkan Tahun 2019 yaitu 86,13 meskipun tetap dalam kategori yang sama yaitu B atau baik. Semua unsur pelayanan rawat inap Puskesmas Kademangan termasuk kategori baik. Aspek dengan nilai IKM terendah adalah sarana prasarana dengan nilai 82,97.

7. IKM Puskesmas Kesamben

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Kesamben Tahun 2020 sebagai berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 87. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Kesamben di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,14	0,34	78,40	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,23	0,36	80,79	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,27	0,36	81,71	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,70	0,41	92,59	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,19	0,35	79,81	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,37	0,37	84,24	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,50	0,39	87,59	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	3,21	0,35	80,32	B	Baik
	IKM Pelayanan Rawat Inap		3,26	81,45	B	Baik

Tabel 87 menunjukkan bahwa nilai kepuasan rawat inap Puskesmas Kesamben adalah 81,45 naik dari Tahun 2019 yaitu 77,20 dengan kategori mutu pelayanan B atau baik. Semua unsur termasuk kategori baik kecuali biaya/tarif yaitu sangat baik dan penanganan pengaduan saran dan masukan terkategori kurang baik. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan pada aspek penanganan pengaduan saran dan masukan dengan nilai IKM 75,00 paling rendah dibandingkan lainnya.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

8. IKM Puskesmas Margomulyo

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Margomulyo Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 88. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Margomulyo di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,50	0,39	87,50	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,29	0,36	82,29	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,83	0,42	95,83	A	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,71	0,41	92,71	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,47	0,38	86,67	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,83	0,42	95,83	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,70	0,41	92,58	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,03	0,33	75,83	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	3,38	0,37	84,52	B	Baik
	IKM Pelayanan Rawat Inap		3,49	87,31	B	Baik

Penilaian IKM rawat inap pada Puskesmas Margomulyo baru dilakukan pada Tahun 2020. Hasil menunjukkan bahwa nilai IKM Puskesmas Margomulyo terkategori baik dengan nilai IKM 87,31. Sebanyak 4 aspek termasuk dalam kriteria sangat baik dan 4 aspek baik.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Perlu dilakukan peningkatan pelayanan pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan di Puskesmas Margomulyo dengan nilai IKM 75,83 terendah dari yang lain.

9. IKM Puskesmas Nglegok

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Nglegok Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 89. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Nglegok di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,22	0,35	80,43	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,22	0,35	80,43	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,17	0,35	79,35	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,10	0,34	77,50	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,24	0,36	81,09	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,17	0,35	79,14	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,20	0,35	79,90	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,04	0,33	75,92	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,81	0,31	70,17	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Inap		3,10	77,43	B	Baik

Tabel 88 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Nglegok adalah 77,43 dengan kategori mutu pelayanan baik, naik dari Tahun 2019 yaitu 74,20 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Semua

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

aspek pelayanan terkategori baik kecuali aspek penanganan pengaduan saran dan amsukan dan aspek sarana prasarana. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan pada semua unsur dengan kategori kurang baik, khususnya aspek sarana prasarana mengingat aspek tersebut memiliki nilai IKM 70,17 paling rendah dibandingkan lainnya.

10. IKM Puskesmas Ponggok

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Ponggok Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 90. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Ponggok di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	2,97	0,33	74,31	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	2,92	0,32	73,12	C	Kurang Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,99	0,33	74,81	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,88	0,32	71,88	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Inap		2,94	73,60	C	Kurang Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 89 menunjukkan bahwa nilai kepuasan pelayanan rawat inap Puskesmas Ponggok adalah 73,60. Nilai IKM pada Tahun 2020 mengalami penurunan dibandingkan Tahun 2019 yaitu 75,53 dengan kategori mutu pelayanan yang sama yakni C atau kurang baik. Semua aspek pelayanan termasuk dalam kategori kurang baik. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan khususnya aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 71,88 paling rendah dibandingkan lainnya.

11. IKM Puskesmas Selopuro

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Selopuro Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 91. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas **Selopuro di Kabupaten Blitar Tahun 2020**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,88	0,32	71,88	C	Kurang Baik

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
	IKM Pelayanan Rawat Inap		2,96	73,91	C	Kurang Baik

Tabel 90 menunjukkan bahwa nilai kepuasan rawat inap Puskesmas Selopuro adalah 73,91 dengan kategori kurang baik mengalami penurunan dibandingkan Tahun 2019 sebesar 76,88 dengan kategori mutu pelayanan B atau kurang baik. Semua aspek termasuk kategori kurang baik. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan khususnya aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 71,88 paling rendah dibandingkan lainnya dan termasuk kategori tidak baik.

12. IKM Puskesmas Srengat

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Srengat sebagai berikut.

Tabel 92. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Srengat di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
7	Perilaku Pelaksana	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,88	0,32	71,88	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Inap		2,96	73,91	C	Kurang Baik

Tabel 92 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Srengat adalah 73,91 mengalami penurunan dibandingkan Tahun 2019 yaitu 74,68 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Semua unsur pelayanan termasuk kategori kurang baik. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan khususnya aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 71,88 paling rendah dibandingkan lainnya.

13. IKM Puskesmas Sutojayan

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Sutojayan Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 93. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Sutojayan di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,24	0,36	80,99	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,15	0,35	78,71	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,25	0,36	81,25	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,08	0,34	77,03	B	Baik

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,13	0,34	78,13	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,25	0,36	81,29	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,10	0,34	77,62	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,07	0,34	76,63	B	Baik
9	Sarana dan prasarana	3,06	0,34	76,46	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Inap		3,12	77,89	B	Baik

Tabel 93 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Sutojayan adalah 77,89 dengan kategori baik. Nilai IKM pada Tahun 2020 mengalami kenaikan dibandingkan Tahun 2019 yaitu 72,86 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Semua aspek pelayanan Puskesmas Sutojayan termasuk kategori baik kecuali aspek sarana prasarana. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan pada aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 76,46 paling rendah dibandingkan lainnya.

14. IKM Puskesmas Talun

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Talun Tahun 2020 sebagai berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 94. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Talun di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,13	0,34	78,13	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,13	0,34	78,13	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,11	0,34	77,81	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,15	0,35	78,65	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,86	0,31	71,43	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Inap		3,01	75,26	C	Kurang Baik

Tabel 94 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Talun adalah 75,26 dengan kategori kurang baik. Terjadi penurunan nilai IKM dibandingkan Tahun 2019 yaitu 77,62 dengan kategori mutu pelayanan B atau baik. Terdapat 4 aspek dengan kategori B dan 5 aspek dengan kategori C. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan khususnya aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 71,43 paling rendah dibandingkan lainnya.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

15. IKM Puskesmas Udanawu

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Udanawu sebagai berikut.

Tabel 95. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Udanawu di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,20	0,35	80,00	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,30	0,36	82,50	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,40	0,37	85,00	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,50	0,39	87,50	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,20	0,35	80,00	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,88	0,32	71,88	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Inap		3,13	78,31	B	Baik

Tabel 95 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Udanawu adalah 78,31 dengan kategori baik. Nilai IKM pada 2019 sebesar 73,82 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Dengan demikian, terjadi peningkatan nilai IKM dan perubahan kategori mutu pelayanan. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan khususnya aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 71,88 paling rendah dibandingkan dengan aspek lainnya.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

16. IKM Puskesmas Wates

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas

Wates sebagai berikut.

Tabel 96. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Wates di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,13	0,34	78,13	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,03	0,33	75,63	C	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,03	0,33	75,63	C	Kurang Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,01	0,33	75,17	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,87	0,32	71,67	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Inap		2,98	74,38	C	Kurang Baik

Tabel 96 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Wates adalah 74,38 dengan kategori mutu pelayanan kurang baik. Kategori tersebut sama dengan IKM Puskesmas Wates pada Tahun 2019 sebesar 74,19. Hampir semua aspek mendapat penilaian kurang baik kecuali biaya/tarif dengan kriteria baik. Perlu dilakukan peningkatan

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

pelayanan khususnya aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 71,67 paling rendah dibandingkan lainnya dan dengan kriteria kurang baik.

17. IKM Puskesmas Wonodadi

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Wonodadi sebagai berikut.

Tabel 97. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Wonodadi di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,11	0,34	77,78	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,17	0,35	79,17	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,92	0,43	97,92	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,22	0,35	80,56	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,56	0,39	89,12	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,56	0,39	88,89	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	3,04	0,33	76,04	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Inap		3,25	81,34	B	Baik

Tabel 97 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Wonodadi untuk aspek rawat inap adalah 81,34 dengan kategori baik. Terjadi peningkatan nilai IKM dari Tahun 2019 yang sebesar 73,51

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan dan aspek persyaratan dengan nilai IKM 75,00 paling rendah dibandingkan dengan aspek lainnya.

18. IKM Puskesmas Wonotirto

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Wonotirto Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 98. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Wonotirto di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,27	0,36	81,67	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,30	0,36	82,50	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,20	0,35	80,00	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,33	0,37	83,33	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,12	0,34	78,00	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,33	0,37	83,33	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,47	0,38	86,67	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,13	0,34	78,33	B	Baik
9	Sarana dan prasarana	2,93	0,32	73,35	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Inap		3,20	79,99	B	Baik

Tabel 98 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Wonotirto untuk aspek rawat inap adalah 79,99 dengan kategori baik.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Nilai IKM pada 2020 menurun dibandingkan Tahun 2019 sebesar 82,88 dengan kategori mutu pelayanan B atau baik. Semua aspek mendapatkan nilai B kecuali aspek sarana prasarana dengan kategori kurang baik sehingga perlu dilakukan peningkatan pelayanan.

Berdasarkan analisis 9 unsur pelayanan rawat inap pada 18 Puskesmas di Kabupaten Blitar, maka dapat direkapitulasi nilai IKM pada masing – masing Puskesmas sebagai berikut.

Tabel 99. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Puskesmas	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Margomulyo	3,49	87,31	B	Baik
2	Kademangan	3,40	85,09	B	Baik
3	Kesamben	3,26	81,45	B	Baik
4	Wonodadi	3,25	81,34	B	Baik
5	Wonotirto	3,20	79,99	B	Baik
6	Boro	3,15	78,67	B	Baik
7	Udanawu	3,13	78,31	B	Baik
8	Sutojayan	3,12	77,89	B	Baik
9	Nglegok	3,10	77,43	B	Baik
10	Gandusari	3,05	76,37	C	Kurang Baik
11	Binangun	3,05	76,33	C	Kurang Baik
12	Talun	3,01	75,26	C	Kurang Baik
13	Wates	2,98	74,38	C	Kurang Baik
14	Doko	2,96	73,94	C	Kurang Baik
15	Selopuro	2,96	73,91	C	Kurang Baik
16	Srengat	2,96	73,91	C	Kurang Baik
17	Ponggok	2,94	73,60	C	Kurang Baik
18	Bakung	2,92	72,95	C	Kurang Baik

Tabel 99 menunjukkan informasi nilai IKM 18 Puskesmas pada pelayanan rawat inap berdasarkan hasil penilaian masyarakat. Puskesmas

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

dengan nilai IKM tertinggi adalah Margomulyo dan Puskesmas dengan nilai IKM terendah adalah Puskesmas Bakung.

4.5 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Tahun 2018, 2019 dan Tahun 2020

Survei IKM pada pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar dilakukan juga pada Tahun 2018 dan 2019. Hasil perbandingan nilai IKM Pada 2019 dengan 2020 dibedakan pada pelayanan rawat jalan dan rawat inap.

4.5.1 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan Tahun 2020

Perbandingan nilai IKM pelayanan rawat jalan pada Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 100. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Persyaratan	75,7	C	78,27	B	Naik	Naik	2,57
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	76,1	C	78,36	B	Naik	Naik	2,26
3	Waktu Penyelesaian	75,4	C	77,24	B	Naik	Naik	1,84
4	Biaya/Tarif	77,3	B	79,97	B	Naik	Tetap	2,67
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76,1	C	77,46	B	Naik	Naik	1,36
6	Kompetensi Pelaksana	77,1	B	79,58	B	Naik	Naik	2,48
7	Perilaku Pelaksana	77,6	B	79,72	B	Naik	Naik	2,12
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	74,1	C	76,10	C	Naik	Tetap	2,00
9	Sarana dan prasarana	71,7	C	73,40	C	Naik	Tetap	1,70
		75,7	C	77,79	B	Naik	Naik	2,09

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Berdasarkan Tabel 100 di atas, diketahui bahwa secara umum nilai IKM pelayanan rawat jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar mengalami kenaikan dari 75,7 menjadi 77,79. Kenaikan juga terjadi pada mutu pelayanan, Pada 2020 mutu pelayanan rawat jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar secara umum terkategori B atau baik. Semua unsur mengalami kenaikan nilai IKM. Kenaikan nilai IKM berkisar 1,36 – 2,67. Terkait mutu pelayanan, sebanyak 6 aspek mengalami kenaikan dan 3 unsur masih di kategori yang sama. Hal ini menunjukkan terdapat perbaikan pelayanan yang direspon dengan meningkatnya nilai kepuasan masyarakat pengguna pelayanan rawat jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar.

Perbandingan nilai IKM juga ditampilkan untuk setiap aspek pada 24 Puskesmas rawat jalan.

1. Aspek Persyaratan Puskesmas Rawat Jalan

Perbandingan nilai IKM pada aspek persyaratan pada Tahun 2019 dengan Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 101. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Persyaratan Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020

No	Nama Puskesmas	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bacem	71,2	C	75,0	C	Naik	Tetap	3,8
2	Bakung	72,1	C	75,0	C	Naik	Tetap	2,9
3	Binangun	70,9	C	75,0	C	Naik	Tetap	4,1
4	Boro	77,7	B	80,6	B	Naik	Tetap	2,9
5	Doko	73,6	C	81,5	B	Naik	Naik	7,9
6	Gandusari	75,0	C	75,3	C	Naik	Tetap	0,3
7	Garum	76,5	C	75,0	C	Turun	Tetap	-1,5
8	Kademangan	84,1	B	86,4	B	Naik	Tetap	2,3
9	Kanigoro	71,7	C	89,0	A	Naik	Naik	17,3

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Nama Puskesmas	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
10	Kesamben	74,2	C	76,8	B	Naik	Naik	2,6
11	Margomulyo	75,9	C	83,9	B	Naik	Naik	8,0
12	Nglegok	75,0	C	79,9	B	Naik	Naik	4,9
13	Ponggok	79,8	B	75,0	C	Turun	Turun	-4,8
14	Sanankulon	86,0	B	75,0	C	Turun	Turun	-11,0
15	Selopuro	74,7	C	75,0	C	Naik	Tetap	0,3
16	Slumbung	74,3	C	75,0	C	Naik	Tetap	0,7
17	Srengat	77,0	B	80,1	B	Naik	Tetap	3,1
18	Sutojayan	76,2	C	75,4	C	Turun	Tetap	-0,8
19	Talun	71,5	C	80,1	B	Naik	Naik	8,6
20	Udanawu	76,8	B	79,1	B	Naik	Tetap	2,3
21	Wates	75,0	C	75,0	C	Tetap	Tetap	0,0
22	Wlingi	75,5	C	77,9	B	Naik	Naik	2,4
23	Wonodadi	75,4	C	75,4	C	Tetap	Tetap	0,0
24	Wonotirto	76,5	C	82,1	B	Naik	Naik	5,6

Tabel 101 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan aspek persyaratan pada Tahun 2019 dengan 2020. Sebanyak 18 Puskesmas atau 75% nilai IKM nya naik, 8% tetap dan 17% turun. Terkait mutu pelayanan, sebanyak 33% atau 8 Puskesmas berubah menjadi lebih baik/ naik. Sejumlah 58% Puskesmas tidak mengalami perubahan dan 8% kategori mutu pelayanan Puskesmas berubah mengalami penurunan. Puskesmas yang mengalami perubahan kinerja adalah Puskesmas Ponggok dan Sanankulon. Sedangkan, Puskesmas yang mengalami kenaikan kinerja pada aspek persyaratan adalah Puskesmas Doko, Kesamben, Margomulyo, Nglegok, Talun, Wlingi, Wonotirto.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

2. Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Puskesmas Rawat Jalan

Perbandingan nilai IKM pada aspek sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan rawat jalan Puskesmas pada Tahun 2019 dengan Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 102. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020

No	Nama Puskesmas	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bacem	71,2	C	73,5	C	Naik	Tetap	2,3
2	Bakung	71,2	C	75,0	C	Naik	Tetap	3,8
3	Binangun	74,6	C	75,0	C	Naik	Tetap	0,4
4	Boro	82,7	B	80,7	B	Turun	Tetap	-2,0
5	Doko	73,6	C	86,4	B	Naik	Naik	12,8
6	Gandusari	74,8	C	75,3	C	Naik	Tetap	0,5
7	Garum	78,6	B	75,0	C	Turun	Turun	-3,6
8	Kademangan	84,1	B	85,2	B	Naik	Tetap	1,1
9	Kanigoro	72,7	C	82,4	B	Naik	Naik	9,7
10	Kesamben	76,7	B	79,9	B	Naik	Tetap	3,2
11	Margomulyo	77,2	B	86,6	B	Naik	Tetap	9,4
12	Nglegok	75,0	C	79,1	B	Naik	Naik	4,1
13	Ponggok	79,2	B	75,0	C	Turun	Turun	-4,2
14	Sanankulon	83,5	B	75,0	C	Turun	Turun	-8,5
15	Selopuro	74,5	C	75,0	C	Naik	Tetap	0,5
16	Slumbung	74,3	C	75,0	C	Naik	Tetap	0,7
17	Srengat	77,1	B	80,2	B	Naik	Tetap	3,1
18	Sutojayan	75,0	C	76,3	C	Naik	Tetap	1,3
19	Talun	72,9	C	80,9	B	Naik	Naik	8,0
20	Udanawu	76,8	B	79,7	B	Naik	Tetap	2,9
21	Wates	74,7	C	75,0	C	Naik	Tetap	0,3
22	Wlingi	74,0	C	77,8	B	Naik	Naik	3,8
23	Wonodadi	75,4	C	75,4	C	Turun	Tetap	0,0
24	Wonotirto	76,2	C	81,3	B	Naik	Naik	5,1

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 102 menunjukkan perubahan aspek sistem, mekanisme dan prosedur pada Tahun 2019 dengan 2020. Sebanyak 79% atau 19 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 21% Puskesmas nilai IKM nya turun. Tidak ada Puskesmas yang nilai IKM nya tetap pada 2019 dan 2020. Mutu pelayanan pada 24 Puskesmas pada aspek system, mekanisme dan prosedur mengalami kenaikan pada 6 Puskesmas atau 25% Puskesmas. 6 Puskesmas yang berubah mutu pelayanannya menjadi lebih baik adalah Doko, Kanigoro, Nglegok, Talun, Wlingi, Wonotirto. Sebanyak 63% atau 15 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2019 dan 3 Puskesmas atau 13% mengalami penurunan mutu pelayanan aspek sistem, mekanisme dan prosedur rawat jalan. Ketiga Puskesmas tersebut adalah Garum, Ponggok dan Sanankulon.

