

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kehadirat 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 2021”. 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.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

### DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB 1 <u>P</u> ENDAHULUAN .....	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 .....	4
1.5 Keluaran ( <i>Output</i> ) .....	4
BAB 2 <u>T</u> INJAUAN 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 .....	8
2.5 Pelaksanaan dan Teknik Survei Kepuasan Masyarakat .....	10
BAB 3 <u>M</u> ETODE.....	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.....	19
3.6.3 Tenaga Ahli .....	20
3.7 Nama Kegiatan dan Sumber Pendanaan.....	20
3.8 Sistem Pelaporan .....	20
BAB 4 <u>H</u> ASIL 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 .....	29
4.1.6 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
4.1.7 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	31
4.1.8 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	32

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

4.2	Karakteristik Pasien .....	33
4.2.1	Karakteristik Pasien Berdasarkan Frekuensi dan Alasan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas .....	33
4.2.2	Karakteristik Pasien Berdasarkan Diagnosa Penyakit .....	36
4.2.3	Karakteristik Pasien Berdasarkan Pihak Perekomendasi Pelayanan Puskesmas .....	38
4.2.4	Karakteristik Pasien Berdasarkan Cara Pembayaran Pelayanan Kesehatan .....	39
4.3	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar .....	40
4.3.1	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Persyaratan Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020 .	43
4.3.2	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2020 .....	46
4.3.3	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Waktu Penyelesaian Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	49
4.3.4	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Biaya/Tarif Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021 .	53
4.3.5	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Produk/Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	57
4.3.6	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	60
4.3.7	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Perilaku Pelaksana Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	64
4.3.8	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	67
4.3.9	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	71
4.3.10	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	74
4.3.11	Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Pada 24 Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	76
4.4	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar .....	103
4.4.1	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Persyaratan Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021 .	103

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

---

4.4.2	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	106
4.4.3	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Waktu Penyelesaian Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	108
4.4.4	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Biaya/Tarif Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021 .	111
4.4.5	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Produk/Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	115
4.4.6	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	117
4.4.7	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Perilaku Pelaksana Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	121
4.4.8	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	124
4.4.9	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	127
4.4.10	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	130
4.4.11	Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Inap Pada 18 Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	131
4.5	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Tahun 2020 dengan Tahun 2021 .....	151
4.5.1	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan Tahun 2021.....	151
4.5.2	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan Tahun 2021.....	166
4.6	Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Tahun 2018, 2019, 2020 dan Tahun 2021 .....	178
4.6.1	Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Rawat Jalan di Kabupaten Blitar Tahun 2018 sampai Tahun 2021 .....	179
4.6.2	Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Rawat Inap di Kabupaten Blitar Tahun 2018 sampai Tahun 2021 .....	181

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

---

4.6.3	Rekapitulasi Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Rawat Jalan di Kabupaten Blitar Tahun 2018 sampai Tahun 2021.....	183
4.6.4	Rekapitulasi Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Rawat Inap di Kabupaten Blitar Tahun 2018 sampai Tahun 2021.....	217
4.7	Pengalaman Tidak Menyenangkan yang Pernah Dialami Responden Terhadap Pelayanan Puskesmas Tahun 2021.....	244
4.8	Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	245
4.7.1	Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	246
4.7.2	Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan Setiap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	248
BAB 5	PENUTUP.....	263
5.1	Kesimpulan .....	263
5.2	Saran.....	268

### DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	15
Tabel 2.	Tenaga Ahli Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020.....	20
Tabel 3.	Distribusi Responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 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.....	30
Tabel 11.	Distribusi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	31
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 .....	35
Tabel 15.	Karakteristik Pasien berdasarkan Diagnosa Penyakit .....	36
Tabel 16.	Karakteristik Pasien berdasarkan Pihak Perekomendasi Pelayanan Puskesmas .....	38
Tabel 17.	Karakteristik Pasien berdasarkan Cara Pembayaran Pelayanan Kesehatan .....	39
Tabel 18.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Persyaratan Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	44
Tabel 19.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Persyaratan Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	45
Tabel 20.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	47
Tabel 21.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	48
Tabel 22.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Waktu Penyelesaian Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	50
Tabel 23.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Waktu Penyelesaian Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	51

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Tabel 24.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Biaya Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	54
Tabel 25.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Biaya/Tariff Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	56
Tabel 26.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Produk/Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	58
Tabel 27.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Produk/Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	59
Tabel 28.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	61
Tabel 29.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	63
Tabel 30.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Perilaku Pelaksana Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	64
Tabel 31.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Perilaku Pelaksana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	66
Tabel 32.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	68
Tabel 33.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	70
Tabel 34.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	72
Tabel 35.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	73
Tabel 36.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	75
Tabel 37.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Bacem di Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	76
Tabel 38.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Bakung di Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	77
Tabel 39.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Binangun di Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	78
Tabel 40.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Boro di Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	79
Tabel 41.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Doko di Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	80
Tabel 42.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Gandusari di Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	81

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Tabel 43.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Garum di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	82
Tabel 44.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kademangan di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	84
Tabel 45.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kanigoro di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	85
Tabel 46.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kesamben di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	86
Tabel 47.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Nglegok di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	87
Tabel 48.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Panggungrejo di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	88
Tabel 49.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Ponggok di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	89
Tabel 50.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Sanankulon di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	90
Tabel 51.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Selopuro di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	91
Tabel 52.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Slumbung di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	92
Tabel 53.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Srengat di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	93
Tabel 54.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Sutojayan di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	94
Tabel 55.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Talun di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	95
Tabel 56.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Udanawu di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	97
Tabel 57.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Wates di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	98
Tabel 58.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Wlingi di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	99
Tabel 59.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Wonodadi di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	100
Tabel 60.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Wonotirto di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	101
Tabel 61.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	102
Tabel 62.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Persyaratan Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	104
Tabel 63.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Persyaratan Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	105
Tabel 64.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	107
Tabel 65.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	108

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Tabel 66.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Waktu Penyelesaian Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	109
Tabel 67.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Waktu Penyelesaian Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	110
Tabel 68.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Biaya/Tarif Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	112
Tabel 69.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Biaya/Tariff Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	114
Tabel 70.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Produk/Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	116
Tabel 71.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Produk/Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	117
Tabel 72.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	118
Tabel 73.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	120
Tabel 74.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Perilaku Pelaksana Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	121
Tabel 75.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Perilaku Pelaksana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	123
Tabel 76.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	125
Tabel 77.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	126
Tabel 78.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	128
Tabel 79.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	129
Tabel 80.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	130
Tabel 81.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Bakung di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	131
Tabel 82.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Binangun di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	132
Tabel 83.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Boro di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	134

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Tabel 84.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Doko di Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	135
Tabel 85.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Gandusari di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	136
Tabel 86.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Kademangan di Kabupaten Blitar Tahun 2021 ....	137
Tabel 87.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Kesamben di Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	138
Tabel 88.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Nglegok di Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	139
Tabel 89.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Panggungrejo di Kabupaten Blitar Tahun 2021....	140
Tabel 90.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Ponggok di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	141
Tabel 91.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Selopuro di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	142
Tabel 92.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Srengat di Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	143
Tabel 93.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Sutojayan di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	144
Tabel 94.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Talun di Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	145
Tabel 95.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Udanawu di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	146
Tabel 96.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Wates di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	147
Tabel 97.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Wonodadi di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	148
Tabel 98.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Wonotirto di Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	149
Tabel 99.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021.....	150
Tabel 100.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2019 dengan Tahun 2020.....	152
Tabel 101.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Persyaratan Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021 .....	153
Tabel 102.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021....	154
Tabel 103.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Waktu Penyelesaian Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021 .....	156
Tabel 104.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Biaya/Tarif Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021 .....	157
Tabel 105.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021 .....	159

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Tabel 106.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021 .....	160
Tabel 107.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Perilaku Pelaksana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021 .....	162
Tabel 108.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021 .....	163
Tabel 109.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021 .....	165
Tabel 110.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021 .....	166
Tabel 111.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Persyaratan Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021 .....	167
Tabel 112.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021.....	168
Tabel 113.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Waktu Penyelesaian Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021 .....	170
Tabel 114.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Biaya/Tarif Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021.....	171
Tabel 115.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021 .....	172
Tabel 116.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021 .....	173
Tabel 117.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Perilaku Pelaksana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021 .....	175
Tabel 118.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021 .....	176
Tabel 119.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021 .....	177
Tabel 120.	Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2018 - 2021 .....	179
Tabel 121.	Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2018 - 2021.....	181
Tabel 122.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Bacem Tahun 2018 - 2021.....	183

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Tabel 123.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Bakung Tahun 2018 - 2021.....	184
Tabel 124.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Binangun Tahun 2018 - 2021.....	186
Tabel 125.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Boro Tahun 2018 - 2021.....	187
Tabel 126.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Doko Tahun 2018 - 2021.....	189
Tabel 127.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Gandusari Tahun 2018 - 2021.....	190
Tabel 128.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Garum Tahun 2018 - 2021.....	192
Tabel 129.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kademangan Tahun 2018 - 2021 .....	193
Tabel 130.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kanigoro Tahun 2018 - 2021.....	195
Tabel 131.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kesamben Tahun 2018 - 2021.....	196
Tabel 132.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Nglegok Tahun 2018 - 2021.....	198
Tabel 133.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Panggungrejo Tahun 2018 - 2021.....	199
Tabel 134.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Ponggok Tahun 2018 - 2021.....	201
Tabel 135.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Sanankulon Tahun 2018 - 2021.....	202
Tabel 136.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Selopuro Tahun 2018 - 2021.....	204
Tabel 137.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Slumbung Tahun 2018 - 2021.....	205
Tabel 138.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Srengat Tahun 2018 - 2021.....	207
Tabel 139.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Sutojayan Tahun 2018 - 2021.....	208
Tabel 140.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Talun Tahun 2018 - 2021.....	209
Tabel 141.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Udanawu Tahun 2018 - 2021.....	211
Tabel 142.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Wates Tahun 2018 - 2021.....	212
Tabel 143.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Wlingi Tahun 2018 - 2021.....	214
Tabel 144.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Wonodadi Tahun 2018 - 2021.....	215
Tabel 145.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Wonotirto Tahun 2018 - 2021.....	216
Tabel 146.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Bakung Tahun 2018 - 2021.....	218
Tabel 147.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Binangun Tahun 2018 - 2021.....	219

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Tabel 148.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Boro Tahun 2018 - 2021.....	221
Tabel 149.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Doko Tahun 2018 - 2021.....	222
Tabel 150.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Gandusari Tahun 2018 - 2021.....	223
Tabel 151.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Kademangan Tahun 2018 - 2021 .....	225
Tabel 152.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Kesamben Tahun 2018 - 2021.....	226
Tabel 153.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Nglegok Tahun 2018 - 2021.....	228
Tabel 154.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Panggungrejo Tahun 2018 - 2021.....	229
Tabel 155.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Ponggok Tahun 2018 - 2021.....	230
Tabel 156.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Selopuro Tahun 2018 - 2021.....	232
Tabel 157.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Srengat Tahun 2018 - 2021.....	233
Tabel 158.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Sutojayan Tahun 2018 - 2021.....	235
Tabel 159.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Talun Tahun 2018 - 2021.....	236
Tabel 160.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Udanawu Tahun 2018 - 2021.....	238
Tabel 161.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Wates Tahun 2018 - 2021.....	239
Tabel 162.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Wonodadi Tahun 2018 - 2021.....	241
Tabel 163.	Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Wonotirto Tahun 2018 - 2021.....	242
Tabel 164.	Pengalaman Tidak Menyenangkan yang Dialami Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	244
Tabel 165.	Jenis Pengalaman Tidak Menyenangkan yang Dialami Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	244
Tabel 166.	Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	246
Tabel 167.	Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	247
Tabel 168.	Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan Setiap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 .....	249

### DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2018 - 2021 .....	180
Gambar 2.	Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2018 - 2021 .....	182
Gambar 3.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Bacem Tahun 2018 - 2021 .....	184
Gambar 4.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Bakung Tahun 2018 - 2021 .....	185
Gambar 5.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Binangun Tahun 2018 - 2021 .....	187
Gambar 6.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Boro Tahun 2018 - 2021 .....	188
Gambar 7.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Doko Tahun 2018 - 2021 .....	190
Gambar 8.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Gandusari Tahun 2018 - 2021 .....	191
Gambar 9.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Garum Tahun 2018 - 2021 .....	193
Gambar 10.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kademangan Tahun 2018 - 2021 .....	194
Gambar 11.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kanigoro Tahun 2018 - 2021 .....	196
Gambar 12.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kesamben Tahun 2018 - 2021 .....	197
Gambar 13.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Ngelegok Tahun 2018 - 2021 .....	199
Gambar 14.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Panggungrejo Tahun 2018 - 2021 .....	200
Gambar 15.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Ponggok Tahun 2018 - 2021 .....	202
Gambar 16.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Sanankulon Tahun 2018 - 2021 .....	203
Gambar 17.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Selopuro Tahun 2018 - 2021 .....	205
Gambar 18.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Slumbung Tahun 2018 - 2021 .....	206