3. Aspek Waktu Penyelesaian Pelayanan Puskesmas Rawat Jalan

Perbandingan nilai IKM pada aspek waktu penyelesaian pelayanan rawat jalan Puskesmas pada Tahun 2019 dengan Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 103. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Waktu Penyelesaian Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020

No	Nama Puskesmas	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bacem	74,0	C	75,0	C	Naik	Tetap	1,0
2	Bakung	69,7	C	69,5	C	Turun	Tetap	-0,2
3	Binangun	74,5	C	75,0	C	Naik	Tetap	0,5
4	Boro	78,8	B	79,6	B	Naik	Tetap	0,8
5	Doko	75,0	C	78,5	B	Naik	Naik	3,5
6	Gandusari	72,7	C	76,1	C	Naik	Tetap	3,4
7	Garum	79,0	B	75,0	C	Turun	Turun	-4,0
8	Kademangan	82,4	B	84,9	B	Naik	Tetap	2,5
9	Kanigoro	70,1	C	90,1	A	Naik	Naik	20,0
10	Kesamben	73,6	C	77,8	B	Naik	Naik	4,2

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Nama Puskesmas	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
11	Margomulyo	73,7	C	91,1	A	Naik	Naik	17,4
12	Nglegok	75,0	C	75,7	C	Naik	Tetap	0,7
13	Ponggok	77,6	B	71,4	C	Turun	Turun	-6,2
14	Sanankulon	85,9	B	73,1	C	Turun	Turun	-12,8
15	Selopuro	75,0	C	75,0	C	Tetap	Tetap	0,0
16	Slumbung	72,4	C	72,3	C	Turun	Tetap	-0,1
17	Srengat	72,8	C	80,0	B	Naik	Naik	7,2
18	Sutojayan	74,7	C	76,3	C	Naik	Tetap	1,6
19	Talun	77,8	B	75,3	C	Turun	Turun	-2,5
20	Udanawu	76,8	B	78,3	B	Naik	Tetap	1,5
21	Wates	75,8	C	75,0	C	Turun	Tetap	-0,8
22	Wlingi	72,8	C	75,1	C	Naik	Tetap	2,3
23	Wonodadi	74,6	C	75,4	C	Naik	Tetap	0,8
24	Wonotirto	74,5	C	77,9	B	Naik	Naik	3,4

Tabel 103 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek waktu penyelesaian pelayanan rawat jalan Tahun 2019 dengan 2020. Sebanyak 67% atau 16 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 29% atau 7 Puskesmas nilai IKM nya turun. Terdapat 1 Puskesmas yang nilai IKM nya tetap pada 2019 dan 2020. Mutu pelayanan pada 24 Puskesmas pada aspek waktu penyelesaian mengalami kenaikan pada 6 Puskesmas atau 25% Puskesmas. 6 Puskesmas yang berubah mutu pelayanannya menjadi lebih baik adalah Doko, Kanigoro, Kesamben, Margomulyo, Srengat dan Wonotirto. Sebanyak 58% atau 14 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2019 dan 4 Puskesmas atau 17% mengalami penurunan mutu pelayanan aspek waktu penyelesaian pelayanan rawat jalan. Keempat Puskesmas tersebut adalah Garum, Ponggok, Sanankulon dan Talun.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

4. Aspek Biaya/Tarif Pelayanan Puskesmas Rawat Jalan

Perbandingan nilai IKM pada aspek biaya/tarif pelayanan rawat jalan

Puskesmas pada Tahun 2019 dengan Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 104. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Biaya/Tarif Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020

No	Nama Puskesmas	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bacem	75,0	C	75,0	C	Tetap	Tetap	0,0
2	Bakung	75,8	C	75,0	C	Turun	Tetap	-0,8
3	Binangun	74,9	C	75,0	C	Naik	Tetap	0,1
4	Boro	78,6	B	86,9	B	Naik	Tetap	8,3
5	Doko	75,0	C	94,6	A	Naik	Naik	19,6
6	Gandusari	75,0	C	83,1	B	Naik	Naik	8,1
7	Garum	80,2	B	75,0	C	Turun	Turun	-5,2
8	Kademangan	85,0	B	88,0	B	Naik	Tetap	3,0
9	Kanigoro	80,6	B	81,9	B	Naik	Tetap	1,3
10	Kesamben	76,3	C	82,1	B	Naik	Naik	5,8
11	Margomulyo	74,6	C	91,0	A	Naik	Naik	16,4
12	Nglepok	75,0	C	79,0	B	Naik	Naik	4,0
13	Ponggok	80,9	B	75,1	C	Turun	Turun	-5,8
14	Sanankulon	80,8	B	75,0	C	Turun	Turun	-5,8
15	Selopuro	79,8	B	72,9	C	Turun	Turun	-6,9
16	Slumbung	73,8	C	75,0	C	Naik	Tetap	1,2
17	Srengat	80,1	B	81,1	B	Naik	Tetap	1,0
18	Sutojayan	70,8	C	81,9	B	Naik	Naik	11,1
19	Talun	76,3	C	75,0	C	Turun	Tetap	-1,3
20	Udanawu	75,0	C	83,5	B	Naik	Naik	8,5
21	Wates	76,0	C	75,0	C	Turun	Tetap	-1,0
22	Wlingi	74,3	C	75,0	C	Naik	Tetap	0,7
23	Wonodadi	74,7	C	76,5	C	Naik	Tetap	1,8
24	Wonotirto	85,9	B	86,4	B	Naik	Tetap	0,5

Tabel 104 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek waktu biaya/tarif pelayanan rawat jalan Tahun 2019 dengan 2020.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Sebanyak 67% atau 16 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 29% atau 7 Puskesmas nilai IKM nya turun. Terdapat 1 Puskesmas yang nilai IKM nya tetap pada 2019 dan 2020. Mutu pelayanan pada 24 Puskesmas pada aspek biaya/tarif rawat jalan mengalami kenaikan pada 7 Puskesmas atau 29% Puskesmas. Ketujuh Puskesmas yang berubah mutu pelayanannya menjadi lebih baik adalah Doko, Gandusari, Kesamben, Margomulyo, Nglegok, Sutojayan, Udanawu. Sebanyak 54% atau 13 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2019 dan 4 Puskesmas atau 17% mengalami penurunan mutu pelayanan aspek biaya/tarif pelayanan rawat jalan. Keempat Puskesmas tersebut adalah Garum, Pongkok, Sanankulon dan Selopuro.

5. Aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan Puskesmas Rawat Jalan

Perbandingan nilai IKM pada aspek produk spesifikasi jenis layanan pelayanan rawat jalan Puskesmas pada Tahun 2019 dengan Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 105. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020

No	Nama Puskesmas	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bacem	71,2	C	75,0	C	Naik	Tetap	3,8
2	Bakung	72,1	C	75,0	C	Naik	Tetap	2,9
3	Binangun	74,5	C	75,0	C	Naik	Tetap	0,5
4	Boro	81,9	B	81,7	B	Turun	Tetap	-0,2
5	Doko	73,6	C	84,0	B	Naik	Naik	10,4
6	Gandusari	75,0	C	75,0	C	Tetap	Tetap	0,0
7	Garum	76,7	B	75,0	C	Turun	Turun	-1,7
8	Kademangan	81,8	B	87,4	B	Naik	Tetap	5,6
9	Kanigoro	74,6	C	75,0	C	Naik	Tetap	0,4

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Nama Puskesmas	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
10	Kesamben	75,7	C	79,8	B	Naik	Naik	4,1
11	Margomulyo	76,2	C	87,5	B	Naik	Naik	11,3
12	Nglegok	75,0	C	77,0	B	Naik	Naik	2,0
13	Ponggok	78,6	B	75,0	C	Turun	Turun	-3,6
14	Sanankulon	82,9	B	75,0	C	Turun	Turun	-7,9
15	Selopuro	76,5	C	75,0	C	Turun	Tetap	-1,5
16	Slumbung	75,0	C	75,0	C	Tetap	Tetap	0,0
17	Srengat	74,8	C	80,0	B	Naik	Naik	5,2
18	Sutojayan	75,4	C	76,5	C	Naik	Tetap	1,1
19	Talun	76,6	B	75,0	C	Turun	Turun	-1,6
20	Udanawu	76,8	B	79,1	B	Naik	Tetap	2,3
21	Wates	75,0	C	75,0	C	Tetap	Tetap	0,0
22	Wlingi	74,5	C	75,7	C	Naik	Tetap	1,2
23	Wonodadi	75,0	C	75,4	C	Naik	Tetap	0,4
24	Wonotirto	77,6	B	75,0	C	Turun	Turun	-2,6

Tabel 105 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek produk spesifikasi, jenis layanan pelayanan rawat jalan Tahun 2019 dengan 2020. Sebanyak 58% atau 14 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 29% atau 7 Puskesmas nilai IKM nya turun. Terdapat 3 Puskesmas atau 13% yang nilai IKM nya tetap pada 2019 dan 2020. Mutu pelayanan pada 24 Puskesmas pada aspek produk spesifikasi jenis layanan rawat jalan mengalami kenaikan pada 5 Puskesmas atau 21% Puskesmas. Kelima Puskesmas yang berubah mutu pelayanannya menjadi lebih baik adalah Doko, Kesamben, Margomulyo, Nglegok, dan Srengat. Sebanyak 58% atau 14 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2019 dan 5 Puskesmas atau 21% mengalami penurunan mutu pelayanan aspek produk

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

spesifikasi jenis layanan pelayanan rawat jalan. Kelima Puskesmas tersebut adalah Garum, Ponggok, Sanankulon, Talun dan Wonotirto.

6. Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Puskesmas Rawat Jalan

Perbandingan nilai IKM pada aspek kompetensi pelaksana pelayanan rawat jalan Puskesmas pada Tahun 2019 dengan Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 106. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020

No	Nama Puskesmas	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bacem	73,9	C	75,0	C	Naik	Tetap	1,1
2	Bakung	73,2	C	74,6	C	Naik	Tetap	1,4
3	Binangun	74,8	C	75,0	C	Naik	Tetap	0,2
4	Boro	82,8	B	84,6	B	Naik	Tetap	1,8
5	Doko	75,0	C	87,2	B	Naik	Naik	12,2
6	Gandusari	73,9	C	79,1	B	Naik	Naik	5,2
7	Garum	80,4	B	75,0	C	Turun	Turun	-5,4
8	Kademangan	81,1	B	86,5	B	Naik	Tetap	5,4
9	Kanigoro	73,7	C	90,0	A	Naik	Naik	16,3
10	Kesamben	77,6	B	84,3	B	Naik	Tetap	6,7
11	Margomulyo	73,4	C	93,7	A	Naik	Naik	20,3
12	Nglegok	75,0	C	77,8	B	Naik	Naik	2,8
13	Ponggok	79,6	B	75,0	C	Turun	Turun	-4,6
14	Sanankulon	84,7	B	73,5	C	Turun	Turun	-11,2
15	Selopuro	75,6	C	75,2	C	Turun	Tetap	-0,4
16	Slumbung	75,0	C	74,4	C	Turun	Tetap	-0,6
17	Srengat	75,5	C	79,6	B	Naik	Naik	4,1
18	Sutojayan	78,4	B	77,3	B	Turun	Tetap	-1,1
19	Talun	77,8	B	79,3	B	Naik	Tetap	1,5
20	Udanawu	76,8	B	80,8	B	Naik	Tetap	4,0
21	Wates	77,8	B	75,0	C	Turun	Turun	-2,8
22	Wlingi	74,3	C	79,1	B	Naik	Naik	4,8
23	Wonodadi	75,3	C	77,3	B	Naik	Naik	2,0
24	Wonotirto	83,9	B	80,6	B	Turun	Tetap	-3,3

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 106 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek kompetensi pelaksana pelayanan rawat jalan Tahun 2019 dengan 2020. Sebanyak 67% atau 16 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 33% atau 8 Puskesmas nilai IKM nya turun. Tidak ada Puskesmas yang nilai IKM nya tetap pada 2019 dan 2020. Mutu pelayanan pada 24 Puskesmas pada aspek kompetensi pelaksana rawat jalan mengalami kenaikan pada atau 33% Puskesmas. Kedelapan Puskesmas yang berubah mutu pelayanannya menjadi lebih baik adalah Doko, Gandusari, Kanigoro, Margomulyo, Nglegok, Srengat, Wlingi dan Wonodadi. Sebanyak 50% atau 12 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2019 dan 4 Puskesmas atau 17% mengalami penurunan mutu pelayanan aspek kompetensi pelaksana pelayanan rawat jalan. Keempat Puskesmas tersebut adalah Garum, Ponggok, Sanankulon dan Wates.

7. Aspek Perilaku Pelaksana Pelayanan Puskesmas Rawat Jalan

Perbandingan nilai IKM pada aspek perilaku pelaksana pelayanan rawat jalan Puskesmas pada Tahun 2019 dengan Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 107. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Perilaku Pelaksana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020

No	Nama Puskesmas	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bacem	73,9	C	75,0	C	Naik	Tetap	1,1
2	Bakung	74,9	C	75,0	C	Naik	Tetap	0,1
3	Binangun	74,8	C	75,0	C	Naik	Tetap	0,2
4	Boro	80,7	B	85,8	B	Naik	Tetap	5,1
5	Doko	73,0	C	88,0	B	Naik	Naik	15,0
6	Gandusari	75,2	C	84,8	B	Naik	Naik	9,6

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Nama Puskesmas	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
7	Garum	81,2	B	75,0	C	Turun	Turun	-6,2
8	Kademangan	81,4	B	89,0	A	Naik	Naik	7,6
9	Kanigoro	74,7	C	80,4	B	Naik	Naik	5,7
10	Kesamben	76,8	B	82,8	B	Naik	Tetap	6,0
11	Margomulyo	74,2	C	93,5	A	Naik	Naik	19,3
12	Nglegok	75,0	C	77,4	B	Naik	Naik	2,4
13	Ponggok	80,0	B	74,6	C	Turun	Turun	-5,4
14	Sanankulon	86,8	B	74,5	C	Turun	Turun	-12,3
15	Selopuro	77,0	B	75,2	C	Turun	Turun	-1,8
16	Slumbung	75,0	C	75,0	C	Tetap	Tetap	0,0
17	Srengat	75,4	C	79,2	B	Naik	Naik	3,8
18	Sutojayan	79,2	B	79,1	B	Turun	Tetap	-0,1
19	Talun	79,0	B	77,7	B	Turun	Tetap	-1,3
20	Udanawu	75,0	C	82,6	B	Naik	Naik	7,6
21	Wates	77,3	B	75,0	C	Turun	Turun	-2,3
22	Wlingi	75,8	C	76,9	B	Naik	Naik	1,1
23	Wonodadi	75,4	C	78,4	B	Naik	Naik	3,0
24	Wonotirto	89,6	A	83,3	B	Turun	Turun	-6,3

Tabel 107 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek perilaku pelaksana pelayanan rawat jalan Tahun 2019 dengan 2020. Sebanyak 63% atau 15 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 33% atau 8 Puskesmas nilai IKM nya turun. Terdapat 1 Puskesmas yang nilai IKM nya tetap pada 2019 dan 2020. Mutu pelayanan pada 24 Puskesmas pada aspek perilaku pelaksana rawat jalan mengalami kenaikan pada atau 42% atau 10 Puskesmas. Sepuluh Puskesmas yang berubah mutu pelayanannya menjadi lebih baik adalah Doko, Gandusari, Kademangan, Kanigoro, Margomulyo, Nglegok, Srengat, Udanawu, Wlingi dan Wonodadi. Sebanyak 33% atau 8 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2019 dan 6 Puskesmas

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

atau 25% mengalami penurunan mutu pelayanan aspek perilaku pelaksana pelayanan rawat jalan. Keenam Puskesmas tersebut adalah Garum, Ponggok, Sanankulon, Selopuro, Wates dan Wonotirto.

8. Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Puskesmas Rawat Jalan

Perbandingan nilai IKM pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan rawat jalan Puskesmas pada Tahun 2019 dengan Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 108. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020

No	Nama Puskesmas	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bacem	69,2	C	75,0	C	Naik	Tetap	5,8
2	Bakung	67,1	C	74,8	C	Naik	Tetap	7,7
3	Binangun	75,0	C	75,0	C	Tetap	Tetap	0,0
4	Boro	80,1	B	75,5	C	Turun	Turun	-4,6
5	Doko	75,0	C	75,2	C	Naik	Tetap	0,2
6	Gandusari	75,0	C	75,0	C	Tetap	Tetap	0,0
7	Garum	70,1	C	75,0	C	Naik	Tetap	4,9
8	Kademangan	82,4	B	87,7	B	Naik	Tetap	5,3
9	Kanigoro	61,2	D	75,3	C	Naik	Naik	14,1
10	Kesamben	73,9	C	75,4	C	Naik	Tetap	1,5
11	Margomulyo	74,6	C	75,9	C	Naik	Tetap	1,3
12	Nglegok	75,0	C	76,1	C	Naik	Tetap	1,1
13	Ponggok	75,2	C	75,0	C	Turun	Tetap	-0,2
14	Sanankulon	77,4	B	75,0	C	Turun	Turun	-2,4
15	Selopuro	78,0	B	75,0	C	Turun	Turun	-3,0
16	Slumbung	75,0	C	75,2	C	Naik	Tetap	0,2
17	Srengat	74,8	C	80,1	B	Naik	Naik	5,3
18	Sutojayan	63,8	D	76,8	B	Naik	Naik	13,0
19	Talun	80,4	B	75,0	C	Turun	Turun	-5,4

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Nama Puskesmas	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
20	Udanawu	75,0	C	77,3	B	Naik	Naik	2,3
21	Wates	75,8	C	75,0	C	Turun	Tetap	-0,8
22	Wlingi	74,7	C	75,1	C	Naik	Tetap	0,4
23	Wonodadi	75,3	C	76,2	C	Naik	Tetap	0,9
24	Wonotirto	74,4	C	74,8	C	Naik	Tetap	0,4

Tabel 108 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan rawat jalan Tahun 2019 dengan 2020. Sebanyak 67% atau 16 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 25% atau 6 Puskesmas nilai IKM nya turun. Terdapat 2 Puskesmas atau 8% yang nilai IKM nya tetap pada 2019 dan 2020. Mutu pelayanan pada 24 Puskesmas pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan rawat jalan mengalami kenaikan pada 4 Puskesmas atau 17%. Keempat Puskesmas yang berubah mutu pelayanannya menjadi lebih baik adalah Kanigoro, Srengat, Sutojayan dan Udanawu. Sebanyak 67% atau 16 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2019 dan 4 Puskesmas atau 17% mengalami penurunan mutu pelayanan aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan rawat jalan. Keempat Puskesmas tersebut adalah Boro, Sanankulon, Selopuro dan Talun.

9. Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Puskesmas Rawat Jalan

Perbandingan nilai IKM pada aspek sarana prasarana pelayanan rawat jalan Puskesmas pada Tahun 2019 dengan Tahun 2020 sebagai berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 109. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020

No	Nama Puskesmas	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bacem	71,8	C	72,3	C	Naik	Tetap	0,5
2	Bakung	70,4	C	71,2	C	Naik	Tetap	0,8
3	Binangun	65,4	C	69,5	C	Naik	Tetap	4,1
4	Boro	77,9	B	73,3	C	Turun	Turun	-4,6
5	Doko	69,6	C	77,0	B	Naik	Naik	7,4
6	Gandusari	72,3	C	76,0	C	Naik	Tetap	3,7
7	Garum	73,1	C	71,8	C	Turun	Tetap	-1,3
8	Kademangan	74,4	C	83,2	B	Naik	Naik	8,8
9	Kanigoro	66,4	C	71,8	C	Naik	Tetap	5,4
10	Kesamben	72,2	C	81,7	B	Naik	Naik	9,5
11	Margomulyo	74,5	C	84,1	B	Naik	Naik	9,6
12	Nglegok	71,1	C	70,2	C	Turun	Tetap	-0,9
13	Ponggok	73,2	C	64,3	D	Turun	Turun	-8,9
14	Sanankulon	73,8	C	73,9	C	Naik	Tetap	0,1
15	Selopuro	70,4	C	66,7	C	Turun	Tetap	-3,7
16	Slumbung	71	C	73,8	C	Naik	Tetap	2,8
17	Srengat	72,1	C	73,8	C	Naik	Tetap	1,7
18	Sutojayan	69,1	C	72,5	C	Naik	Tetap	3,4
19	Talun	73,4	C	71,6	C	Turun	Tetap	-1,8
20	Udanawu	72,2	C	76,4	C	Naik	Tetap	4,2
21	Wates	73,1	C	71,6	C	Turun	Tetap	-1,5
22	Wlingi	70,8	C	72,4	C	Naik	Tetap	1,6
23	Wonodadi	69,9	C	69,6	C	Turun	Tetap	-0,3
24	Wonotirto	72,6	C	72,8	C	Naik	Tetap	0,2

Tabel 109 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek sarana prasarana pelayanan rawat jalan Tahun 2019 dengan 2020. Sebanyak 67% atau 16 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 33% atau 8 Puskesmas nilai IKM nya turun. Tidak ada Puskesmas yang nilai IKM nya tetap pada 2019 dan 2020. Mutu pelayanan pada 24 Puskesmas pada

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

aspek sarana prasarana rawat jalan mengalami kenaikan pada 4 Puskesmas atau 17%. Keempat Puskesmas yang berubah mutu pelayanannya menjadi lebih baik adalah Doko, Kademangan, Kesamben dan Margomulyo. Sebanyak 75% atau 18 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2019 dan 2 Puskesmas atau 18% mengalami penurunan mutu pelayanan aspek sarana prasarana pelayanan rawat jalan. Kedua Puskesmas tersebut adalah Boro dan Ponggok.

4.5.2 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan Tahun 2020

Perbandingan nilai IKM pelayanan rawat inap pada Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 110. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020

No	Unsur Pelayanan	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Persyaratan	76,1	C	78,35	B	Naik	Naik	2,25
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	77,2	B	78,43	B	Naik	Tetap	1,23
3	Waktu Penyelesaian	78,1	B	79,22	B	Naik	Tetap	1,12
4	Biaya/Tarif	78,9	B	80,89	B	Naik	Tetap	1,99
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76,7	B	77,87	B	Naik	Tetap	1,17
6	Kompetensi Pelaksana	80,2	B	80,37	B	Naik	Tetap	0,17
7	Perilaku Pelaksana	80,6	B	80,63	B	Naik	Tetap	0,03
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	76,2	C	75,97	C	Turun	Tetap	-0,23
9	Sarana dan prasarana	74,4	C	74,39	C	Turun	Tetap	-0,01
		76,8	B	77,67	B	Naik	Tetap	0,87

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Berdasarkan Tabel 110 di atas, diketahui bahwa secara umum nilai IKM pelayanan rawat inap Puskesmas di Kabupaten Blitar mengalami kenaikan dari 76,8 menjadi 77,67. Meskipun naik, mutu pelayanan tetap terkategori B atau baik. Sebanyak 7 unsur pelayanan mengalami kenaikan dan 2 unsur mengalami penurunan. Kedua aspek yang mengalami penurunan nilai IKM adalah aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan serta aspek sarana prasarana. Meskipun mengalami penurunan, mutu kedua aspek pelayanan tersebut tetap terkategori kurang baik seperti pada IKM Tahun 2019.

1. Aspek Persyaratan Puskesmas Rawat Inap

Perbandingan nilai IKM pada aspek persyaratan pada Tahun 2019 dengan Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 111. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Persyaratan Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020

No	Nama Puskesmas	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bakung	73,9	C	75,0	C	Naik	Tetap	1,1
2	Binangun	64,7	D	78,6	B	Naik	Naik	13,9
3	Boro	77,9	B	77,6	B	Turun	Tetap	-0,3
4	Doko	75,0	C	75,0	C	Tetap	Tetap	0,0
5	Gandusari	80,9	B	75,0	C	Turun	Turun	-5,9
6	Kademangan	89,2	A	86,9	B	Turun	Turun	-2,3
7	Kesamben	76,5	C	78,4	B	Naik	Naik	1,9
8	Margomulyo	0,0	-	87,5	B	-	-	-
9	Nglegok	75,0	C	80,4	B	Naik	Naik	5,4
10	Ponggok	78,3	B	75,0	C	Turun	Turun	-3,3
11	Selopuro	74,1	C	75,0	C	Naik	Tetap	0,9
12	Srengat	75,0	C	75,0	C	Tetap	Tetap	0,0
13	Sutojayan	72,9	C	81,0	B	Naik	Naik	8,1
14	Talun	75,0	C	78,1	B	Naik	Naik	3,1

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Nama Puskesmas	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
15	Udanawu	73,3	C	80,0	B	Naik	Naik	6,7
16	Wates	75,7	C	75,0	C	Turun	Tetap	-0,7
17	Wonodadi	75,0	C	75,0	C	Tetap	Tetap	0,0
18	Wonotirto	81,3	B	81,7	B	Naik	Tetap	0,4

Pada Tahun 2020 sebanyak 18 Puskesmas dianalisis nilai IKM pelayanan rawat inapnya. Terdapat 1 Puskesmas tambahan yaitu Puskesmas Margomulyo yang sebelumnya bernama Puskesmas Panggungrejo. Puskesmas Margomulyo berubah menjadi Puskesmas perawatan sejak Tahun 2020. Sehingga pada aspek ini, Puskesmas Margomulyo tidak dapat dibandingkan.

Tabel 111 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek persyaratan pelayanan rawat inap Tahun 2019 dengan 2020. Sebanyak 53% atau 9 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 29% atau 5 Puskesmas nilai IKM nya turun. Sebanyak 3 Puskesmas atau 18% nilai IKM nya tetap pada 2019 dan 2020. Mutu pelayanan pada 17 Puskesmas pada aspek persyaratan rawat inap mengalami kenaikan pada 6 Puskesmas atau 35%. Keenam Puskesmas yang berubah mutu pelayanannya menjadi lebih baik adalah Binangun, Kesamben, Nglegok, Sutojayan, Talun dan Udanawu. Sebanyak 47% atau 8 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2019 dan 3 Puskesmas atau 18% mengalami penurunan mutu pelayanan aspek persyaratan pelayanan rawat inap. Ketiga Puskesmas tersebut adalah Gandusari, Kademangan dan Ponggok.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

2. Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Puskesmas Rawat Inap

Perbandingan nilai IKM pada aspek sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan rawat inap Puskesmas pada Tahun 2019 dengan Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 112. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020

No	Nama Puskesmas	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bakung	74,2	C	75,0	C	Naik	Tetap	0,8
2	Binangun	74,3	C	78,1	B	Naik	Naik	3,8
3	Boro	85,3	B	81,3	B	Turun	Tetap	-4,0
4	Doko	74,0	C	75,0	C	Naik	Tetap	1,0
5	Gandusari	82,9	B	75,0	C	Turun	Turun	-7,9
6	Kademangan	85,3	B	87,3	B	Naik	Tetap	2,0
7	Kesamben	77,8	B	80,8	B	Naik	Tetap	3,0
8	Margomulyo			82,3	B	-	-	-
9	Nglegok	75,0	C	80,4	B	Naik	Naik	5,4
10	Ponggok	80,0	B	75,0	C	Turun	Turun	-5,0
11	Selopuro	75,0	C	75,0	C	Tetap	Tetap	0,0
12	Srengat	75,8	C	75,0	C	Turun	Tetap	-0,8
13	Sutojayan	73,4	C	78,7	B	Naik	Naik	5,3
14	Talun	75,0	C	75,0	C	Tetap	Tetap	0,0
15	Udanawu	73,8	C	82,5	B	Naik	Naik	8,7
16	Wates	75,2	C	75,0	C	Turun	Tetap	-0,2
17	Wonodadi	75,0	C	77,8	B	Naik	Naik	2,8
18	Wonotirto	81,3	B	82,5	B	Naik	Tetap	1,2

Tabel 112 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan rawat inap Tahun 2019 dengan 2020. Sebanyak 59% atau 10 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 29% atau 5 Puskesmas nilai IKM nya turun. Sebanyak 2

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Puskesmas atau 12% nilai IKM nya tetap pada 2019 dan 2020. Mutu pelayanan pada 17 Puskesmas pada aspek sistem, mekanisme dan prosedur rawat inap mengalami kenaikan pada 5 Puskesmas atau 29%. Kelima Puskesmas yang berubah mutu pelayanannya menjadi lebih baik adalah Binangun, Nglegok, Sutojayan, Udanawu dan Wonodadi. Sebanyak 59% atau 10 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2019 dan 2 Puskesmas atau 12% mengalami penurunan mutu pelayanan aspek sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan rawat inap. Kedua Puskesmas tersebut adalah Gandusari, Gandusari dan Ponggok.

3. Aspek Waktu Penyelesaian Pelayanan Puskesmas Rawat Inap

Perbandingan nilai IKM pada aspek waktu penyelesaian pelayanan rawat inap Puskesmas pada Tahun 2019 dengan Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 113. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Waktu Penyelesaian Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020

No	Nama Puskesmas	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bakung	74,6	C	73,1	C	Turun	Tetap	-1,5
2	Binangun	75,0	C	76,2	C	Naik	Tetap	1,2
3	Boro	80,9	B	79,9	B	Turun	Tetap	-1,0
4	Doko	76,0	C	75,0	C	Turun	Tetap	-1,0
5	Gandusari	79,8	B	74,8	C	Turun	Turun	-5,0
6	Kademangan	88,1	B	87,3	B	Turun	Tetap	-0,8
7	Kesamben	78,4	B	81,7	B	Naik	Tetap	3,3
8	Margomulyo			95,8	A	-	-	-
9	Nglegok	75,0	C	79,3	B	Naik	Naik	4,3
10	Ponggok	74,6	C	74,3	C	Turun	Tetap	-0,3
11	Selopuro	82,6	B	75,0	C	Turun	Turun	-7,6
12	Srengat	75,3	C	75,0	C	Turun	Tetap	-0,3
13	Sutojayan	75,0	C	81,3	B	Naik	Naik	6,3

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

No	Nama Puskesmas	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
14	Talun	82,8	B	78,1	B	Turun	Tetap	-4,7
15	Udanawu	75,0	C	85,0	B	Naik	Naik	10,0
16	Wates	78,4	B	75,0	C	Turun	Turun	-3,4
17	Wonodadi	75,0	C	79,2	B	Naik	Naik	4,2
18	Wonotirto	81,3	B	80,0	B	Turun	Tetap	-1,3

Tabel 113 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek waktu penyelesaian pelayanan rawat inap Tahun 2019 dengan 2020. Sebanyak 35% atau 6 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 65% atau 11 Puskesmas nilai IKM nya turun. Tidak ada Puskesmas yang nilai IKM nya tetap pada 2019 dan 2020. Mutu pelayanan pada 17 Puskesmas pada aspek waktu penyelesaian rawat inap mengalami kenaikan pada 4 Puskesmas atau 24%. Keempat Puskesmas yang berubah mutu pelayanannya menjadi lebih baik adalah Nglegok, Sutojayan, Udanawu dan Wonodadi. Sebanyak 59% atau 10 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2019 dan 3 Puskesmas atau 18% mengalami penurunan mutu pelayanan aspek waktu penyelesaian pelayanan rawat inap. Ketiga Puskesmas tersebut adalah Gandusari, Selopuro dan Wates.

4. Aspek Biaya/Tarif Pelayanan Puskesmas Rawat Inap

Perbandingan nilai IKM pada aspek biaya/tarif pelayanan rawat inap Puskesmas pada Tahun 2019 dengan Tahun 2020 sebagai berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 114. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap **Aspek Biaya/Tarif Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020**

No	Nama Puskesmas	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bakung	97,0	A	75,0	C	Turun	Turun	-22,0
2	Binangun	75,0	C	75,7	C	Naik	Tetap	0,7
3	Boro	77,5	B	81,3	B	Naik	Tetap	3,8
4	Doko	73,0	C	75,0	C	Naik	Tetap	2,0
5	Gandusari	83,3	B	75,0	C	Turun	Turun	-8,3
6	Kademangan	91,6	A	87,3	B	Turun	Turun	-4,3
7	Kesamben	78,8	B	92,6	A	Naik	Naik	13,8
8	Margomulyo			92,7	A	-	-	-
9	Nglegok	74,8	C	77,5	B	Naik	Naik	2,7
10	Ponggok	76,5	C	75,0	C	Turun	Tetap	-1,5
11	Selopuro	72,9	C	75,0	C	Naik	Tetap	2,1
12	Srengat	78,9	B	75,0	C	Turun	Turun	-3,9
13	Sutojayan	74,0	C	77,0	B	Naik	Naik	3,0
14	Talun	78,2	B	75,0	C	Turun	Turun	-3,2
15	Udanawu	75,0	C	87,5	B	Naik	Naik	12,5
16	Wates	75,7	C	78,1	B	Naik	Naik	2,4
17	Wonodadi	75,0	C	97,9	A	Naik	Naik	22,9
18	Wonotirto	83,3	B	83,3	B	Naik	Tetap	0,0

Tabel 114 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek biaya/tarif pelayanan rawat inap Tahun 2019 dengan 2020. Sebanyak 65% atau 11 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 35% atau 6 Puskesmas nilai IKM nya turun. Tidak ada Puskesmas yang nilai IKM nya tetap pada 2019 dan 2020. Mutu pelayanan pada 17 Puskesmas pada aspek biaya/tarif rawat inap mengalami kenaikan pada 6 Puskesmas atau 35%. Keenam Puskesmas yang berubah mutu pelayanannya menjadi lebih baik adalah Kesamben, Nglegok, Sutojayan, Udanawu, Wates dan Wonodadi. Sebanyak 35% atau 6 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

2019 dan 5 Puskesmas atau 29% mengalami penurunan mutu pelayanan aspek biaya/tarif pelayanan rawat inap. Kelima Puskesmas tersebut adalah Bakung, Gandusari, Kademangan, Srengat dan Talun.

5. Aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan Puskesmas Rawat Inap

Perbandingan nilai IKM pada aspek produk spesifikasi jenis layanan pelayanan rawat inap Puskesmas pada Tahun 2019 dengan Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 115. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020

No	Nama Puskesmas	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bakung	75,0	C	75,0	C	Tetap	Tetap	0,0
2	Binangun	75,0	C	77,5	B	Naik	Naik	2,5
3	Boro	80,3	B	73,4	C	Turun	Turun	-6,9
4	Doko	75,0	C	75,0	C	Tetap	Tetap	0,0
5	Gandusari	81,6	B	75,0	C	Turun	Turun	-6,6
6	Kademangan	78,2	B	86,6	B	Naik	Tetap	8,4
7	Kesamben	77,4	B	79,8	B	Naik	Tetap	2,4
8	Margomulyo			86,7	B	-	-	-
9	Nglegok	75,0	C	81,1	B	Naik	Naik	6,1
10	Ponggok	77,2	B	75,0	C	Turun	Turun	-2,2
11	Selopuro	75,0	C	75,0	C	Tetap	Tetap	0,0
12	Srengat	74,8	C	75,0	C	Naik	Tetap	0,2
13	Sutojayan	75,5	C	78,1	B	Naik	Naik	2,6
14	Talun	78,8	B	75,0	C	Turun	Turun	-3,8
15	Udanawu	74,0	C	80,0	B	Naik	Naik	6,0
16	Wates	73,5	C	75,0	C	Naik	Tetap	1,5
17	Wonodadi	75,0	C	80,6	B	Naik	Naik	5,6
18	Wonotirto	82,9	B	78,0	B	Turun	Tetap	-4,9

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 115 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek produk spesifikasi jenis layanan pelayanan rawat inap Tahun 2019 dengan 2020. Sebanyak 53% atau 9 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 29% atau 5 Puskesmas nilai IKM nya turun. Sebanyak 3 Puskesmas atau 18% nilai IKM nya tetap pada 2019 dan 2020. Mutu pelayanan pada 17 Puskesmas pada aspek produk spesifikasi jenis layanan rawat inap mengalami kenaikan pada 5 Puskesmas atau 29%. Kelima Puskesmas yang berubah mutu pelayanannya menjadi lebih baik adalah Binangun, Nglepok, Sutojayan, Udanawu dan Wonodadi. Sebanyak 47% atau 8 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2019 dan 4 Puskesmas atau 24% mengalami penurunan mutu pelayanan aspek produk spesifikasi jenis layanan pelayanan rawat inap. Keempat Puskesmas tersebut adalah Boro, Gandusari, Ponggok dan Talun.

6. Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Puskesmas Rawat Inap

Perbandingan nilai IKM pada aspek kompetensi pelaksana pelayanan rawat inap Puskesmas pada Tahun 2019 dengan Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 116. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020

No	Nama Puskesmas	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bakung	91,1	A	74,0	C	Turun	Turun	-17,1
2	Binangun	75,0	C	81,3	B	Naik	Naik	6,3
3	Boro	84,4	B	83,6	B	Turun	Tetap	-0,8
4	Doko	75,3	C	75,0	C	Turun	Tetap	-0,3
5	Gandusari	81,1	B	81,9	B	Naik	Tetap	0,8
6	Kademangan	93,2	A	84,5	B	Turun	Turun	-8,7

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Nama Puskesmas	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
7	Kesamben	80,6	B	84,2	B	Naik	Tetap	3,6
8	Margomulyo			95,8	A	-	-	-
9	Nglegok	75,4	C	79,1	B	Naik	Naik	3,7
10	Ponggok	76,1	C	75,0	C	Turun	Tetap	-1,1
11	Selopuro	82,4	B	75,0	C	Turun	Turun	-7,4
12	Srengat	76,5	C	75,0	C	Turun	Tetap	-1,5
13	Sutojayan	75,8	C	81,3	B	Naik	Naik	5,5
14	Talun	79,3	B	77,8	B	Turun	Tetap	-1,5
15	Udanawu	75,0	C	75,0	C	Tetap	Tetap	0,0
16	Wates	75,0	C	75,6	C	Naik	Tetap	0,6
17	Wonodadi	75,0	C	89,1	A	Naik	Naik	14,1
18	Wonotirto	91,7	A	83,3	B	Turun	Turun	-8,4

Tabel 116 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek kompetensi pelaksana pelayanan rawat inap Tahun 2019 dengan 2020. Sebanyak 41% atau 7 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 53% atau 9 Puskesmas nilai IKM nya turun. Sebanyak 1 Puskesmas atau 6% nilai IKM nya tetap pada 2019 dan 2020. Mutu pelayanan pada 17 Puskesmas pada aspek kompetensi pelaksana rawat inap mengalami kenaikan pada 4 Puskesmas atau 24%. Keempat Puskesmas yang berubah mutu pelayanannya menjadi lebih baik adalah Binangun, Nglegok, Sutojayan, dan Wonodadi. Sebanyak 53% atau 9 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2019 dan 4 Puskesmas atau 24% mengalami penurunan mutu pelayanan aspek kompetensi pelaksana pelayanan rawat inap. Keempat Puskesmas tersebut adalah Bakung, Kademangan, Selopuro dan Wonotirto.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

7. Aspek Perilaku Pelaksana Pelayanan Puskesmas Rawat Inap

Perbandingan nilai IKM pada aspek perilaku pelaksana pelayanan rawat inap Puskesmas pada Tahun 2019 dengan Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 117. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Perilaku Pelaksana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020

No	Nama Puskesmas	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bakung	93,3	A	74,9	C	Turun	Turun	-18,4
2	Binangun	75,0	C	79,6	B	Naik	Naik	4,6
3	Boro	82,7	B	86,5	B	Naik	Tetap	3,8
4	Doko	81,4	B	75,0	C	Turun	Turun	-6,4
5	Gandusari	83,2	B	85,2	B	Naik	Tetap	2,0
6	Kademangan	96,0	A	84,5	B	Turun	Turun	-11,5
7	Kesamben	79,9	B	87,6	B	Naik	Tetap	7,7
8	Margomulyo			92,6	A	-	-	-
9	Nglegok	77,3	B	79,9	B	Naik	Tetap	2,6
10	Ponggok	76,5	C	73,1	C	Turun	Tetap	-3,4
11	Selopuro	78,6	B	75,0	C	Turun	Turun	-3,6
12	Srengat	75,9	C	75,0	C	Turun	Tetap	-0,9
13	Sutojayan	75,2	C	77,6	B	Naik	Naik	2,4
14	Talun	77,1	B	78,6	B	Naik	Tetap	1,5
15	Udanawu	75,0	C	75,0	C	Tetap	Tetap	0,0
16	Wates	74,4	C	75,6	C	Naik	Tetap	1,2
17	Wonodadi	75,0	C	88,9	A	Naik	Naik	13,9
18	Wonotirto	93,8	A	86,7	B	Turun	Turun	-7,1

Tabel 117 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek perilaku pelaksana pelayanan rawat inap Tahun 2019 dengan 2020. Sebanyak 53% atau 9 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 41% atau 7 Puskesmas nilai IKM nya turun. Sebanyak 1 Puskesmas atau 6% nilai IKM nya tetap pada 2019 dan 2020. Mutu pelayanan pada 17 Puskesmas pada aspek perilaku pelaksana rawat inap mengalami kenaikan pada 3

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Puskesmas atau 18%. Ketiga Puskesmas yang berubah mutu pelayanannya menjadi lebih baik adalah Binangun, Sutojayan, dan Wonodadi. Sebanyak 53% atau 9 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2019 dan 5 Puskesmas atau 29% mengalami penurunan mutu pelayanan aspek perilaku pelaksana pelayanan rawat inap. Kelima Puskesmas tersebut adalah Bakung, Doko, Kademangan, Selopuro dan Wonotirto.

8. Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Puskesmas Rawat Inap

Perbandingan nilai IKM pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan rawat inap Puskesmas pada Tahun 2019 dengan Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 118. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020

No	Nama Puskesmas	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bakung	75,0	C	72,7	C	Turun	Tetap	-2,3
2	Binangun	75,0	C	75,0	C	Tetap	Tetap	0,0
3	Boro	76,8	B	76,9	B	Naik	Tetap	0,1
4	Doko	75,0	C	75,0	C	Tetap	Tetap	0,0
5	Gandusari	78,9	B	75,0	C	Turun	Turun	-3,9
6	Kademangan	76,6	B	86,2	B	Naik	Tetap	9,6
7	Kesamben	77,8	B	75,0	C	Turun	Turun	-2,8
8	Margomulyo			75,8	C	-	-	-
9	Nglegok	75,0	C	75,9	C	Naik	Tetap	0,9
10	Ponggok	75,3	C	74,8	C	Turun	Tetap	-0,5
11	Selopuro	81,1	B	75,0	C	Turun	Turun	-6,1
12	Srengat	75,0	C	75,0	C	Tetap	Tetap	0,0
13	Sutojayan	69,0	C	76,6	B	Naik	Naik	7,6
14	Talun	82,2	B	75,0	C	Turun	Turun	-7,2

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

No	Nama Puskesmas	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
15	Udanawu	75,0	C	75,0	C	Tetap	Tetap	0,0
16	Wates	74,9	C	75,2	C	Naik	Tetap	0,3
17	Wonodadi	75,0	C	75,0	C	Tetap	Tetap	0,0
18	Wonotirto	77,1	B	78,3	B	Naik	Tetap	1,2

Tabel 118 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan rawat inap Tahun 2019 dengan 2020. Sebanyak 35% atau 6 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 35% atau 6 Puskesmas nilai IKM nya turun. Sebanyak 5 Puskesmas atau 29% nilai IKM nya tetap pada 2019 dan 2020. Mutu pelayanan pada 17 Puskesmas pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan rawat inap mengalami kenaikan pada 1 Puskesmas atau 6%. Satu Puskesmas yang berubah mutu pelayanannya menjadi lebih baik adalah Puskesmas Sutojayan. Sebanyak 71% atau 12 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2019 dan 4 Puskesmas atau 24% mengalami penurunan mutu pelayanan aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan rawat inap. Keempat Puskesmas tersebut adalah Gandusari, Kesamben, Selopuro dan Talun.

9. Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Puskesmas Rawat Inap

Perbandingan nilai IKM pada aspek sarana prasarana pelayanan rawat inap Puskesmas pada Tahun 2019 dengan Tahun 2020 sebagai berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 119. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan 2020

No	Nama Puskesmas	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bakung	77,3	B	68,5	C	Turun	Turun	-8,8
2	Binangun	62,7	D	71,9	C	Naik	Naik	9,2
3	Boro	78,7	B	74,6	C	Turun	Turun	-4,1
4	Doko	69,3	C	72,2	C	Naik	Tetap	2,9
5	Gandusari	78,9	B	77,4	B	Turun	Tetap	-1,5
6	Kademangan	84,8	B	83,0	B	Turun	Tetap	-1,8
7	Kesamben	74,6	C	80,3	B	Naik	Naik	5,7
8	Margomulyo			84,5	B	-	-	-
9	Nglekok	72,0	C	70,2	C	Turun	Tetap	-1,8
10	Ponggok	72,1	C	71,9	C	Turun	Tetap	-0,2
11	Selopuro	77,1	B	71,9	C	Turun	Turun	-5,2
12	Srengat	71,8	C	71,9	C	Naik	Tetap	0,1
13	Sutojayan	71,4	C	76,5	C	Naik	Tetap	5,1
14	Talun	77,3	B	71,4	C	Turun	Turun	-5,9
15	Udanawu	75,0	C	71,9	C	Turun	Tetap	-3,1
16	Wates	71,8	C	71,7	C	Turun	Tetap	-0,1
17	Wonodadi	68,2	C	76,0	C	Naik	Tetap	7,8
18	Wonotirto	81,0	B	73,3	C	Turun	Turun	-7,7

Tabel 119 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek sarana prasarana pelayanan rawat inap Tahun 2019 dengan 2020. Sebanyak 35% atau 6 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 65% atau 11 Puskesmas nilai IKM nya turun. Tidak ada Puskesmas yang nilai IKM nya tetap pada 2019 dan 2020. Mutu pelayanan pada 17 Puskesmas pada aspek sarana prasarana rawat inap mengalami kenaikan pada 2 Puskesmas atau 12%. Kedua Puskesmas yang berubah mutu pelayanannya menjadi lebih baik adalah Binangun dan Kesamben. Sebanyak 59% atau 10 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2019 dan 5 Puskesmas atau 29%

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

mengalami penurunan mutu pelayanan aspek sarana prasarana pelayanan rawat inap. Kelima Puskesmas tersebut adalah Bakung, Boro, Selopuro, Talun dan Wonotirto.

4.5.3 Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2018, 2019 dengan Tahun 2020

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar sudah berjalan sejak Tahun 2018. Hasil nilai IKM masyarakat baik rawat jalan dan rawat inap akan dibandingkan guna melihat tren. Hasil analisis dibedakan antara pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Hasil sebagai berikut.

1. Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2018, 2019, 2020

Tren Nilai IKM pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar akan dilihat berdasarkan hasil penilaian masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan indeks kepuasan masyarakat pada Tahun 2018, 2019 dan 2020. Hasil sebagai berikut.

Tabel 120. Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2018, 2019, 2020

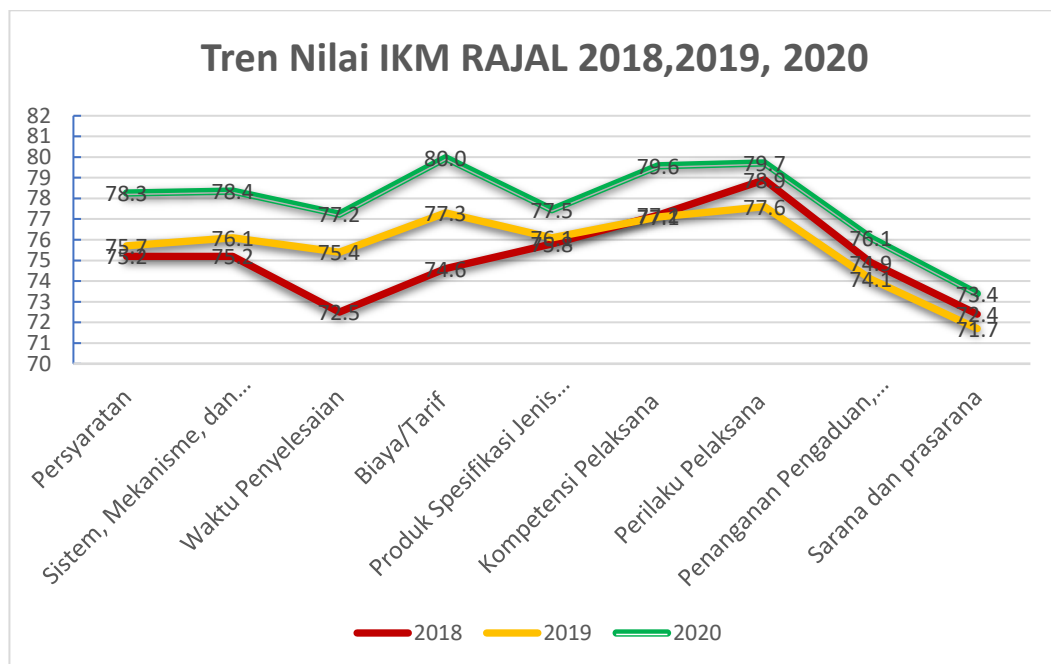
No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	75,2	C	75,7	C	78,3	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,2	C	76,1	C	78,4	B
3	Waktu Penyelesaian	72,5	C	75,4	C	77,2	B
4	Biaya/Tarif	74,6	C	77,3	B	80,0	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,8	C	76,1	C	77,5	B

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
6	Kompetensi Pelaksana	77,2	B	77,1	B	79,6	B
7	Perilaku Pelaksana	78,9	B	77,6	B	79,7	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	74,9	C	74,1	C	76,1	C
9	Sarana dan prasarana	72,4	C	71,7	C	73,4	C
		75,2	C	75,7	C	77,8	B

Pada 2018 nilai IKM pelayanan rawat jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar termasuk kategori C dengan nilai 75,2. Pada 2019 nilai IKM meningkat menjadi 75,7 dengan kategori yang sama yaitu C. Pada 2020 nilai IKM rawat jalan Puskesmas naik menjadi 77,8 dan diikuti dengan perubahan mutu pelayanan menjadi B atau terkategori baik. Jika dilihat dalam bentuk grafik maka nilai IKM pada 2018 – 2020 terlihat sebagai berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020



Gambar 1. Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2018, 2019, 2020

Dari grafik di atas terlihat bahwa nilai IKM pada 2020 pada semua aspek mengalami peningkatan.

2. Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2018, 2019, 2020

Kepuasan pelayanan rawat inap juga diukur untuk melihat nilai IKM masyarakat pengguna pelayanan Puskesmas. Tren nilai IKM pada 17 Puskesmas rawat inap di Tahun 2018 dan 2019 serta 18 Puskesmas di Tahun 2020 sebagai berikut.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

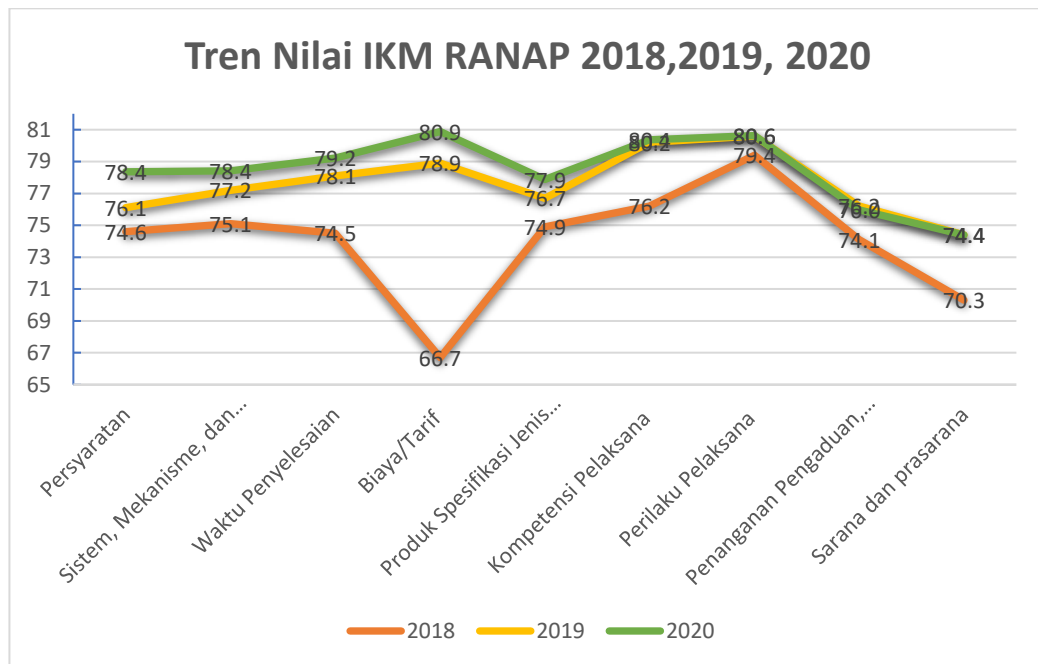
Tabel 121. Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2018, 2019, 2020

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	74,6	C	76,1	C	78,4	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,1	C	77,2	B	78,4	B
3	Waktu Penyelesaian	74,5	C	78,1	B	79,2	B
4	Biaya/Tarif	66,7	C	78,9	B	80,9	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	74,9	C	76,7	B	77,9	B
6	Kompetensi Pelaksana	76,2	C	80,2	B	80,4	B
7	Perilaku Pelaksana	79,4	C	80,6	B	80,6	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	74,1	C	76,2	C	76,0	C
9	Sarana dan prasarana	70,3	C	74,4	C	74,4	C
		73,23	C	76,8	B	77,7	B

Pada 2018 nilai IKM pelayanan rawat inap Puskesmas di Kabupaten Blitar termasuk kategori C dengan nilai IKM 73,23. Pada 2019 nilai IKM meningkat menjadi 76,8 dengan kategori berubah menjadi B atau baik. Pada 2020 nilai IKM rawat inap Puskesmas naik menjadi 77,7. Mutu pelayanan tidak mengalami perubahan yaitu tetap terkategori baik. Hal ini merupakan bentuk peningkatan pelayanan pada Puskesmas perawatan, sehingga nilai IKM bisa terus naik.