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Gambar 19.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Srengat Tahun 2018 – 2021 .....	208
Gambar 20.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Sutojayan Tahun 2018 – 2021 .....	209
Gambar 21.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Talun Tahun 2018 – 2021 .....	210
Gambar 22.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Udanawu Tahun 2018 – 2021 .....	212
Gambar 23.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Wates Tahun 2018 – 2021 .....	213
Gambar 24.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Wlingi Tahun 2018 – 2021 .....	215
Gambar 25.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Wonodadi Tahun 2018 – 2021 .....	216
Gambar 26.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Wonotirto Tahun 2018 – 2021 .....	217
Gambar 27.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Bakung Tahun 2018 – 2021 .....	219
Gambar 28.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Binangun Tahun 2018 – 2021 .....	220
Gambar 29.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Boro Tahun 2018 – 2021 .....	222
Gambar 30.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Doko Tahun 2018 – 2021 .....	223
Gambar 31.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Gandusari Tahun 2018 – 2021 .....	224
Gambar 32.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Kademangan Tahun 2018 – 2021 .....	226
Gambar 33.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Kesamben Tahun 2018 – 2021 .....	227
Gambar 34.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Nglegok Tahun 2018 – 2021 .....	229
Gambar 35.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Panggungrejo Tahun 2018 – 2021 .....	230
Gambar 36.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Ponggok Tahun 2018 – 2021 .....	231
Gambar 37.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Selopuro Tahun 2018 – 2021 .....	233
Gambar 38.	Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Srengat Tahun 2018 – 2021 .....	234

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

---

Gambar 39. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Sutojayan Tahun 2018 – 2021 .....	236
Gambar 40. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Talun Tahun 2018 – 2021 .....	237
Gambar 41. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Udanawu Tahun 2018 – 2021 .....	239
Gambar 42. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Wates Tahun 2018 – 2021 .....	240
Gambar 43. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Wonodadi Tahun 2018 – 2021 .....	242
Gambar 44. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Wonotirto Tahun 2018 – 2021 .....	243

### **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 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 akan 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 telah

dilakukan sejak Tahun 2018, tahun ini adalah survei keempat. Penyelenggaraan survey yang berkesinambungan diharapkan dapat memberikan perbaikan terhadap pelayanan Puskesmas sesuai dengan penilaian masyarakat.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan**

Kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 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: 027/VI.I/409.104/PPK.02/2021 yang ditandatangani di Blitar pada 8 April 2021.

### **1.3 Tujuan Dan Manfaat**

#### **1.3.1 Tujuan**

Tujuan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Blitar pada Tahun 2021 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:

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 pelayanan 24 Puskesmas Kabupaten Blitar berdasarkan 9 unsur survei kepuasan masyarakat;
4. Analisis perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas pada Tahun 2020 dengan 2021
5. Analisis tren Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas pada Tahun 2018, 2019, 2020 dan 2021;
6. Analisis pengalaman tidak menyenangkan yang pernah dialami masyarakat di 24 Puskesmas Kabupaten Blitar;
7. Analisis harapan masyarakat terhadap 24 Puskesmas di Kabupaten Blitar.

### 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 2021**

yang memuat informasi sebagai berikut:

1. Karakteristik responden survei;
2. Karakteristik pasien Puskesmas;
3. Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan 24 Puskesmas di Kabupaten Blitar;
4. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Tahun 2020 dengan Tahun 2021
5. Tren Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas pada Tahun 2018, 2019, 2020 dan 2021;
6. Pengalaman tidak menyenangkan yang pernah dialami masyarakat di 24 Puskesmas Kabupaten Blitar;
7. Harapan masyarakat terhadap 24 Puskesmas di Kabupaten Blitar.

### **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;

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

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

---

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 Suvei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

---

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 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 indepeden 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, 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 2021 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 2021 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 2020 jumlah kunjungan rawat jalan masyarakat sebanyak 388.162 kunjungan dan 3.502 untuk pasien rawat inap.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

---

Sampel kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 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 1.108 dan pada rawat inap dengan margin of error 5% jumlah responden 359, sehingga total jumlah responden yang direncanakan dikumpulkan datanya sebesar 1.467. 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 1469 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 atau masyarakat yang pernah menjalani rawat inap di Puskesmas sasaran survey dalam satu tahun terakhir.

Pengambilan data pada responden rawat inap pada Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 90% merupakan pasien yang telah selesai menjalani rawat inap dan merupakan pasien yang menjalani persalinan. Hal ini disebabkan, Puskesmas tidak menerima pasien rawat inap non persalinan di era Pandemi Covid – 19.

### **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 Panggungrejo
12. Puskesmas Nglegok

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

13. Puskesmas Ponggok
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 2021 sebagai berikut.

**Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

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					■	■
8	Penyusunan laporan akhir					■	■
9	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 dengan wawancara melalui telepon pada pasien yang pernah menjalani rawat inap di Puskesmas sasaran survei dalam satu tahun terakhir (Juni 2020 – Juni 2021). Responden merupakan pasien atau pengantar pasien yang menjalani persalinan selama periode yang telah ditentukan.

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.

### **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.

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:

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

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

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

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

### 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	<b>1,00 – 2,5996</b>	<b>25,00 – 64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak baik</b>
2	<b>2,60 – 3,064</b>	<b>65,00 – 76,60</b>	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
3	<b>3,0644 – 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	<b>3,5324 – 4,00</b>	<b>88,31 – 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

### **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.
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 181 hari kalender mulai 8 April 2021 – 6 Oktober 2021.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

### 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	Tenaga Ahli Utama

### 3.7 Nama Kegiatan dan Sumber Pendanaan

Rincian nama kegiatan, pekerjaan dan sumber pendanaan sebagai berikut.

- Nama Kegiatan : Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar
- Nama Pekerjaan : Jasa Konsultasi
- Sumber Pendanaan : APBD Kabupaten Blitar.

Biaya kegiatan survei ini sebesar Rp 301.416.800,- (Tiga ratus satu juta empat ratus enam belas ribu delapan 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;

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

---

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 2021 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 berada 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.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 3. Distribusi Responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 berdasarkan Jenis Layanan**

Jenis Layanan	Jumlah Responden	
	N	%
Rawat Jalan	1.111	75,6
Rawat Inap	358	24,4
<b>Total</b>	<b>1.469</b>	<b>100,0</b>

Total terdapat 1.469 responden survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar pada Tahun 2021, dengan rincian rawat jalan sebanyak 1.111 responden atau 75,6% dan rawat inap sebanyak 358 responden atau 24,4%. Hal tersebut membawa konsekuensi dalam analisis hasil survei bahwa sebanyak 1.111 responden akan dianalisis tingkat kepuasannya terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas dan 358 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	796	71,6	340	95,0	<b>1.136</b>	<b>77,3</b>
Pengantar Pasien	315	28,4	18	5,0	<b>333</b>	<b>22,7</b>
<b>Total</b>	<b>1.111</b>	<b>75,6</b>	<b>358</b>	<b>24,4</b>	<b>1.469</b>	<b>100,0</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Berdasarkan Tabel 4 di atas 77,3% status responden merupakan pasien. Dominasi status pasien pada responden survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas tersebar pada responden rawat jalan dan rawat inap. Sebanyak 71,6% responden rawat jalan berstatus pasien dan 28,4% merupakan pengantar pasien. Terdapat 95,0% responden rawat inap yang berstatus pasien dan 5,0% 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	%
<b>A</b>	<b>PERAWATAN</b>						
1	Bakung	22	2,0	9	2,5	31	2,1
2	Binangun	30	2,7	28	7,8	58	3,9
3	Boro	30	2,7	20	5,6	50	3,4
4	Doko	29	2,6	40	11,2	69	4,7
5	Gandusari	57	5,1	5	1,4	62	4,2
6	Kademangan	68	6,1	31	8,7	99	6,7
7	Kesamben	80	7,2	19	5,3	99	6,7
8	Nglegok	21	1,9	18	5,0	39	2,7
9	Panggungrejo	21	1,9	15	4,2	36	2,5
10	Ponggok	81	7,3	32	8,9	113	7,7
11	Selopuro	39	3,5	6	1,7	45	3,1

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	Jumlah Responden					
		Rajal		Ranap		Total	
		N	%	N	%	N	%
12	Srengat	66	5,9	25	7,0	91	6,2
13	Sutojayan	40	3,6	38	10,6	78	5,3
14	Talun	37	3,3	19	5,3	56	3,8
15	Udanawu	70	6,3	10	2,8	80	5,4
16	Wates	52	4,7	21	5,9	73	5,0
17	Wonodadi	35	3,2	8	2,2	43	2,9
18	Wonotirto	25	2,3	14	3,9	39	2,7
<b>B</b>	<b>NON PERAWATAN</b>						
18	Bacem	47	4,2			47	3,2
19	Garum	40	3,6			40	2,7
20	Kanigoro	97	8,7			97	6,6
21	Sanankulon	49	4,4			49	3,3
22	Slumbung	24	2,2			24	1,6
23	Wlingi	51	4,6			51	3,5
		<b>1.111</b>	<b>75,6</b>	<b>358</b>	<b>24,4</b>	<b>1.469</b>	<b>100,0</b>

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 2020. 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 Ponggok sebanyak 113 responden atau 7,7% dari total responden. Puskesmas dengan jumlah responden paling sedikit adalah Slumbung dengan 24 responden atau 1,6%.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

### 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	1.111	100,0	358	100	<b>1.468</b>	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>1.111</b>	<b>75,6</b>	<b>382</b>	<b>24,4</b>	<b>1.468</b>	<b>100,0</b>

Seluruh responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 berasal dari Kabupaten Blitar. Tidak ada responden yang berasal dari luar wilayah Kabupaten 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	22	100,0	9	100,0	31	
	<b>Total</b>		<b>22</b>	<b>2,0</b>	<b>9</b>	<b>2,5</b>	<b>31</b>	<b>2,1%</b>
2	Binangun	Binangun	30	100,0	28	100,0	58	
	<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>2,7</b>	<b>28</b>	<b>7,8</b>	<b>58</b>	<b>3,9%</b>
3	Boro	Selorejo	28	93,3	20	100,0	48	
		Kesamben	2	6,7				
	<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>2,7</b>	<b>20</b>	<b>5,6</b>	<b>48</b>	<b>3,3%</b>
4	Doko	Doko	29	100,0	40	100,0	69	
	<b>Total</b>		<b>29</b>	<b>2,6</b>	<b>40</b>	<b>11,2</b>	<b>69</b>	<b>4,7%</b>
5	Gandusari	Gandusari	57	100,0	5	100,0	62	
	<b>Total</b>		<b>57</b>	<b>5,1</b>	<b>5</b>	<b>1,4</b>	<b>62</b>	<b>4,2%</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	Asal Kecamatan Responden	Rawat Jalan		Rawat Inap		Total	
			N	%	N	%	N	%
6	Kademangan	Kademangan	65	95,6	31	100,0	96	
		Sanankulon	3	4,4	0	0,0	3	
		<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>6,1</b>	<b>31</b>	<b>8,7</b>	<b>99</b>	<b>6,7%</b>
7	Kesamben	Kesamben	79	98,8	19	100,0	98	
		Binangun	1	1,3	0	0,0	1	
		<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>7,2</b>	<b>19</b>	<b>5,3</b>	<b>99</b>	<b>6,7%</b>
8	Nglegok	Nglegok	20	95,2	18	100,0	38	
		Sanankulon	1	4,8	0	0,0	1	
		<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>1,9</b>	<b>18</b>	<b>5,0</b>	<b>39</b>	<b>2,7%</b>
9	Panggungrejo	Panggungrejo	21	100,0	15	100,0	36	
		<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>1,9</b>	<b>15</b>	<b>4,2</b>	<b>36</b>	<b>2,5%</b>
10	Ponggok	Ponggok	80	98,8	32	100,0	112	
		Nglegok	1	1,2	0	0,0	1	
		<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>7,3</b>	<b>32</b>	<b>8,9</b>	<b>113</b>	<b>7,7%</b>
11	Selopuro	Selopuro	39	100,0	6	100,0	45	
		<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>3,5</b>	<b>6</b>	<b>1,7</b>	<b>45</b>	<b>3,1%</b>
12	Srengat	Srengat	66	100,0	25	100,0	91	
		<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>5,9</b>	<b>25</b>	<b>7,0</b>	<b>91</b>	<b>6,2%</b>
13	Sutojayan	Sutojayan	40	100,0	38	100,0	78	
		<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>3,6</b>	<b>38</b>	<b>10,6</b>	<b>78</b>	<b>5,3%</b>
14	Talun	Talun	35	94,6	19	100,0	54	
		Gandusari	2	5,4	0	0,0		
		<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>3,3</b>	<b>19</b>	<b>5,3</b>	<b>54</b>	<b>3,7%</b>
15	Udanawu	Udanawu	69	98,6	10	100,0	79	
		Wonodadi	1	1,4	0	0,0	1	
		<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>6,3</b>	<b>10</b>	<b>2,8</b>	<b>80</b>	<b>5,4%</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	Asal Kecamatan Responden	Rawat Jalan		Rawat Inap		Total	
			N	%	N	%	N	%
16	Wates	Wates	52	100,0	21	100,0	73	
	<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>4,7</b>	<b>21</b>	<b>5,9</b>	<b>73</b>	<b>5,0%</b>
17	Wonodadi	Wonodadi	34	97,1	8	100,0	42	
		Sutojayan	1	2,9	0	0,0	1	
	<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>3,2</b>	<b>8</b>	<b>2,2</b>	<b>43</b>	<b>2,9%</b>
18	Wonotirto	Wonotirto	24	96,0	14	100,0	38	
		Bakung	1	4,0	0	0,0	1	
	<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>2,3</b>	<b>14</b>	<b>3,9</b>	<b>39</b>	<b>2,7%</b>
19	Bacem	Ponggok	47	100,0			47	
	<b>Total</b>		<b>47</b>	<b>4,2</b>			<b>47</b>	<b>3,2%</b>
20	Garum	Garum	40	100,0			40	
	<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>3,6</b>			<b>40</b>	<b>2,7%</b>
21	Kanigoro	Kanigoro	97	100,0			97	
	<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>8,7</b>			<b>97</b>	<b>6,6%</b>
22	Sanankulon	Sanankulon	48	98,0			48	
		Kanigoro	1	2,0			1	
	<b>Total</b>		<b>49</b>	<b>4,4</b>			<b>49</b>	<b>3,3%</b>
23	Slumbung	Gandusari	24	100,0			24	
	<b>Total</b>		<b>24</b>	<b>2,2</b>			<b>24</b>	<b>1,6%</b>
24	Wlingi	Wlingi	51	100,0			51	
	<b>Total</b>		<b>51</b>	<b>4,6</b>			<b>51</b>	<b>3,5%</b>
<b>Total</b>			<b>1111</b>	<b>75,6</b>	<b>358</b>	<b>24,4</b>	<b>1469</b>	<b>100,0%</b>