Jika dilihat dalam bentuk grafik maka nilai IKM pelayanan rawat inap pada 2018 – 2020 terlihat sebagai berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020



Gambar 2. Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2018, 2019, 2020

Semua aspek terlihat mengalami kenaikan pada Tahun 2020. Hal ini patut diapresiasi dan tren harus terus dipertahankan. Sehingga pelayanan semakin baik dan masyarakat semakin puas.

4.6 Pengalaman Tidak Menyenangkan yang Pernah Dialami Responden Terhadap Pelayanan Puskesmas Tahun 2020

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar juga menanyakan terkait pengalaman tidak menyenangkan yang pernah dialami oleh masyarakat selama menggunakan pelayanan puskesmas baik rawat jalan maupun rawat inap.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 122. Pengalaman Tidak Menyenangkan yang Dialami Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

Jenis Pelayanan	Pernah Mengalami Pengalaman Tidak Menyenangkan				Total	
	Ya		Tidak			
	N	%	N	%	N	%
Rawat Jalan	14	1,3%	1097	98,7%	1111	74,4%
Rawat Inap	9	2,4%	373	97,6%	382	25,6%
Total	23	1,5%	1470	98,5%	1493	100,0%

Berdasarkan Tabel 122 sebanyak 1.470 atau 98,5% responden tidak pernah mengalami pengalaman tidak menyenangkan di Puskesmas. Sebanyak 23 responden atau 1,5% dengan rincian 14 responden rawat jalan dan 9 responden rawat inap pernah mengalami pengalaman yang tidak menyenangkan. Jenis pengalaman tidak menyenangkan yang pernah dialami oleh responden antara lain.

Tabel 123. Jenis Pengalaman Tidak Menyenangkan yang Dialami Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Pengalaman Tidak Menyenangkan	N	%
A	Pelayanan Rawat Jalan		
1	Sikap petugas kurang ramah dalam melayani	7	50,0%
2	Pelayanan kurang cepat/ antrian terlalu lama	4	28,6%
3	Sarana prasarana tidak memadai	2	14,3%
4	Petugas tidak kompeten	1	7,1%
	Total	14	100,0%
B	Pelayanan Rawat Inap		
1	Sarana prasarana tidak memadai	3	33,3%
2	Petugas kurang responsif	2	22,2%
3	Informasi tidak jelas	1	11,1%
4	Petugas tidak kompeten	1	11,1%
5	Sikap petugas kurang ramah dalam melayani	1	11,1%
6	Tenaga medis tidak di tempat	1	11,1%
	Total	9	100,0%

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Pada pelayanan rawat jalan, sikap petugas yang tidak ramah dikeluhkan oleh 50% masyarakat pengguna pelayanan rawat jalan. Pelayanan kurang cepat dan antrian terlalu lama dialami oleh 28,6%. Pada pelayanan rawat inap sarana prasarana yang tidak memadai dikeluhkan oleh 33,3% pengguna pelayanan rawat inap. Jenis pengalaman yang tidak menyenangkan terkait sarana prasarana yang dimaksud antara lain:

1. Responden kesulitan menjangkau kamar mandi dari ruang rawat inap karena jaraknya terlalu jauh (dikeluhkan oleh 2 responden);
2. Motor pernah gembos di parkir Puskesmas (tempat parkir tidak aman).

Sama halnya dengan pelayanan rawat jalan, pada rawat inap sikap petugas yang tidak ramah juga menjadi factor yang dikeluhkan oleh pasien atau keluarga pasien. Petugas yang tidak responsive dan tidak di tempat saat dibutuhkan juga dianggap membuat pasien tidak nyaman. Pengalaman tidak menyenangkan di atas perlu menjadi perhatian meskipun jumlah kasusnya kecil. Petugas seharusnya tidak bersikap membeda bedakan pasien dan bersikap tidak ramah kepada pasien.

4.7 Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar

Harapan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas dibedakan menjadi dua yaitu harapan masyarakat pengunjung rawat jalan dan masyarakat pengunjung rawat inap. Angka harapan bisa lebih dari jumlah responden karena satu responden mungkin memberikan harapan lebih dari 1.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Berikut hasil identifikasi harapan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar.

4.7.1 Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

Harapan masyarakat pengunjung rawat jalan terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 124. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	553	49,8
2	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	216	19,4
3	Pelayanan ditingkatkan	202	18,2
4	Waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat	40	3,6
5	Perilaku SDM lebih baik lagi (keramahan, kesopanan)	32	2,9
6	Jumlah SDM ditambah	17	1,5
7	Jam operasional Puskesmas sesuai dengan ketentuan/Tepat waktu	14	1,3
8	Tenaga lebih tepat waktu dan disiplin	9	0,8
9	Jam pelayanan diperpanjang	7	0,6
10	Dijadikan Puskesmas rawat inap	5	0,5
11	Kecepatan Pelayanan ditingkatkan	4	0,4
12	Tindak lanjut dari kritik dan saran masyarakat	4	0,4
13	Bangunan diperluas	3	0,3
14	Terdapat bagan/alur pelayanan agar pasien tdk bingung	2	0,2
15	Perlu ada penjelasan mengenai persyaratan pelayanan	2	0,2
16	Sistem antrian dibuat lebih tertib	1	0,1
	Total	1.111	100

Sebanyak 49,8% masyarakat berharap sarana prasarana yang sudah ada diperbaiki dan dilengkapi bagi yang belum ada. Waktu tunggu pelayanan

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

juga diharapkan untuk dipercepat. Harapan tersebut disampaikan oleh 3,6% pengunjung rawat jalan. Pelayanan rawat jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar relative baik, terlihat dari 19,4% responden yang menilai bahwa pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan serta 18,2 yang menilai bahwa pelayanan perlu ditingkatkan. Jenis sarana prasarana yang diharapkan diperbaiki dan dilengkapi sebagai berikut.

Tabel 125. Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Sarana Prasarana	N	%
1	Lahan Parkir	343	57,6
2	Kantin	83	13,9
3	KM/WC	81	13,6
4	Ruang Tunggu	41	6,9
5	Tempat Pengambilan Obat	34	5,7
6	Sarana untuk lansia	5	0,8
7	Tempat cuci tangan	5	0,8
8	Speaker di Poli	2	0,3
9	Tanda identitas Puskesmas	1	0,2
	Total	595	100

Sebanyak 595 jenis sarana prasarana yang disebut oleh 553 responden yang berharap ada perbaikan sarana prasarana. Satu responden boleh menyebut lebih dari satu sarana prasarana, sehingga jumlah sarana prasarana yang dikeluhkan lebih dari 553 responden. Sarana prasarana yang paling banyak diharapkan untuk diperbaiki dan dilengkapi adalah lahan parkir sebanyak 57,6%. Lahan parkir diharapkan diperluas, diberi peneduh/kanopi serta ditambah dengan tukang parkir. Sarana prasarana terbanyak kedua adalah kantin yaitu 13,9%. Sedangkan KM/WC diharapkan ditingkatkan kebersihannya oleh 13,6% responden.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Hasil analisis harapan masyarakat pengunjung rawat jalan pada 24 Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 sebagai berikut.

1. Puskesmas Bacem

Harapan masyarakat pengunjung rawat jalan untuk Puskesmas Bacem Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 126. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas **Bacem di Kabupaten Blitar Tahun 2020**

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	14	38,9
2	Jumlah SDM ditambah	10	27,8
3	Pelayanan ditingkatkan	9	25,0
4	Terdapat bagan/alur pelayanan agar pasien tidak bingung	2	5,6
5	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	1	2,8
	Total	36	100

Sebanyak 38,9% responden mengharapkan perbaikan sarana dan prasarana. Hasil analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa seluruh responden mengharapkan lahan parkir untuk diperbaiki. Lahan parkir di Puskesmas Bacem diharapkan diperluas dan diberi kanopi supaya terhindar dari panas dan hujan. Sebanyak 27,8% responden menilai perlu ada tambahan jumlah SDM di Puskesmas. SDM yang dimaksud adalah tukang parkir untuk mengatur dan menjaga keamanan kendaraan pengunjung Puskesmas Bacem.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020****2. Puskesmas Bakung**

Harapan masyarakat pengunjung rawat jalan untuk Puskesmas Bakung Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 127. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas **Bakung di Kabupaten Blitar Tahun 2020**

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	25	50,0
2	Waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat	11	22,0
3	Tenaga lebih tepat waktu dan disiplin	9	18,0
4	Jumlah SDM ditambah	3	6,0
5	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	2	4,0
Total		50	100

Pada Puskesmas Bakung, sarana prasarana menjadi harapan paling banyak yaitu 50% dari total responden. Terdapat juga masyarakat yang menginginkan waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat (22%) dan tenaga lebih tepat waktu dan disiplin (18%). Jenis tenaga yang diharapkan ditambah adalah dokter/ tenaga medis. Sarana prasarana yang perlu diperbaiki sebagai berikut.

Tabel 128. Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas **Bakung Kabupaten Blitar Tahun 2020**

No	Jenis Sarana Prasarana	N	%
1	Lahan parkir	12	48,0
2	Kantin	11	44,0
3	Ruang Tunggu	2	8,0
Total		25	100

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Sebanyak 48% masyarakat mengharapkan disediakan kanopi untuk lahan parkir pengunjung di Puskesmas dan 44% mengharapkan disediakan kantin. Kantin dan lahan parkir menjadi sarana prasarana yang diharapkan mendapat perhatian untuk diperbaiki Puskesmas Bakung di Kabupaten Blitar.

3. Puskesmas Binangun

Harapan masyarakat pengunjung rawat jalan untuk Puskesmas Binangun Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 129. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Binangun di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	21	75,0
2	Pelayanan ditingkatkan	6	21,4
3	Sistem antrian untuk lansia dibedakan	1	3,6
	Total	28	100

Pada Puskesmas Binangun sebanyak 75% masyarakat menginginkan perbaikan sarana prasarana. Sebanyak 21,4% menganggap bahwa pelayanan yang sekarang sudah bagus dan perlu ditingkatkan. Terdapat 3,6% responden yang memberi saran jika antrian untuk lansia dibedakan dengan pasien lainnya. Terkait sarana prasarana yang perlu diperbaiki sebagai berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 130. Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Binangun Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Sarana Prasarana	N	%
1	KM/WC	15	71,4
2	Kantin	6	28,6
	Total	21	100

Pada Puskesmas Binangun sarana prasarana yang diharapkan diperbaiki menurut responden rawat jalan adalah KM/WC (71,4%). KM/WC di Puskesmas Binangun perlu ditingkatkan kebersihannya karena dianggap masih kotor dan perlu diberi penerangan. Sebanyak 28,6% responden mengharapkan disediakan kantin untuk memenuhi kebutuhan makanan dan minuman pengunjung Puskesmas.

4. Puskesmas Boro

Harapan masyarakat pengunjung rawat jalan untuk Puskesmas Boro Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 131. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Boro di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	31	47,0
2	Pelayanan ditingkatkan	26	39,4
3	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	8	12,1
4	Kecepatan Pelayanan ditingkatkan	1	1,5
	Total	66	100

Pada Puskesmas Boro sebanyak 47% masyarakat menilai perlu dilakukan perbaikan sarana prasarana Puskesmas. Sebanyak 39,4%

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

menilai pelayanan yang ada perlu ditingkatkan. Terkait sarana prasarana yang perlu diperbaiki sebagai berikut.

Tabel 132. Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Boro Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Sarana	N	%
1	KM/WC	12	38,7
2	Ruang Tunggu	11	35,5
3	Kantin	8	25,8
	Total	31	100

Jenis sarana prasarana yang diharapkan diperbaiki adalah KM/WC di Puskesmas Boro. Sebanyak 38,7% responden menilai sebaiknya disediakan KM/WC khusus pasien rawat jalan yang tidak masuk di area pasien rawat inap. Sebanyak 35,5% responden mengharapkan perlu penambahan kursi ruang tunggu supaya tidak banyak pasien yang berdiri. Sebanyak 25,8% mengharapkan Puskesmas Boro menyediakan kantin di area Puskesmas.

5. Puskesmas Doko

Harapan masyarakat pengunjung rawat jalan untuk Puskesmas Doko Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 133. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Doko di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	13	56,5
2	Pelayanan ditingkatkan	10	43,5
	Total	23	100

Sebanyak 56,5% masyarakat mengharapkan Puskesmas memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas Doko. Sebanyak 43,5%

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

menilai pelayanan yang sudah ada perlu ditingkatkan. Sarana prasarana yang diharapkan diperbaiki adalah lahan parkir. Seluruh responden berharap lahan parkir di Puskesmas Doko diperluas.

6. Puskesmas Gandusari

Harapan masyarakat pengunjung rawat jalan untuk Puskesmas Gandusari Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 134. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Gandusari di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Pelayanan ditingkatkan	55	56,1
2	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	42	42,9
3	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	1	1,0
	Total	98	100

Pada Puskesmas Gandusari 99% responden puas terhadap pelayanan Puskesmas. Hal ini ditunjukkan dengan harapan 56,1% yang menilai pelayannya sudah bagus dan harap ditingkatkan serta 42,9% yang menilai harap dipertahankan. Hanya terdapat 1% responden yang mengharapkan ada perbaikan sarana prasarana. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa sarana prasarana yang dimaksud adalah KM/WC di Poli KIA. Lebih spesifik lagi, responden menghendaki kloset di Poli KIA diganti dengan kloset duduk mengingat pasien di Poli KIA mayoritas ibu hamil.

7. Puskesmas Garum

Harapan masyarakat pengunjung rawat jalan untuk Puskesmas Garum Tahun 2020 sebagai berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 135. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Garum di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	17	81,0
2	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	4	19,0
	Total	21	100

Pada Puskesmas Garum sebanyak 81,0% masyarakat menginginkan perbaikan sarana prasarana. Sebanyak 19% pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan. Sarana prasarana yang perlu diperbaiki adalah lahan parkir. Lahan parkir di Puskesmas Garum diharapkan dapat diperluas, diberi atap peneduh dan diatur supaya tidak berantakan.

8. Puskesmas Kademangan

Harapan masyarakat pengunjung rawat jalan untuk Puskesmas Kademangan Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 136. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Kademangan di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	35	67,3
2	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	10	19,2
3	Waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat	7	13,5
	Total	52	100

Pada Puskesmas Kademangan sebanyak 67,3% masyarakat menginginkan perbaikan sarana prasarana. Sebanyak 19,2% menilai pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan, sedangkan 13,5%

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

masyarakat berharap waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat. Terkait sarana prasarana yang perlu diperbaiki sebagai berikut.

Tabel 137. Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Sarana Prasarana	N	%
1	Kantin	28	80,0
2	Lahan Parkir	7	20,0
	Total	35	100

Pada Puskesmas Kademangan sarana prasarana yang paling diharapkan diperbaiki adalah ketersediaan kantin bagi pengunjung. Selain itu, 20% responden mengharapkan lahan parkir di Puskesmas Kademangan diperluas.

9. Puskesmas Kanigoro

Harapan masyarakat pengunjung rawat jalan untuk Puskesmas Kanigoro Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 138. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Kanigoro di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	28	82,4
2	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	6	17,6
	Total	34	100

Pada Puskesmas Kanigoro sebanyak 82,4% masyarakat pengunjung rawat jalan menganggap sarana dan prasarana perlu diperbaiki dan dilengkapi, sisanya menilai apa yang sudah ada di Puskesmas Kanigoro

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

sudah bagus dan harap dipertahankan. Terkait sarana prasarana yang perlu diperbaiki sebagai berikut.

Tabel 139. Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Kanigoro Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Sarana Prasarana	N	%
1	Lahan Parkir	26	65,0
2	Ruang Tunggu	8	20,0
3	KM/WC	6	15,0
	Total	40	100

Satu responden boleh menilai lebih dari satu sarana prasarana untuk dapat diperbaiki/ dilengkapi. Pada Puskesmas Kanigoro sarana prasarana yang diharapkan diperbaiki terbanyak adalah lahan parkir 65%. Lahan parkir di Puskesmas Kanigoro diharapkan jangan terlalu dekat (mepet) dengan jalan sehingga kurang aman, lahan parkir juga perlu diperluas dan diberi kanopi. Ruang tunggu diharapkan diperluas, kursi ruang tunggu ditambah sehingga tidak terlalu berdekatan. Terkait KM/WC diharapkan ditingkatkan kebersihannya, sebanyak 15% responden mengeluhkan kondisi KM/WC Puskesmas Kanigoro.

10. Puskesmas Kesamben

Harapan masyarakat pengunjung rawat jalan untuk Puskesmas Kesamben Tahun 2020 sebagai berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 140. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Kesamben di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	34	89,5
2	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	4	10,5
	Total	38	100

Pada Puskesmas Kesamben sebanyak 89,5% menilai pelayanan yang diselenggarakan sudah bagus dan harap dipertahankan. Sebanyak 10,5% responden mengharapkan perbaikan sarana prasarana. Sarana prasarana yang diharapkan diperbaiki adalah KM/WC pasien rawat jalan. Sebanyak 10,5% responden KM/WC pasien bau dan kurang bersih.

11. Puskesmas Margomulyo

Harapan masyarakat pengunjung rawat jalan untuk Puskesmas Margomulyo Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 141. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Margomulyo di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	23	82,1
2	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	3	10,7
3	Perlu ada penjelasan mengenai persyaratan pelayanan	2	7,1
	Total	28	100

Pada Puskesmas Margomulyo sebanyak 82,1% menilai bahwa pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan. Terdapat 10,7% masyarakat yang menginginkan perbaikan sarana prasarana. Sarana

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

prasarana yang diharapkan diperbaiki adalah ruang tunggu. Ruang tunggu diharapkan diperluas, sehingga lebih nyaman. Sebanyak 7,1% menganggap perlu adanya penjelasan mengenai persyaratan pelayanan. Petugas dapat lebih sabra menjelaskan persyaratan dengan Bahasa yang mudah terutama pada pasien yang sudah tua dan berpendidikan rendah.

12. Puskesmas Nglegok

Harapan masyarakat pengunjung rawat jalan untuk Puskesmas Nglegok Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 142. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Nglegok di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	35	52,2
2	Perilaku SDM lebih baik lagi (keramahan, kesopanan)	12	17,9
3	Pelayanan ditingkatkan	9	13,4
4	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	8	11,9
5	Jumlah SDM ditambah	3	4,5
	Total	67	100

Pada Puskesmas Nglegok sebanyak 52,2% masyarakat menginginkan perbaikan sarana prasarana. Sebanyak 17,9% responden berharap perilaku SDM lebih ramah, sopan, dan saar. SDM yang dimaksud adalah tenaga administrasi. Sedangkan, jenis SDM yang perlu ditambah jumlahnya adalah tukang parkir.