Tabel 7 di atas menunjukkan distribusi asal responden setiap Puskesmas di Kabupaten Blitar. Beberapa Puskesmas dikunjungi oleh

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

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	Ponggok	127	11,4	32	8,9	166	11,3
2	Kesamben	81	7,3	19	5,3	129	8,8
3	Kanigoro	98	8,8	0	0,0	113	7,7
4	Kademangan	65	5,9	31	8,7	91	6,2
5	Srengat	66	5,9	25	7,0	85	5,8
6	Gandusari	83	7,5	5	1,4	83	5,7
7	Udanawu	69	6,2	10	2,8	79	5,4
8	Sutojayan	41	3,7	38	10,6	76	5,2
9	Wates	52	4,7	21	5,9	74	5,0
10	Doko	29	2,6	40	11,2	72	4,9
11	Binangun	31	2,8	28	7,8	61	4,2
12	Talun	35	3,2	19	5,3	58	3,9
13	Sanankulon	52	4,7	0	0,0	53	3,6
14	Wlingi	51	4,6	0	0,0	52	3,5
15	Selorejo	28	2,5	20	5,6	49	3,3
16	Selopuro	39	3,5	6	1,7	44	3,0
17	Wonodadi	35	3,2	8	2,2	41	2,8
18	Garum	40	3,6	0	0,0	40	2,7
19	Nglegok	21	1,9	18	5,0	34	2,3
20	Wonotirto	24	2,2	14	3,9	34	2,3
21	Panggungrejo	21	1,9	15	4,2	30	2,0
22	Bakung	23	2,1	9	2,5	26	1,8
	<b>Total</b>	<b>1111</b>	<b>75,6</b>	<b>358</b>	<b>24,4</b>	<b>1469</b>	<b>100,0</b>

Responden mayoritas berasal dari Kecamatan Ponggok yaitu 11,3% dan paling sedikit berasal dari Kecamatan Bakung sebanyak 1,8%.

#### 4.1.5 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

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

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 9. Distribusi Responden berdasarkan Usia**

No	Kategori usia (tahun)	Responden Rawat Jalan		Responden Rawat Inap		Total	
		N	%	N	%	N	%
1	17 – 25	171	15,4	94	26,3	<b>265</b>	<b>18,0</b>
2	26 – 35	332	29,9	231	64,5	<b>563</b>	<b>38,3</b>
3	36 – 45	222	20,0	28	7,8	<b>250</b>	<b>17,0</b>
4	46 – 55	183	16,5	4	1,1	<b>187</b>	<b>12,7</b>
5	56 – 65	159	14,3	1	0,3	<b>160</b>	<b>10,9</b>
6	66 – 75	35	3,2	0	0,0	<b>35</b>	<b>2,4</b>
7	76 – 85	9	0,8	0	0,0	<b>9</b>	<b>0,6</b>
	<b>Total</b>	<b>1111</b>	<b>75,6</b>	<b>358</b>	<b>24,4</b>	<b>1469</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan Tabel 9 di atas dapat dilihat bahwa mayoritas responden berusia 26 – 35 tahun (38,3%) baik pada responden rawat jalan maupun rawat inap. Responden rawat jalan paling sedikit berada pada rentang usia 76 – 85 tahun sebanyak 0,6%.

### 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	444	40,0	16	4,5	<b>460</b>	<b>31,3</b>
Perempuan	667	60,0	342	95,5	<b>1009</b>	<b>68,7</b>
<b>Total</b>	<b>1.111</b>	<b>75,6</b>	<b>358</b>	<b>24,4</b>	<b>1.469</b>	<b>100,0</b>

Tabel 10 di atas menunjukkan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin. Sebanyak 31,3% responden berjenis kelamin laki – laki dan 68,7%

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

berjenis kelamin perempuan. Pada responden rawat jalan jumlah responden laki – laki 444 responden atau 40,0% dan perempuan sebanyak 667 atau 60,0%. Pada responden rawat inap jumlah responden laki – laki sebanyak 4,5% dan responden perempuan sebanyak 95,5%. Tingginya responden perempuan pada pelayanan rawat inap disebabkan pengguna pelayanan rawat inap mayoritas pasien yang melahirkan, sehingga responden sendiri merupakan pasien yang berjenis kelamin perempuan.

### 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.

**Tabel 11. Distribusi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Responden Rawat Jalan		Responden Rawat Inap		Total	
		N	%	N	%	N	%
1	Tidak Sekolah	5	0,5	0	0,0	5	0,3
2	Tidak Tamat SD/ sederajat	16	1,4	2	0,6	18	1,2
3	Tamat SD/ sederajat	191	17,2	12	3,4	203	13,8
4	Tamat SMP/ sederajat	237	21,3	71	19,8	308	21,0
5	Tamat SMA/ sederajat	564	50,8	258	72,1	822	56,0
6	Lulus Diploma	28	2,5	11	3,1	39	2,7
7	Lulus Sarjana	70	6,3	4	1,1	74	5,0
	<b>Total</b>	<b>1111</b>	<b>75,6</b>	<b>358</b>	<b>24,4</b>	<b>1469</b>	<b>100,0</b>

Secara umum mayoritas responden berpendidikan tamat SMA/ sederajat yaitu 56,0%. Terdapat 0,3% responden yang tidak sekolah dan 1,2%

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

tidak tamat SD/ sederajat. Terdapat 5% responden yang menempuh pendidikan lulus 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	69	6,2	28	7,8	97	6,6
2	Ibu Rumah Tangga	410	36,9	243	67,9	653	44,5
3	Buruh/Petani/Nelayan	225	20,3	17	4,7	242	16,5
4	Pedagang/Wiraswasta	162	14,6	29	8,1	191	13,0
5	Pegawai Instansi Swasta	95	8,6	33	9,2	128	8,7
6	Serabutan	68	6,1	2	0,6	70	4,8
7	Pegawai Honorar/Kontrak	47	4,2	6	1,7	53	3,6
8	Pensiunan (PNS/TNI/POLRI/BUMN)	17	1,5	0	0,0	17	1,2
9	PNS/BUMN	17	1,5	0	0,0	17	1,2
10	TNI/POLRI aktif	1	0,1	0	0,0	1	0,1
	<b>Total</b>	<b>1111</b>	<b>75,6</b>	<b>358</b>	<b>24,4</b>	<b>1469</b>	<b>100,0</b>

Terdapat 10 jenis pekerjaan yang diidentifikasi. Sebanyak 97 responden atau 6,6% 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 44,5%. 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 16,5% atau 242 responden. Sebanyak 13% responden berprofesi sebagai pedagang/ wiraswasta. Terdapat 2,5% PNS/TNI/POLRI/BUMN yang menggunakan Puskesmas sebagai pemberi pelayanan kesehatannya, terlepas memang menggunakan fasilitas BPJS atau tidak.

### **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.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 13. Karakteristik Pasien berdasarkan Frekuensi Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas**

Frekuensi Rawat Jalan (kali)	Total		Frekuensi Rawat Inap (kali)	Total	
	N	%		N	%
1 – 5	975	87,8	1	344	96,1
6 – 10	86	7,7	2	14	3,9
11 – 15	41	3,7			
16 – 20	3	0,3			
21 – 25	5	0,5			
26 – 30					
31 – 35					
36 – 40		0,0			
41 – 45					
46 – 50					
> 50	1	0,1			
<b>Total</b>	<b>1.111</b>	<b>100,0</b>	<b>Total</b>	<b>358</b>	<b>100,0</b>

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 87,8% dari total responden rawat jalan. Sebanyak 7,7% 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 96,1% memanfaatkan pelayanan rawat inap 1 kali dalam 1 tahun dan 3,9% dirawat 2 kali dalam 1 tahun. Tidak ada penggunaan pelayanan rawat inap lebih dari 2 kali dalam satu tahun terakhir.

Alasan pemanfaatan pelayanan kesehatan juga diidentifikasi untuk mengetahui motivasi penggunaan pelayanan kesehatan Puskesmas.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Identifikasi alasan pemanfaatan pelayanan kesehatan Puskesmas sebagai berikut.

**Tabel 14. Karakteristik Pasien berdasarkan Alasan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas**

No	Alasan	Responden Rawat Jalan		Responden Rawat Inap		Total	
		N	%	N	%	N	%
1	FKTP BPJS	409	36,8	129	36,0	538	36,6
2	Jarak Dekat	409	36,8	127	35,5	536	36,5
3	Gratis	142	12,8	28	7,8	170	11,6
4	Pelayanan Bagus	80	7,2	46	12,8	126	8,6
5	Tarif Murah	41	3,7	14	3,9	55	3,7
6	Rekomendasi Tenaga Kesehatan (Dokter/Perawat/Bidan)	25	2,3	14	3,9	39	2,7
7	Sarana Transportasi Mudah	5	0,5	0	0,0	5	0,3
	<b>Total</b>	<b>1.111</b>	<b>75,6</b>	<b>358</b>	<b>24,4</b>	<b>1469</b>	<b>100,0</b>

Pasien rawat jalan mayoritas menggunakan pelayanan Puskesmas karena jarak yang dekat dan juga FKTP BPJS yaitu sebanyak 36,8%. Faktor jarak sangat berpengaruh terhadap pemilihan Puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan tujuan, begitu juga dengan status Puskesmas yang menjadi FKTP BPJS. Sedangkan pasien rawat inap menggunakan Puskesmas karena merupakan FKTP BPJS (36,5%). Hal ini menunjukkan pasien mempertimbangkan BPJS yang dimiliki dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan, baik pada rawat jalan maupun 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

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

maka biaya berobat ke Puskesmas adalah gratis. Pelayanan bagus juga dipilih oleh 8,6% pasien.