Terkait sarana prasarana yang perlu diperbaiki sebagai berikut.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020****Tabel 143. Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Nglegok Kabupaten Blitar Tahun 2020**

No	Jenis Sarana Prasarana	N	%
1	Lahan Parkir	19	54,3
2	Kantin	8	22,9
3	KM/WC	6	17,1
4	Sarana untuk lansia	2	5,7
	Total	35	100

Pada Puskesmas Nglegok sarana prasarana yang paling diharapkan diperbaiki adalah lahan parkir dengan harapan mencapai 54,3%. Responden berharap lahan parkir di Puskesmas Nglegok ditambah kanopi dan disediakan tukang parkir untuk menata dan menjaga keamanan kendaraan. Selain itu, lahan parkir diharapkan dipisah antara parkir motor dengan mobil. Sebanyak 22,9% responden berharap disediakan adalah Kantin Puskesmas. KM/WC Puskesmas Nglegok juga diharapkan dijaga kebersihannya, serta disediakan juga sarana untuk lansia.

13. Puskesmas Ponggok

Harapan masyarakat pengunjung rawat jalan untuk Puskesmas Ponggok Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 144. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Ponggok di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	14	24,1
2	Pelayanan ditingkatkan	13	22,4
3	Waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat	11	19,0
4	Jam operasional Puskesmas sesuai dengan ketentuan/Tepat waktu	11	19,0
5	Perilaku SDM lebih baik lagi (keramahan, kesopanan)	5	8,6

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

No	Jenis Harapan	N	%
6	Tindak lanjut dari kritik dan saran masyarakat	4	6,9
	Total	58	100

Pada Puskesmas Ponggok sebanyak 24,1% masyarakat menilai pelayanan yang sudah ada sudah bagus perlu dipertahankan serta 22,4% perlu ditingkatkan. Tetapi terdapat 38% responden yang mengeluhkan tentang waktu tunggu pelayanan, yakni 19% pada waktu tunggu antrian pelayanan dan 19% pada jam operasional atau jam pelayanan yang tepat waktu. Selain itu, 8.6% mengharapkan adanya peningkatan sikap/perilaku SDM menjadi lebih ramah dan sopan. SDM yang dimaksud sebagai berikut.

Tabel 145. Jenis SDM yang Diharapkan Ditingkatkan Keramahan, Kesponanan dan Kesabaran di Puskesmas Ponggok Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis SDM	N	%
1	Perawat	3	60,0
2	Tenaga Medis	1	20,0
3	Petugas Informasi	1	20,0
	Total	5	100

Pada Puskesmas Ponggok SDM yang diharapkan diperbaiki perilakunya adalah perawat 60%, tenaga medis 20% serta petugas informaso 20%.

14. Puskesmas Sanankulon

Harapan masyarakat pengunjung rawat jalan untuk Puskesmas Sanankulon Tahun 2020 sebagai berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 146. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Sanankulon di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	14	35,0
2	Perilaku SDM lebih baik lagi (keramahan, kesopanan)	8	20,0
3	Pelayanan ditingkatkan	7	17,5
4	Waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat	5	12,5
5	Bangunan diperluas	3	7,5
6	Kecepatan Pelayanan ditingkatkan	2	5,0
7	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	1	2,5
Total		40	100

Pada Puskesmas Sanankulon sebanyak 35% masyarakat menginginkan perbaikan sarana prasarana. Sebanyak 20,0% menganggap perilaku SDM perlu diperbaiki baik keramahan, kesopanan maupun kesabarannya. Sebanyak 17,5% masyarakat menginginkan waktu tunggu antrian dipercepat termasuk kecepatan pelayanan. Terkait sarana prasarana yang perlu diperbaiki sebagai berikut.

Tabel 147. Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Sanankulon Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Sarana Prasarana	N	%
1	Lahan Parkir	12	85,7
2	Sarana untuk lansia	2	14,3
Total		14	100

Pada Puskesmas Sanankulon sarana prasarana yang paling diharapkan diperbaiki adalah lahan parkir yakni 85,7%. Responden menilai bahwa parkir di Puskesmas Sanankulon terlalu sempit, perlu dilakukan

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

penataan ulang atau diperluas. Sebanyak 14,3% responden mengharapkan ada perbaikan sarana untuk lansia.

Terkait jenis tenaga yang perlu mendapatkan perhatian mengenai sikapnya yang dianggap kurang ramah, sabra, dan sopan sebagai berikut;

Tabel 148. Jenis SDM yang Diharapkan Ditingkatkan Keramahan, Kesponanan dan Kesabaran di Puskesmas Sanankulon Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis SDM	N	%
1	Perawat	6	75,0
2	Semua tenaga	2	25,0
	Total	8	100

Mayoritas responden mengharapkan ada perubahan sikap pada perawat di Puskesmas Sanankulon, meskipun 25% responden juga menilai semua tenaga perlu diperbaiki sikapnya.

15. Puskesmas Selopuro

Harapan masyarakat pengunjung rawat jalan untuk Puskesmas Selopuro Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 149. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Selopuro di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	34	97,1
2	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	1	2,9
	Total	35	100

Pada Puskesmas Selopuro sebanyak 97,1% responden rawat jalan menginginkan perbaikan sarana prasarana. Sebanyak 2,9% menganggap

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

bahwa pelayanan sudah bagus harap dipertahankan. Terkait sarana prasarana yang perlu diperbaiki sebagai berikut.

Tabel 150. Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Selopuro Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Sarana Prasarana	N	%
1	Tempat Pengambilan Obat	34	50,0
2	Lahan Parkir	32	47,1
3	Speaker di Poli	2	2,9
	Total	68	100

Pada Puskesmas Selopuro responden rawat jalan yang mengeluhkan sarana prasarana, menyebutkan lebih dari satu sarana yang perlu diperbaiki. Sarana prasarana yang paling diharapkan diperbaiki adalah tempat pengambilan obat sebanyak 50%. Menurut responden, tempat pengambilan obat di Puskesmas Selopuro terlalu sempit, perlu diperluas dan diberi pengeras suara dalam memanggil. Sebanyak 47,1% responden berharap lahan parkir di Puskesmas Selopuro diberi atap penutup/ peneduh supaya kendaraan tidak kepanasan dan kehujanan.

16. Puskesmas Slumbung

Harapan masyarakat pengunjung rawat jalan untuk Puskesmas Slumbung Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 151. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Slumbung di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	13	39,4
2	Pelayanan ditingkatkan	9	27,3
3	Waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat	6	18,2

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Jenis Harapan	N	%
4	Dijadikan Puskesmas rawat inap	5	15,2
	Total	33	100

Pada Puskesmas Slumbung sebanyak 39,4% masyarakat menginginkan perbaikan sarana prasarana. Sebanyak 27,3% berharap pelayanan yang sudah ada bisa ditingkatkan. Responden juga mengeluhkan waktu tunggu antrian yang lama yakni 18,2% sehingga diharapkan ada perbaikan waktu tunggu antrian pelayanan. Sebanyak 15,2% responden juga berharap Puskesmas Slumbung dapat dijadikan Puskesmas rawat inap. Terkait sarana prasarana yang perlu diperbaiki adalah 100% responden menginginkan lahan parkir di Puskesmas Slumbung diberi kanopi supaya kendaraan tidak kepanasan dan kehujanan.

17. Puskesmas Srengat

Harapan masyarakat pengunjung rawat jalan untuk Puskesmas Srengat sebagai berikut.

Tabel 152. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Srengat di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	47	54,7
2	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	17	19,8
3	Pelayanan ditingkatkan	15	17,4
4	Perilaku SDM lebih baik lagi (keramahan, kesopanan)	6	7,0
5	Kecepatan Pelayanan ditingkatkan	1	1,2
	Total	86	100

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Pada Puskesmas Srengat sebanyak 54,7% masyarakat menginginkan perbaikan sarana prasarana. Sebanyak 19,8% menilai bahwa pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan. Terdapat 7% responden yang mengeluhkan soal perilaku SDM terkait keramahan dan kesopanan. Analisis lebih lanjut tenaga yang dikeluhkan adalah tenaga bagian administrasi Puskesmas Srengat yang dinilai kurang ramah dan kurang sopan. Terkait sarana prasarana yang perlu diperbaiki sebagai berikut

Tabel 153. Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Srengat Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Sarana Prasarana	N	%
1	KM/WC	37	43,0
2	Kantin	4	4,7
3	Ruang Tunggu	1	1,2
	Total	42	100

Pada Puskesmas Srengat sarana prasarana yang diharapkan diperbaiki adalah KM/WC Puskesmas dengan jumlah harapan 43,0%. Selain itu sarana prasarana juga diharapkan dipenuhi adalah kantin dan ruang tunggu pelayanan yang nyaman.

18. Puskesmas Sutojayan

Harapan masyarakat pengunjung rawat jalan untuk Puskesmas Sutojayan Tahun 2020 sebagai berikut.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020****Tabel 154. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Sutojayan di Kabupaten Blitar Tahun 2020**

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	34	58,6
2	Pelayanan ditingkatkan	20	34,5
3	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	4	6,9
Total		58	100

Pada Puskesmas Sutojayan sebanyak 58,6% masyarakat menginginkan perbaikan sarana prasarana. Sebanyak 34,5% berharap pelayanan ditingkatkan. Terkait sarana prasarana yang perlu diperbaiki sebagai berikut.

Tabel 155. Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Sutojayan Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Sarana Prasarana	N	%
1	Lahan Parkir	22	64,7
2	Kantin	11	32,4
3	Sarana untuk lansia	1	2,9
Total		34	100

Pada Puskesmas Sutojayan sarana prasarana yang diharapkan untuk diperbaiki adalah lahan parkir (64,7%). Atap penutup lahan parkir di Puskesmas Sutojayan dinilai kurang lebar, sehingga beberapa kendaraan masih kepanasan. Selain itu 32,4% responden berharap disediakan kantin yang menjual makanan tidak hanya minuman saja. Sebanyak 2,9% responden berharap ada perbaikan sarana untuk lansia.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020****19. Puskesmas Talun**

Harapan masyarakat pengunjung rawat jalan untuk Puskesmas Talun Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 156. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Talun di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	29	80,6
2	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	7	19,4
	Total	36	100

Pada Puskesmas Talun sebanyak 80,6% masyarakat menginginkan perbaikan sarana prasarana. Sebanyak 19,4% menganggap bahwa pelayanan sudah bagus dan dipertahankan. Sarana prasarana di Puskesmas Talun yang perlu diperbaiki adalah lahan parkir. Lahan parkir di Puskesmas Talun berada di sebelah jalan raya, diharapkan Puskesmas Talun memiliki lahan parkir yang aman dan tertutup kanopi supaya kendaraan tidak kepanasan dan kehujanan.

20. Puskesmas Udanawu

Harapan masyarakat pengunjung rawat jalan untuk Puskesmas Udanawu sebagai berikut.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020****Tabel 157. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Udanawu di Kabupaten Blitar Tahun 2020**

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	35	81,4
2	Jam pelayanan diperpanjang	5	11,6
3	Pelayanan ditingkatkan	2	4,7
4	Jumlah SDM ditambah	1	2,3
	Total	43	100,0

Pada Puskesmas Udanawu sebanyak 81,4% masyarakat menginginkan perbaikan sarana prasarana. Sebanyak 11,6% responden menginginkan jam pelayanan diperpanjang. Terkait sarana prasarana yang perlu diperbaiki sebagai berikut.

Tabel 158. Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Udanawu Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Sarana Prasarana	N	%
1	Lahan Parkir	19	54,3
2	Ruang Tunggu	9	25,7
3	Tempat cuci tangan	5	14,3
4	Kantin	1	2,9
5	Tanda identitas Puskesmas	1	2,9
	Total	35	100,0

Pada Puskesmas Udanawu sarana prasarana yang diharapkan diperbaiki adalah lahan parkir Puskesmas dengan jumlah harapan 54,3%. Responden mengharapkan bahwa lahan parkir di Puskesmas Udanawu diperluas dan diberi kanopi atau atap penutup supaya kendaraan terlindungi dari panas dan hujan. Sebanyak 25,7% responden juga berharap bahwa ruang tunggu pelayanan diperluas, mengingat saat

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

pandemic covid-19 jaga jarak harus diterapkan sehingga kapasitas ruang tunggu semakin sedikit. Tempat cuci tangan di Puskesmas Udanawu diharapkan lebih didekatkan lokasinya, sehingga masyarakat lebih mudah dalam menjangkau. Sebanyak 2,9% responden menilai perlu disediakan kantin dan tanda identitas Puskesmas Udanawu (plang) perlu diperbaiki.

21. Puskesmas Wates

Harapan masyarakat pengunjung rawat jalan untuk Puskesmas Wates Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 159. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Wates di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	17	94,4
2	Pelayanan ditingkatkan	1	5,6
	Total	18	100

Pada Puskesmas Wates sebanyak 94,4% masyarakat menginginkan perbaikan sarana prasarana sedangkan 5,6% lainnya berharap pelayanan ditingkatkan. Terkait sarana prasarana yang perlu diperbaiki adalah lahan parkir. Responden menilai bahwa lahan parkir di Puskesmas Wates saat ini terlalu mepet dengan jalan raya, sehingga tidak aman. Selain itu, tidak adanya atap penutup membuat kendaraan yang diparkir kepanasan.

22. Puskesmas Wlingi

Harapan masyarakat pengunjung rawat jalan untuk Puskesmas Wlingi Tahun 2020 sebagai berikut.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020****Tabel 160. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Wlingi di Kabupaten Blitar Tahun 2020**

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	49	68,1
2	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	23	31,9
	Total	72	100

Terdapat 68,1% responden yang mengharapkan perbaikan sarana prasarana di Puskesmas Wlingi. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa sarana prasarana yang dimaksud adalah lahan parkir. Lahan parkir di Puskesmas Wlingi diharapkan diperluas dan diberi kanopi. Kanopi sebenarnya sudah ada, tetapi masih kurang luas sehingga masih banyak kendaraan yang kepanasan dan kehujanan. Sebanyak 31,9% responden menilai bahwa pelayanan di Puskesmas Wlingi sudah bagus. Responden berharap pelayanan yang sudah ada bisa dipertahankan lebih baik lagi.

23. Puskesmas Wonodadi

Harapan masyarakat pengunjung rawat jalan untuk Puskesmas Wonodadi sebagai berikut.

Tabel 161. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Wonodadi di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	40	63,5
2	Pelayanan ditingkatkan	17	27,0
3	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	4	6,3
4	Jam pelayanan diperpanjang	2	3,2
	Total	63	100

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Pada Puskesmas Wonodadi sebanyak 63,5% responden rawat jalan menginginkan perbaikan sarana prasarana. Sebanyak 27,0% menganggap bahwa pelayanan perlu ditingkatkan dan 6,3% menilai yang sudah ada saat ini sudah baik dan dipertahankan. Selain itu, terdapat 3,2% responden yang menginginkan jam pelayanan diperpanjang. Terkait sarana prasarana yang perlu diperbaiki sebagai berikut.

Tabel 162. Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Wonodadi Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Sarana Prasarana	N	%
1	Lahan Parkir	39	97,5
2	Kantin	1	2,5
	Total	40	100

Pada Puskesmas Wonodadi sarana prasarana yang diharapkan diperbaiki adalah lahan parkir Puskesmas dengan jumlah harapan mencapai 97,5%. Responden rawat jalan berharap lahan parkir di Puskesmas Wonodadi diperluas dan diberi kanopi supaya tidak panas. Selain itu, terdapat 2,5% responden yang menginginkan tersedianya kantin di Puskesmas.

24. Puskesmas Wonotirto

Harapan masyarakat pengunjung rawat jalan untuk Puskesmas Wonotirto Tahun 2020 sebagai berikut.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020****Tabel 163. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Jalan terhadap Pelayanan Puskesmas Wonotirto di Kabupaten Blitar Tahun 2020**

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	14	50,0
2	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	7	25,0
3	Pelayanan ditingkatkan	3	10,7
4	Jam operasional Puskesmas sesuai dengan ketentuan/Tepat waktu	3	10,7
5	Perilaku SDM lebih baik lagi (keramahan, kesopanan)	1	3,6
	Total	28	100

Pada Puskesmas Wonotirto sebanyak 50,0% masyarakat menginginkan perbaikan sarana prasarana. Sebanyak 25,0% bahwa pelayanan rawat jalan di Puskesmas Wonotirto Tahun 2020 sudah bagus dan harap dipertahankan. Begitu juga dengan 10,7% responden yang menilai pelayanan perlu ditingkatkan. Namun masih terdapat 10,7% responden yang mengeluhkan jam pelayanan supaya sesuai dengan ketentuan/ jam pelayanan tepat waktu. Responden menilai seharusnya pelayanan bisa dimulai pukul 7.30 tetapi dalam pelaksanaannya baru dimulai pukul 08.00. Sebanyak 3,6% responden mengeluhkan perilaku SDM Puskesmas yang dinilai kurang ramah dan sopan, SDM yang dimaksud adalah perawat. Terkait sarana prasarana yang perlu diperbaiki sebagai berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 164. Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Wonotirto Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Sarana Prasarana	N	%
1	Ruang Tunggu	7	50,0
2	Kantin	5	35,7
3	Lahan Parkir	2	14,3
	Total	14	100

Pada Puskesmas Wonotirto sarana prasarana yang diharapkan diperbaiki adalah ruang tunggu oleh 50% responden. Ruang tunggu pelayanan rawat jalan Puskesmas Wonotirto dianggap perlu diperluas dan ditambah kursinya. Sebanyak 35,7% responden juga menilai bahwa kantin di Puskesmas Wonotirto perlu menyediakan makanan juga.