### 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	196	17,6	Melahirkan/ Penyakit Kandungan	349	97,5
2	Hipertensi/Hipotensi	151	13,6	Gangguan/Infeksi Sistem Pencernaan	7	2,0
3	Gangguan/Penyakit Fungsi Metabolik	110	9,9	Gangguan/Penyakit Fungsi Metabolik	2	0,6
4	Gangguan/Infeksi Sistem Pernafasan	81	7,3			
5	Simptomatik	78	7,0			
6	Meminta surat keterangan sehat	70	6,3			
7	Gangguan/Infeksi Sistem Pencernaan	64	5,8			
8	Swab	61	5,5			
9	Vaksin dan Imunisasi	55	5,0			
10	Meminta surat rujukan	55	5,0			
11	Penyakit Gigi dan Mulut	39	3,5			
12	Kontrol dan Rawat Luka	24	2,2			
13	Gangguan Kejiwaan	20	1,8			

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Diagnosa Penyakit (Rawat Jalan)	Total		Diagnosa Penyakit (Rawat Inap)	Total	
		N	%		N	%
14	Penyakit Jantung dan Pembuluh Darah	18	1,6			
15	Gangguan Fungsi Syaraf	17	1,5			
16	Gangguan Fungsi Sendi/Otot	17	1,5			
17	Penyakit Kulit dan Kelamin	15	1,4			
18	Trauma/Kecelakaan	8	0,7			
19	Pemeriksaan Laboratorium/ MCU	8	0,7			
20	Penyakit/Infeksi Tropik	5	0,5			
21	Tumor dan Kanker	5	0,5			
22	Gangguan/ Masalah Gizi	5	0,5			
23	Gangguan Fungsi Pendengaran	3	0,3			
24	ISK	3	0,3			
25	Gangguan Fungsi Penglihatan	2	0,2			
26	Penyakit Autoimun	1	0,1			
	<b>Total</b>	<b>1111</b>	<b>100,0</b>	<b>Total</b>	<b>358</b>	<b>100,0</b>

Pada pasien rawat jalan kasus penyakit terbanyak adalah pemeriksaan kehamilan, kandungan dan KB (17,6%). Sebanyak 13,6% pasien mengalami hipertensi/hipotensi. Di era pandemi covid-19, terjadi pergeseran jenis penyakit yang dialami masyarakat pada pasien rawat jalan. Beberapa pasien mengalami demam dan dimasukkan dalam kategori simptomatik karena belum ada diagnose yang pasti.

Pada pasien rawat inap pasien melahirkan/ Tindakan kandungan menjadi diagnosis tertinggi yaitu mencapai 97,5%. Terdapat 2,5% kasus lain di

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

luar persalinan/ permasalahan kandungan. Dari Tabel 15 di atas 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	569	39,8	176	22,8	<b>745</b>	<b>50,7</b>
2	FKTP Tujuan	435	51,9	131	69,9	<b>566</b>	<b>38,5</b>
3	Anjuran Keluarga/Teman	80	6,1	41	7,1	<b>121</b>	<b>8,2</b>
4	Tenaga Medis/Paramedis yang merawat	27	2,2	10	0,3	<b>37</b>	<b>2,5</b>
	<b>Total</b>	<b>1.111</b>	<b>75,6</b>	<b>358</b>	<b>24,4</b>	<b>1469</b>	<b>100,0</b>

Pihak rekomendasi dibedakan menjadi 4 yaitu pribadi pasien (pilihan sendiri), FKTP tujuan, anjuran keluarga/ teman serta anjuran tenaga medis/paramedis yang merawat. Sebanyak 50,7% pasien menentukan sendiri pilihan berobatnya. Sebanyak 38,5% 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 10,7%.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

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	308	27,7	43	12,0	351	23,9
2	BPJS Kesehatan (Kelas I)	29	2,6	2	0,6	31	2,1
3	BPJS Kesehatan (Kelas II)	69	6,2	28	7,8	97	6,6
4	BPJS Kesehatan (Kelas III)	241	21,7	123	34,4	364	24,8
5	BPJS Kesehatan (PBI)	223	20,1	84	23,5	307	20,9
6	BPJS Ketenagakerjaan	13	1,2	2	0,6	15	1,0
7	Dibiayai Perusahaan	4	0,4			4	0,3
8	Biaya Sendiri	224	20,2	76	21,2	300	20,4
	<b>Total</b>	<b>1.111</b>	<b>75,6</b>	<b>358</b>	<b>25,2</b>	<b>1.469</b>	<b>100,0</b>

Tabel 17 di atas menunjukkan bahwa mayoritas pasien menggunakan BPJS Kesehatan dalam pembayarannya, baik pada pasien rawat jalan maupun

rawat inap dengan total pengguna 54,4%. Presentase penggunaan BPJS Kesehatan pada pasien rawat inap lebih besar daripada rawat jalan yaitu pada sebesar 66,2% rawat inap dan 50,6% rawat jalan. Jika dianalisis lebih lanjut, pasien mayoritas menggunakan BPJS Kelas III (24,8%) dan BPJS PBI (20,9%).

Metode pembayaran gratis program pemerintah juga cukup tinggi yaitu 23,9%. Gratis dalam pembayaran dengan mendapatkan 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.

Pada metode bayar sendiri yang artinya, semua biaya ditanggung oleh pasien, digunakan oleh 20,4% dari total pasien sasaran survei dengan rincian 20,2% pasien rawat jalan dan 21,2% pasien rawat inap.

### **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 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*

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

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.

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

### 3. Mengkonversikan nilai SKM dengan nilai dasar 25

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

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

### 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.

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

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

---

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).

### **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

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

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 2021**

No	Komponen Aspek Persyaratan	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,23	0,35	80,63	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Kejelasan informasi mengenai persyaratan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,24	0,36	81,12	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Kemudahan untuk memenuhi persyaratan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,26	0,36	81,44	<b>B</b>	<b>Baik</b>

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

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Puskesmas Kabupaten Blitar termasuk dalam kinerja baik atau mutu pelayanan B. Terjadi peningkatan nilai IKM dibandingkan Tahun 2020 pada aspek persyaratan. Komponen paling rendah nilai IKM nya adalah keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan rawat jalan Puskesmas.