4.7.2 Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

Harapan masyarakat pengunjung rawat inap terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 165. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	207	54,2
2	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	86	22,5
3	Pelayanan ditingkatkan	53	13,9
4	Harap disediakan makan bagi pasien	16	4,2
5	Jam pelayanan diperpanjang	7	1,8
6	Waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat	4	1,0
7	Perilaku SDM lebih baik lagi (keramahan, kesopanan)	4	1,0
8	Tenaga lebih tepat waktu, disiplin dan responsif	2	0,5
9	Meningkatkan kualitas pegawai	1	0,3

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

No	Jenis Harapan	N	%
10	Jam operasional Puskesmas sesuai dengan ketentuan	1	0,3
11	Tindak lanjut dari kritik dan saran masyarakat	1	0,3
	Total	382	100

Sebanyak 54,2% masyarakat berharap sarana prasarana yang sudah ada diperbaiki dan dilengkapi bagi yang belum ada. Terdapat 22,5% dan 13,9% masyarakat pengunjung rawat inap yang menilai bahwa pelayanan yang sudah ada sudah bagus dan dipertahankan serta perlu ditingkatkan. Harapan di atas dapat menjadi perhatian untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik. Jenis sarana prasarana yang dimaksud pengunjung rawat sebagai berikut.

Tabel 166. Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Sarana Prasarana	N	%
1	Lahan Parkir	94	45,2
2	Kantin	85	40,9
3	KM/WC	28	13,5
4	Kipas angin	1	0,5
	Total	208	100

Sebanyak 208 jenis sarana prasarana yang disebut oleh 207 responden yang berharap ada perbaikan sarana prasarana. Satu responden boleh menyebut lebih dari satu sarana prasarana, sehingga jumlah sarana prasarana yang dikeluhkan lebih dari jumlah responden. Sarana prasarana yang paling banyak diharapkan untuk diperbaiki dan dilengkapi adalah lahan parkir yaitu sebanyak 45,2%. Kantin menjadi sarana prasarana terbanyak kedua yaitu 40,9% yang diharapkan untuk diperbaiki. Perbaikan terhadap

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

lahan parkir, berdasarkan identifikasi lebih lanjut dapat berupa perluasan lahan parkir maupun penambahan peneduh (atap).

Hasil analisis harapan masyarakat pengunjung rawat inap pada 18 Puskesmas di Kabupaten Blitar sebagai berikut.

1. Puskesmas Bakung

Harapan masyarakat pengunjung rawat inap untuk Puskesmas Bakung sebagai berikut.

Tabel 167. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas **Bakung di Kabupaten Blitar Tahun 2020**

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	13	100,0
	Total	13	100,0

Pada Puskesmas Bakung, sarana prasarana menjadi harapan paling banyak yaitu 100%. Masyarakat menginginkan perbaikan lahan parkir dengan memasang kanopi supaya terhindar dari panas dan hujan serta menyediakan kantin.

Tabel 168. Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas **Bakung Kabupaten Blitar Tahun 2020**

No	Jenis Sarana Prasarana	N	%
1	Lahan parkir	9	69,2
2	Kantin	4	30,8
	Total	13	100

Jenis sarana yang diharapkan diperbaiki atau dilengkapi oleh Puskesmas Bakung menurut responden rawat inap adalah lahan parkir

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

dan kantin. Masyarakat berharap lahan parkir diberi kanopi dan disediakan kantin di area Puskesmas Bakung.

2. Puskesmas Binangun

Harapan masyarakat pengunjung inap untuk Puskesmas Binangun Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 169. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Binangun di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	19	59,4
2	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	13	40,6
Total		32	100

Pada Puskesmas Binangun sebanyak 59,4% masyarakat menilai bahwa pelayanan rawat inap di Puskesmas Binangun sudah bagus dan harap dipertahankan. Sebanyak 40,6% menginginkan perbaikan sarana dan prasarana. Berdasarkan hasil analisis lebih lanjut, saran aprasarana yang butuh disediakan adalah kantin Puskesmas supaya pengunjung tidak perlu jauh jauh dalam membeli kebutuhan selama menjalani perawatan di Puskesmas Binangun.

3. Puskesmas Boro

Harapan masyarakat pengunjung rawat inap untuk Puskesmas Boro Tahun 2020 sebagai berikut.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020****Tabel 170. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Boro di Kabupaten Blitar Tahun 2020**

No	Jenis Harapan	N	%
1	Harap disediakan makan bagi pasien	16	84,2
2	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	3	15,8
	Total	19	100

Pada Puskesmas Boro sebanyak 84,2% masyarakat mengharapkan pemberian makanan bagi pasien rawat inap di Puskesmas. Terkait sarana prasarana yang perlu diperbaiki sebagai berikut.

Tabel 171. Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Boro Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Sarana Prasarana	N	%
1	Kantin	2	66,7
2	KM/WC	1	33,3
	Total	3	100

Pada Puskesmas Boro sarana prasarana yang paling diharapkan diperbaiki adalah kantin untuk mendukung pemenuhan kebutuhan pasien dan penunggu rawat inap. Selain itu, 33,3% responden menilai perlu ada perbaikan KM/WC karena KM/WC meluap dan menimbulkan bau.

4. Puskesmas Doko

Harapan masyarakat pengunjung rawat inap untuk Puskesmas Doko Tahun 2020 sebagai berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 172. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Doko di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	16	88,9
2	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	2	11,1
	Total	18	100

Pada Puskesmas Doko sebanyak 88,9% masyarakat menginginkan perbaikan sarana prasarana. Pelayanan dianggap sudah bagus oleh 11,1% responden. Seluruh responden berharap perlu perluasan lahan parkir di Puskesmas Doko, responden menilai parkir masih sempit.

5. Puskesmas Gandusari

Harapan masyarakat pengunjung rawat inap untuk Puskesmas Gandusari Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 173. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Gandusari di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Pelayanan sudah bagus harap ditingkatkan	31	88,6
2	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	4	11,4
	Total	35	100

Pada Puskesmas Gandusari sebanyak 88,6% masyarakat menilai pelayanan pasien rawat inap di Puskesmas sudah bagus dan diharapkan dapat ditingkatkan. Meski demikian, terdapat 11,4% yang mengharapkan perbaikan sarana prasarana. Sarana prasarana yang dimaksud adalah

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

KM/WC pasien rawat inap yang dianggap oleh masyarakat kurang terjaga kebersihannya dan dinilai masih bau.

6. Puskesmas Kademangan

Harapan masyarakat pengunjung rawat inap untuk Puskesmas Kademangan Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 174. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Kademangan di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	16	53,3
2	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	14	46,7
	Total	30	100

Pada Puskesmas Kademangan sebanyak 53,3% masyarakat menilai pelayanan rawat inap di Puskesmas Kademangan Sudah bagus dan harap dipertahankan. Sebanyak 46,7% responden menginginkan perbaikan sarana prasarana. Terkait sarana prasarana yang diharapkan diperbaiki adalah KM/WC pasien rawat inap. Responden berharap KM/WC pasien tidak terlalu jauh lokasinya.

7. Puskesmas Kesamben

Harapan masyarakat pengunjung rawat inap untuk Puskesmas Kesamben Tahun 2020 sebagai berikut.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020****Tabel 175. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Kesamben di Kabupaten Blitar Tahun 2020**

No	Jenis Harapan	N	%
1	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	24	88,9
2	Pelayanan ditingkatkan	3	11,1
	Total	27	100

Pada Puskesmas Kesamben seluruh responden puas dengan pelayanan rawat inap. Responden menilai pelayanan sudah baik dan harap dipertahankan (88,9%) dan sisanya mengharapkan pelayanan ditingkatkan.

8. Puskesmas Margomulyo

Penilaian kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Margomulyo baru dilakukan Tahun 2020. Hal ini karena Puskesmas Margomulyo berubah status menjadi Puskesmas Perawatan pada Tahun ini. Harapan masyarakat pengunjung rawat inap untuk Puskesmas Margomulyo sebagai berikut.

Tabel 176. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Margomulyo di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	6	100,0
	Total	6	100

Pada tahun pertama pelayanan rawat inap di Puskesmas Margomulyo mendapat respon yang baik oleh masyarakat pengguna. Semua responden menilai pelayanan rawat inap sudah bagus dan harap dipertahankan.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

9. Puskesmas Nglegok

Harapan masyarakat pengunjung rawat inap untuk Puskesmas Nglegok Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 177. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Nglegok di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	16	69,6
2	Pelayanan ditingkatkan	2	8,7
3	Tenaga lebih tepat waktu, disiplin dan responsif	2	8,7
4	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	1	4,3
5	Meningkatkan kualitas pegawai	1	4,3
6	Tindak lanjut dari kritik dan saran masyarakat	1	4,3
	Total	23	100

Pada Puskesmas Nglegok sebanyak 69,6% masyarakat menginginkan perbaikan sarana prasarana. Sebanyak 8,7% menginginkan pelayanan ditingkatkan dan tenaga lebih tepat waktu, disiplin dan responsive. Terkait sarana prasarana yang perlu diperbaiki sebagai berikut.

Tabel 178. Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Nglegok Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Sarana Prasarana	N	%
1	Lahan Parkir	9	56,3
2	Kantin	5	31,3
3	KM/WC	2	12,5
	Total	16	100

Pada Puskesmas Nglegok sarana prasarana yang paling diharapkan diperbaiki adalah lahan parkir yaitu 56,3%. Lahan parkir di Puskesmas

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Nglegok diharapkan dipasang kanopi sehingga kendaraan terlindungi. Sebanyak 31,3% responden rawat inap mengharapkan disediakan kantin Puskesmas guna memnuhi kebutuhan selama pasien rawat inap agar tak perlu keluar Puskesmas. KM/WC pasien rawat inap di Puskesmas Nglegok juga perlu diperhatikan kebersihannya, terdapat 12,5% responden yang mengeluhkan KM/WC pasien bau dan kotor.

10. Puskesmas Ponggok

Harapan masyarakat pengunjung rawat inap untuk Puskesmas Ponggok sebagai berikut.

Tabel 179. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Ponggok di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	18	66,7
2	Perilaku SDM lebih baik lagi (keramahan, kesopanan)	4	14,8
3	Pelayanan ditingkatkan	4	14,8
4	Jam operasional Puskesmas sesuai dengan ketentuan	1	3,7
Total		27	100

Pada Puskesmas Ponggok sebanyak 66,7% masyarakat menginginkan perbaikan sarana prasarana. Sebanyak 14,8% berharap perilaku SDM lebih baik lagi baik keramahan, kesopanan maupun kesabaran. Terkait SDM yang perlu ditingkatkan sikapnya sebagai berikut.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020****Tabel 180. Jenis SDM yang Diharapkan Ditingkatkan Keramahan, Kesopanan dan Kesabaran di Puskesmas Ponggok Kabupaten Blitar Tahun 2020**

No	Jenis SDM	N	%
1	Perawat	3	75,0
2	Tenaga Medis	1	25,0
	Total	4	100

Jenis SDM yang perlu ditingkatkan keramahan, kesopanan dan kesabarannya di Puskesmas Ponggok adalah perawat (75%) dan tenaga medis yakni dokter (25%). Pada Puskesmas Ponggok sarana prasarana yang diharapkan diperbaiki/disediakan adalah kantin Puskesmas dengan jumlah harapan 100%.

11. Puskesmas Selopuro

Harapan masyarakat pengunjung rawat inap untuk Puskesmas Selopuro Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 181. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Selopuro di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	18	100
	Total	18	100

Pada Puskesmas Selopuro seluruh responden menginginkan perbaikan sarana prasarana. Hasil analisis menunjukkan bahwa sarana prasarana yang diharapkan diperbaiki adalah lahan parkir. Lahan parkir di Puskesmas Selopuro diharapkan diberi peneduh atau atap penutup supaya kendaraan tidak kepanasan dan kehujanan.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

12. Puskesmas Srengat

Harapan masyarakat pengunjung rawat inap untuk Puskesmas Srengat sebagai berikut.

Tabel 182. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Srengat di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	16	53,3
2	Pelayanan ditingkatkan	6	20,0
3	Jam pelayanan diperpanjang	5	16,7
4	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	3	10,0
	Total	30	100

Pada Puskesmas Srengat sebanyak 53,0% masyarakat menginginkan perbaikan sarana prasarana. Sebanyak 16,7% responden rawat inap menginginkan perpanjangan jam pelayanan saat pandemi. Terkait sarana prasarana yang perlu diperbaiki sebagai berikut

Tabel 183. Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Srengat Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Sarana Prasarana	N	%
1	Kantin	15	93,8
2	Kipas angin	1	6,2
	Total	16	100

Pada Puskesmas Srengat sarana prasarana yang diharapkan diperbaiki adalah kantin dengan jumlah harapan 93,8% dan kipas angin yang dinilai sering rusak sehingga terasa panas. Puskesmas Srengat diharapkan

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

menyediakan kantin supaya penunggu pasien mudah dalam memenuhi kebutuhan makan.

13. Puskesmas Sutojayan

Harapan masyarakat pengunjung rawat inap untuk Puskesmas Sutojayan Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 184. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Sutojayan di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	18	56,3
2	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	6	18,8
3	Pelayanan ditingkatkan	4	12,5
4	Waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat	4	12,5
Total		32	100

Pada Puskesmas Sutojayan sebanyak 56,3% masyarakat menginginkan perbaikan sarana prasarana. Sebanyak 18,8% menganggap bahwa pelayanan sudah baik dan harap dipertahankan. Terdapat 12,5% responden yang menilai waktu tunggu antrian pelayanan rawat inap mohon dipercepat. Terkait sarana prasarana yang perlu diperbaiki sebagai berikut.

Tabel 185. Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Sutojayan Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Sarana Prasarana	N	%
1	Kantin	11	61,1
2	KM/WC	7	38,9
Total		18	100

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Pada Puskesmas Sutojayan sarana prasarana yang diharapkan untuk disediakan adalah kantin yakni 61,1% dan KM/WC pasien dengan jumlah harapan 38,9%. Responden rawat inap menilai bahwa KM/WC pasien rawat inap di Puskesmas Sutojayan perlu dijaga kebersihannya. Sebanyak 38,9% responden menilai KM/WC pasien rawat inap kurang bersih.

14. Puskesmas Talun

Harapan masyarakat pengunjung rawat inap untuk Puskesmas Talun Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 186. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Talun di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	8	100
	Total	8	100

Pada Puskesmas Talun seluruh responden rawat inap menginginkan perbaikan sarana prasarana. Sarana prasarana yang diharapkan diperbaiki adalah lahan parkir Puskesmas yang berada di pinggir jalan raya.

15. Puskesmas Udanawu

Harapan masyarakat pengunjung rawat inap untuk Puskesmas Udanawu sebagai berikut.

Tabel 187. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Udanawu di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	9	90,0
2	Pelayanan sudah bagus harap dipertahankan	1	10,0
	Total	10	100,0

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Pada Puskesmas Udanawu sebanyak 90,0% masyarakat menginginkan perbaikan dan penambahan sarana prasarana Puskesmas. Hasil analisis menunjukkan bahwa sarana prasarana yang dibutuhkan oleh semua responden rawat inap adalah kantin.

16. Puskesmas Wates

Harapan masyarakat pengunjung rawat inap untuk Puskesmas Wates sebagai berikut.

Tabel 188. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Wates di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	30	100
	Total	30	100

Pada Puskesmas Wates seluruh responden rawat inap menginginkan perbaikan sarana prasarana. Seluruh responden berharap lahan parkir yang sedang diperbaiki segera jadi. Hal ini disebabkan lahan parkir sementara dinilai kurang aman dan nyaman.

17. Puskesmas Wonodadi

Harapan masyarakat pengunjung rawat inap untuk Puskesmas Wonodadi Tahun 2020 sebagai berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 189. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Wonodadi di Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Harapan	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	5	55,6
2	Jam pelayanan diperpanjang	2	22,2
3	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	1	11,1
4	Pelayanan ditingkatkan	1	11,1
	Total	9	100

Pada Puskesmas Wonodadi sebanyak 55,6% pengunjung rawa inap menginginkan perbaikan sarana prasarana. Sebanyak 22,2% menginginkan jam pelayanan diperpanjang di era pandemi dan sisanya menilai pelayanan yang sudah ada sudah bagus perlu dipertahankan atau ditingkatkan. Sarana prasarana yang perlu diperbaiki sebagai berikut.

Tabel 190. Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Wonodadi Kabupaten Blitar Tahun 2020

No	Jenis Sarana Prasarana	N	%
1	Lahan Parkir	4	80
2	Kantin	1	20
	Total	5	100

Pada Puskesmas Wonodadi sarana prasarana yang diharapkan diperbaiki adalah lahan parkir dan kantin. Responden rawat inap berharap lahan parkir di Puskesmas Wonodadi diperluas dan diberi penutup.

18. Puskesmas Wonotirto

Harapan masyarakat pengunjung rawat inap untuk Puskesmas Wonotirto Tahun 2020 sebagai berikut.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020****Tabel 191. Harapan Masyarakat Pengunjung Rawat Inap terhadap Pelayanan Puskesmas Wonotirto di Kabupaten Blitar Tahun 2020**

No	Jenis Harapan	N	%
1	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	7	46,7
2	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	6	40,0
3	Pelayanan ditingkatkan	2	13,3
	Total	15	100

Pada Puskesmas Wonotirto sebanyak 46,7% masyarakat menilai pelayanan yang sudah ada sudah baik, harap dipertahankan. Harapan hanya terkait fasilitas sarana prasarana yaitu 40% responden menginginkan disediakannya kantin.

4.8 Analisis Pengetahuan dan Persepsi Masyarakat Terhadap Covid-19 serta Pendapat Terkait Pelayanan Puskesmas Di Era Pandemi

Pada 2020, survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar terjadi saat pandemi covid-19 di Indonesia. Sehingga, pada subbab ini khusus ditambahkan analisis pengetahuan dan persepsi masyarakat terhadap covid-19 serta pendapat terkait pelayanan Puskesmas di era pandemi. Hasil analisis sebagai berikut.

4.8.1 Pengetahuan dan Persepsi Masyarakat terhadap Covid-19

Pengetahuan dan persepsi masyarakat bertujuan mengukur sejauh mana tingkat pemahaman dan persepsi masyarakat terhadap covid-19. Terkait covid-19, masyarakat ditanya mengenai penyebutan covid-19, lebih kenal dengan covid-19 atau corona. Hasil sebagai berikut.

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020****Tabel 192. Responden Lebih Mengenal Covid-19 atau Corona**

Covid-19/ Corona	Rawat Jalan		Rawat Inap		Total	
	N	%	N	%	N	%
Covid-19	247	22,2%	107	28,0%	354	23,7%
Corona	864	77,8%	275	72,0%	1139	76,3%
Total	1111	100,0%	382	100,0%	1493	100,0%

Berdasarkan Tabel 192 baik pada responden rawat jalan maupun rawat inap, masyarakat lebih mengenal corona yaitu 76,3% daripada covid-19 yaitu 23,7%. Dengan demikian, jika akan sosialisasi ke masyarakat sebaiknya menyebut 'corona' daripada covid-19. Pengetahuan dan persepsi masyarakat terkait corona sebagai berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 193. Persepsi Masyarakat terkait Covid-19/Corona

No	Pernyataan tentang covid-19/ Corona	Responden Rawat Jalan				Responden Rawat Inap				Total			
		Ya		Tidak		Ya		Tidak		Ya		Tidak	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	Corona menular	1081	97,3	30	2,7	381	99,7	1	0,3	1.462	97,9	31	2,1
2	Corona penyakit yang menakutkan	965	86,9	146	13,1	340	89,0	42	11,0	1.305	87,4	188	12,6
3	Corona disebabkan oleh virus	1082	97,4	29	2,6	382	100,0	0	0,0	1.464	98,1	29	1,9
4	Corona merupakan penyakit yang dapat dicegah	1079	97,1	32	2,9	380	99,5	2	0,5	1.459	97,7	34	2,3
5	Corona dapat menyebabkan kematian	1077	96,9	34	3,1	378	99,0	4	1,0	1.455	97,5	38	2,5
6	Corona dapat sembuh sendiri	510	45,9	601	54,1	196	51,3	186	48,7	706	47,3	787	52,7
7	Corona menular melalui percikan ludah/droplet penderita	1065	95,9	46	4,1	378	99,0	4	1,0	1.443	96,7	50	3,3
8	Corona adalah penyakit kutukan Tuhan	106	9,5	1005	90,5	29	7,6	353	92,4	135	9,0	1358	91,0

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 193 menunjukkan hasil persepsi masyarakat terkait corona/covid-19. Sebanyak 97,9% masyarakat percaya bahwa corona merupakan penyakit menular. Sedangkan 2,1% atau 31 responden menilai bahwa corona tidak menular. Meskipun mempercayai bahwa Corona dapat menular, tetapi hanya 87,4% masyarakat yang menganggap bahwa Corona merupakan penyakit yang menakutkan. Sebanyak 12,6% masyarakat tidak menganggap Corona sebagai penyakit yang perlu ditakuti.

Terdapat 98,1% masyarakat yang paham bahwa Corona disebabkan oleh virus dan 97,7% meyakini bahwa Corona dapat dicegah. Masyarakat pengguna Puskesmas juga meyakini bahwa Corona dapat menyebabkan kematian. Hal ini diyakini oleh 97,5%, sebanyak 2,5% menganggap corona tidak dapat menyebabkan kematian. Mayoritas masyarakat (52,7%) menilai bahwa Corona tidak dapat sembuh sendiri. Percikan droplet juga dinilai oleh 96,7% dapat menjadi media penularan Corona, artinya belum 100% masyarakat paham bahwa percikan air ludah dapat menjadi media penularan virus Corona. Sebanyak 91% masyarakat sudah memahami bahwa Corona bukan merupakan penyakit kutukan Tuhan. Sebanyak 9% masyarakat masih meyakini bahwa Corona akibat dikutuk oleh Tuhan. Hal ini menjadi tugas dari Dinas Kesehatan untuk memberi pemahaman kepada masyarakat terkait persepsi yang kurang tepat di masyarakat terkait Corona.

**4.8.2 Persepsi Masyarakat terhadap Cara Pencegahan Covid-19 dan
Protokol Kesehatan**

Persepsi masyarakat terhadap cara pencegahan Covid-19 dan protocol kesehatan sebagai berikut.

Tabel 194. Persepsi Masyarakat Terkait Cara Pencegahan Covid-19 dan Prorokol Kesehatan

No	Cara Pencegahan Covid-19 dan Protokol Kesehatan	Responden Rawat Jalan				Responden Rawat Inap				Total			
		Ya		Tidak		Ya		Tidak		Ya		Tidak	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	Pakai masker yang baik dan benar	1080	97,2	31	2,8	381	99,7	1	0,3	1461	97,9	32	2,1
2	Menjaga jarak dengan orang lain minimal 1 meter	1086	97,7	25	2,3	382	100,0	0	0,0	1468	98,3	25	1,7
3	Rajin mencuci tangan dengan bersih	1084	97,6	27	2,4	382	100,0	0	0,0	1466	98,2	27	1,8
4	Tidak berkerumun / berkumpul	1082	97,4	29	2,6	382	100,0	0	0,0	1464	98,1	29	1,9
5	Segera mandi dan mengganti baju habis dari keluar rumah	1083	97,5	28	2,5	379	99,2	3	0,8	1462	97,9	31	2,1
6	Selalu berada dirumah, keluar rumah hanya jika perlu saja	1084	97,6	27	2,4	379	99,2	3	0,8	1463	98,0	30	2,0
7	Konsumsi makanan yang sehat dan begizi	1071	96,4	40	3,6	379	99,2	3	0,8	1450	97,1	43	2,9
8	Berolahraga teratur	1072	96,5	39	3,5	366	95,8	16	4,2	1438	96,3	55	3,7

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 194 menunjukkan informasi mengenai persepsi masyarakat terhadap cara pencegahan Covid-19 dan protocol kesehatan. Terdapat 8 aspek yang ditanyakan terkait protocol kesehatan pencegahan covid-19.

Sebanyak 97,9% masyarakat paham bahwa menggunakan masker yang baik dan benar dapat mencegah penularan covid-19. Terdapat 2,1% masyarakat yang menilai menggunakan masker tidak dapat mencegah penularan covid-19. Dari 8 hal yang ditanyakan terkait protocol kesehatan, hal yang paling diyakini masyarakat dapat mencegah penularan covid-19 adalah menjaga jarak dengan orang lain minimal 1 meter, yang diyakini 98,3%. Sedangkan berolahraga secara teratur dianggap paling tidak dapat mencegah penularan covid-19. Hal ini terlihat dari masyarakat yang menilai tidak sebanyak 3,7% atau terbesar daripada aspek yang lain.

4.8.3 Pendapat Responden Peran Puskesmas terkait Pencegahan Covid-19

Puskesmas juga dinilai oleh responden terkait perannya dalam melakukan pencegahan penularan covid-19. Empat hal yang ditanyakan kepada responden antara lain:

- a. Puskesmas melakukan penyuluhan tentang covid-19;
- b. Puskesmas memasang poster tentang covid-19;
- c. Puskesmas memberikan informasi tentang covid-19;
- d. Puskesmas melibatkan rt/rw dan tokoh masyarakat dalam pencegahan covid-19.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 195. Pendapat Masyarakat tentang Peran Puskesmas terkait Pencegahan Penularan Covid-19

No	Peran Puskesmas	Responden Rawat Jalan				Responden Rawat Inap				Total			
		Ya		Tidak		Ya		Tidak		Ya		Tidak	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	Melakukan penyuluhan tentang Covid-19/Corona	968	87,1	143	12,9	340	89,0	42	11,0	1308	87,6	185	12,4
2	Memasang Poster/Pengumuman tentang Covid-19/Corona	1078	97,0	33	3,0	377	98,7	5	1,3	1455	97,5	38	2,5
3	Memberikan informasi tentang Covid-19/Corona	1023	92,1	88	7,9	369	96,6	13	3,4	1392	93,2	101	6,8
4	Melibatkan RT/RW dan Tokoh Masyarakat dalam Pengendalian Covid-19/ Corona	974	87,7	137	12,3	347	90,8	35	9,2	1321	88,5	172	11,5

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Pada Tabel 195 menunjukkan bahwa Puskesmas di Kabupaten Blitar dinilai sudah berperan dalam memberikan informasi dan membantu pencegahan penularan covid-19. Peran Puskesmas yang dinilai paling terlihat adalah memasang poster/pengumuman terkait covid-19. Sedangkan peran Puskesmas yang dinilai paling kecil adalah melakukan penyuluhan tentang covid-19 kepada masyarakat. Hal ini bisa menjadi perhatian bagi Puskesmas dalam mengambil peranan pencegahan penularan covid-19 di masyarakat. Khususnya masyarakat pengguna pelayanan Puskesmas.

4.8.4 Pendapat Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Era Pandemi Covid-19

Pelayanan Puskesmas di era pandemi harus disesuaikan guna mengurangi resiko terjadinya penularan covid-19. Masyarakat pengguna pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar diminta pendapatnya terkait harapan pelayanan Puskesmas di saat pandemi.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

Tabel 196. Pendapat Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Masa Pandemi Covid-19

No	Rencana Pelayanan Puskesmas di Masa Pandemi	Responden Rawat Jalan				Responden Rawat Inap				Total			
		Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Tidak Setuju	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	Pembatasan jam buka Puskesmas (tidak setiap hari)	677	60,9	434	39,1	271	70,9	111	29,1	948	63,5	545	36,5
2	Pengurangan jam berkunjung Puskesmas	822	74,0	289	26,0	326	85,3	56	14,7	1148	76,9	345	23,1
3	Pembatasan pengantar pasien	962	86,6	149	13,4	361	94,5	21	5,5	1323	88,6	170	11,4
4	Pembatasan penunggu pasien					354	92,7	28	7,3	354	92,7	28	7,3

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

Tabel 196 menunjukkan pendapat masyarakat terkait pelayanan Puskesmas di masa pandemi covid-19 di Indonesia. Terdapat 3 hal yang dikonfirmasi kepada pasien atau pengunjung pelayanan rawat jalan dan 4 hal yang dikonfirmasi kepada pasien atau penunggu rawat inap. Pengunjung rawat jalan paling setuju jika dibatasi jumlah pengantar pasien (86,6%). Sebanyak 74,4% masyarakat pengguna rawat jalan setuju dengan pengurangan jam berkunjung Puskesmas dan sebanyak 60,9% setuju dengan pembatasan jam buka Puskesmas (tidak buka setiap hari). Sama halnya dengan responden rawat jalan, pada responden rawat inap hal yang paling disetujui adalah pembatasan jumlah pengantar yaitu 94,5%. Pembatasan jam buka Puskesmas (tidak setiap hari) juga menjadi pilihan paling rendah oleh responden rawat inap yaitu 70,9%. Secara umum Pembatasan jam buka Puskesmas (tidak setiap hari) disetujui oleh 63,5% responden, paling rendah diantara rencana pelayanan Puskesmas saat pandemi yang lain.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari analisis survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 sebagai berikut.

1. Karakteristik Responden
 - a. Total jumlah responden sebanyak 1.493 dengan rincian rawat jalan 1.111 responden (74,4%) dan rawat inap 382 responden (25,6%);
 - b. Responden berstatus pasien sebanyak 70,9% dan berstatus pengantar sebanyak 29,1%;
 - c. Distribusi responden berdasarkan Puskesmas tujuan didasarkan pada kunjungan pasien ke Puskesmas pada Tahun 2019;
 - d. Sebanyak 99,7% responden berasal dari Kabupaten Blitar dan 0,3% responden berasal Kota Blitar;
 - e. Mayoritas responden berusia 26 – 35 tahun (31,1%) baik pada responden rawat jalan maupun rawat inap. Responden paling sedikit berada pada rentang 76-85 tahun sebanyak 0,5%;
 - f. Sebanyak 59,1% responden berjenis kelamin perempuan dan 40,9% berjenis kelamin laki - laki;
 - g. Responden rawat jalan dan rawat inap mayoritas berpendidikan tamat SMA/ sederajat yaitu 48,5% untuk rawat jalan dan 53,9% rawat inap;

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas
di Kabupaten Blitar 2020**

- h. Mayoritas responden berstatus ibu rumah tangga (36,4%). Jika dilihat dari aktivitas menghasilkan pendapatan, maka pekerjaan paling banyak responden adalah buruh/ petani/ nelayan (24,2%).
2. Karakteristik Pasien
- a. Frekuensi pemanfaatan pelayanan rawat jalan mayoritas 1 – 5 kali dalam satu tahun (73,6%) Frekuensi pemanfaatan pelayanan rawat inap 1 kali dalam setahun (77,7%);
- b. Mayoritas responden memanfaatkan pelayanan rawat jalan karena jarak yang dekat antara Puskesmas dengan tempat tinggal (43,5%) dan pada pasien rawat inap karena FKTP BPJS (68,3%);
- c. Pada pasien rawat jalan pemeriksaan terbanyak adalah pemeriksaan kehamilan, kandungan dan KB (17,8%). Pada pasien rawat inap penyakit terbanyak adalah gangguan/ infeksi pencernaan (47,9%).
- d. Mayoritas pasien memilih Puskesmas sebagai tempat berobat karena merupakan FKTP BPJS (56,5%);
- e. Cara bayar pasien rawat jalan dan pasien rawat inap menggunakan BPJS Kesehatan.
3. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar
- a. IKM Rawat Jalan Puskesmas berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	78,27	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	78,36	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	77,24	B	Baik
4	Biaya/Tarif	79,97	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	77,46	B	Baik

LAPORAN AKHIR

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
6	Kompetensi Pelaksana	79,58	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	79,72	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	76,10	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	73,40	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Jalan	77,79	B	Baik

b. IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan pada 24 Puskesmas di Kabupaten Blitar

No	Puskesmas	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Margomulyo	3,46	86,59	B	Baik
2	Kademangan	3,42	85,61	B	Baik
3	Doko	3,31	82,77	B	Baik
4	Kanigoro	3,24	80,95	B	Baik
5	Boro	3,21	80,16	B	Baik
6	Kesamben	3,17	79,27	B	Baik
7	Udanawu	3,15	78,84	B	Baik
8	Wonotirto	3,14	78,56	B	Baik
9	Srengat	3,14	78,56	B	Baik
10	Gandusari	3,08	76,95	B	Baik
11	Nglegok	3,05	76,15	C	Kurang Baik
12	Sutojayan	3,05	76,13	C	Kurang Baik
13	Talun	3,04	75,90	C	Kurang Baik
14	Wlingi	3,01	75,34	C	Kurang Baik
15	Wonodadi	2,99	74,76	C	Kurang Baik
16	Garum	2,96	73,89	C	Kurang Baik
17	Wates	2,96	73,88	C	Kurang Baik
18	Bacem	2,95	73,79	C	Kurang Baik
19	Slumbung	2,95	73,78	C	Kurang Baik
20	Sanankulon	2,95	73,71	C	Kurang Baik
21	Binangun	2,95	73,65	C	Kurang Baik
22	Bakung	2,93	73,16	C	Kurang Baik
23	Selopuro	2,93	73,15	C	Kurang Baik

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Puskesmas	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
24	Ponggok	2,91	72,65	C	Kurang Baik

4. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas

a. IKM Rawat Inap Puskesmas berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	78,35	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	78,43	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	79,22	B	Baik
4	Biaya/Tarif	80,89	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	77,87	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	80,37	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	80,63	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,97	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	74,39	C	Kurang Baik
	IKM Pelayanan Rawat Inap	77,67	B	Baik

b. IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap pada 18 Puskesmas di Kabupaten Blitar

No	Puskesmas	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Margomulyo	3,49	87,31	B	Baik
2	Kademangan	3,40	85,09	B	Baik
3	Kesamben	3,26	81,45	B	Baik
4	Wonodadi	3,25	81,34	B	Baik
5	Wonotirto	3,20	79,99	B	Baik
6	Boro	3,15	78,67	B	Baik
7	Udanawu	3,13	78,31	B	Baik
8	Sutojayan	3,12	77,89	B	Baik
9	Nglegok	3,10	77,43	B	Baik

LAPORAN AKHIR

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

No	Puskesmas	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
10	Gandusari	3,05	76,37	C	Kurang Baik
11	Binangun	3,05	76,33	C	Kurang Baik
12	Talun	3,01	75,26	C	Kurang Baik
13	Wates	2,98	74,38	C	Kurang Baik
14	Doko	2,96	73,94	C	Kurang Baik
15	Selopuro	2,96	73,91	C	Kurang Baik
16	Srengat	2,96	73,91	C	Kurang Baik
17	Ponggok	2,94	73,60	C	Kurang Baik
18	Bakung	2,92	72,95	C	Kurang Baik

5. Perbandingan nilai IKM Tahun 2019 dan 2020

a. IKM Rawat Jalan

No	Unsur Pelayanan	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Persyaratan	75,7	C	78,27	B	Naik	Naik	2,57
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	76,1	C	78,36	B	Naik	Naik	2,26
3	Waktu Penyelesaian	75,4	C	77,24	B	Naik	Naik	1,84
4	Biaya/Tarif	77,3	B	79,97	B	Naik	Tetap	2,67
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76,1	C	77,46	B	Naik	Naik	1,36
6	Kompetensi Pelaksana	77,1	B	79,58	B	Naik	Naik	2,48
7	Perilaku Pelaksana	77,6	B	79,72	B	Naik	Naik	2,12
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	74,1	C	76,10	C	Naik	Tetap	2,00
9	Sarana dan prasarana	71,7	C	73,40	C	Naik	Tetap	1,70
		75,7	C	77,79	B	Naik	Naik	2,09

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

b. IKM Rawat Inap

No	Unsur Pelayanan	2019		2020		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Persyaratan	76,1	C	78,35	B	Naik	Naik	2,25
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	77,2	B	78,43	B	Naik	Tetap	1,23
3	Waktu Penyelesaian	78,1	B	79,22	B	Naik	Tetap	1,12
4	Biaya/Tarif	78,9	B	80,89	B	Naik	Tetap	1,99
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76,7	B	77,87	B	Naik	Tetap	1,17
6	Kompetensi Pelaksana	80,2	B	80,37	B	Naik	Tetap	0,17
7	Perilaku Pelaksana	80,6	B	80,63	B	Naik	Tetap	0,03
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	76,2	C	75,97	C	Turun	Tetap	-0,23
9	Sarana dan prasarana	74,4	C	74,39	C	Turun	Tetap	-0,01
		76,8	B	77,67	B	Naik	Tetap	0,87

c. Tren nilai IKM pada Tahun 2020 mengalami kenaikan dibandingkan Tahun 2019 dan 2018 baik pada pelayanan rawat jalan maupun rawat inap.

6. Sebanyak 74,4% responden tidak pernah mengalami pengalaman tidak menyenangkan di Puskesmas.
7. Tiga Harapan masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar:
 - a. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas (49,8%)
 - b. Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan (19,4%)

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar 2020

- c. Pelayanan ditingkatkan (18,2%)
- 8. Tiga Harapan masyarakat terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas di Kabupaten Blitar:
 - a. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas (54,2%);
 - b. Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan (22,5%)
 - c. Pelayanan ditingkatkan (13,9%)