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 2021**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kademangan	3,59	0,40	89,83	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
2	Kanigoro	3,55	0,39	88,66	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
3	Panggungrejo	3,35	0,37	83,73	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Nglegok	3,33	0,37	83,33	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Wonotirto	3,31	0,37	82,67	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Slumbung	3,29	0,37	82,29	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Doko	3,24	0,36	81,03	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Garum	3,23	0,36	80,63	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Boro	3,22	0,36	80,58	<b>B</b>	<b>Baik</b>
10	Srengat	3,21	0,36	80,30	<b>B</b>	<b>Baik</b>
11	Sanankulon	3,21	0,36	80,27	<b>B</b>	<b>Baik</b>
12	Udanawu	3,21	0,36	80,24	<b>B</b>	<b>Baik</b>
13	Sutojayan	3,20	0,36	80,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
14	Wlingi	3,20	0,36	79,90	<b>B</b>	<b>Baik</b>
15	Bacem	3,19	0,35	79,79	<b>B</b>	<b>Baik</b>
16	Talun	3,19	0,35	79,73	<b>B</b>	<b>Baik</b>
17	Ponggok	3,18	0,35	79,53	<b>B</b>	<b>Baik</b>
18	Kesamben	3,18	0,35	79,48	<b>B</b>	<b>Baik</b>
19	Gandusari	3,18	0,35	79,39	<b>B</b>	<b>Baik</b>
20	Binangun	3,17	0,35	79,25	<b>B</b>	<b>Baik</b>
21	Wates	3,15	0,35	78,85	<b>B</b>	<b>Baik</b>
22	Wonodadi	3,15	0,35	78,81	<b>B</b>	<b>Baik</b>
23	Bakung	3,15	0,35	78,79	<b>B</b>	<b>Baik</b>
24	Selopuro	3,14	0,35	78,42	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 19 di atas menunjukkan angka IKM pada aspek persyaratan pelayanan rawat jalan di 24 Puskesmas. Puskesmas Kademangan merupakan Puskesmas dengan nilai IKM pada aspek persyaratan tertinggi yaitu sangat baik, begitu juga dengan Puskesmas Kanigoro. Sisanya sebanyak 22 Puskesmas atau 91,67% Puskesmas memiliki IKM persyaratan baik dengan rentang nilai IKM 76,61 - 88,30. Terjadi peningkatan nilai IKM dibandingkan Tahun 2020, yang terdapat 12 Puskesmas dengan kategori kinerja kurang baik atau mutu pelayanan C yang berada pada rentang 65,00 – 76,60 dan pada 2021 tidak terdapat kategori C pada aspek persyaratan pelayanan.

### **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

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

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 terhadap komponen aspek sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 20. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

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	3,22	0,35	80,52	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Kejelasan informasi mengenai prosedur / alur pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,22	0,35	80,51	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Kemudahan untuk mengikuti prosedur / alur pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,26	0,36	81,40	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Kesesuaian proses pelayanan yang didapatkan dengan prosedur / alur pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,24	0,36	81,12	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 20 di atas menunjukkan bahwa semua komponen aspek sistem, mekanisme dan prosedur dalam kategori baik atau mutu pelayanan B. Nilai

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

aspek sistem, mekanisme, prosedur paling rendah adalah kejelasan informasi mengenai prosedur / alur pelayanan rawat jalan Puskesmas. Tabel 20 merupakan gambaran keseluruhan Puskesmas di Kabupaten Blitar pada aspek sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan rawat jalan. Indeks 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 2021**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kademangan	3,50	0,39	87,59	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Panggungrejo	3,45	0,38	86,31	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Udanawu	3,39	0,38	84,73	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Kanigoro	3,35	0,37	83,83	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Wonotirto	3,31	0,37	82,75	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Nglegok	3,31	0,37	82,74	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Doko	3,28	0,36	81,90	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Sanankulon	3,24	0,36	81,12	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Srengat	3,24	0,36	81,06	<b>B</b>	<b>Baik</b>
10	Boro	3,24	0,36	81,02	<b>B</b>	<b>Baik</b>
11	Garum	3,24	0,36	80,94	<b>B</b>	<b>Baik</b>
12	Wlingi	3,22	0,36	80,39	<b>B</b>	<b>Baik</b>
13	Slumbung	3,21	0,36	80,21	<b>B</b>	<b>Baik</b>
14	Kesamben	3,20	0,36	80,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
15	Talun	3,19	0,35	79,73	<b>B</b>	<b>Baik</b>
16	Ponggok	3,19	0,35	79,63	<b>B</b>	<b>Baik</b>
17	Bacem	3,18	0,35	79,39	<b>B</b>	<b>Baik</b>
18	Wonodadi	3,16	0,35	79,11	<b>B</b>	<b>Baik</b>
19	Bakung	3,16	0,35	78,98	<b>B</b>	<b>Baik</b>
20	Binangun	3,15	0,35	78,74	<b>B</b>	<b>Baik</b>
21	Gandusari	3,14	0,35	78,51	<b>B</b>	<b>Baik</b>
22	Wates	3,13	0,35	78,37	<b>B</b>	<b>Baik</b>
23	Selopuro	3,10	0,34	77,56	<b>B</b>	<b>Baik</b>
24	Sutojayan	3,07	0,34	76,72	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan Tabel 21 diketahui bahwa seluruh Puskesmas memiliki nilai IKM dengan kategori baik pada aspek sistem, mekanisme dan prosedur. Peningkatan nilai IKM pada aspek sistem, mekanisme dan prosedur patut diapresiasi.

### **4.3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Waktu Penyelesaian Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021**

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
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.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 22. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Waktu Penyelesaian Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Panggungrejo	3,60	0,40	89,88	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
2	Kanigoro	3,54	0,39	88,53	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
3	Kademangan	3,40	0,38	84,93	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Nglegok	3,29	0,37	82,14	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Srengat	3,26	0,36	81,44	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Bacem	3,19	0,35	79,65	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Sanankulon	3,18	0,35	79,59	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Wonotirto	3,18	0,35	79,50	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Garum	3,17	0,35	79,22	<b>B</b>	<b>Baik</b>
10	Wlingi	3,15	0,35	78,80	<b>B</b>	<b>Baik</b>
11	Boro	3,14	0,35	78,42	<b>B</b>	<b>Baik</b>
12	Wonodadi	3,14	0,35	78,39	<b>B</b>	<b>Baik</b>
13	Wates	3,08	0,34	76,92	<b>B</b>	<b>Baik</b>
14	Kesamben	3,06	0,34	76,56	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
15	Selopuro	3,04	0,34	76,12	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
16	Ponggok	3,04	0,34	76,00	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
17	Binangun	3,03	0,34	75,72	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
18	Sutojayan	3,03	0,34	75,63	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
19	Slumbung	2,98	0,33	74,48	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
20	Gandusari	2,96	0,33	74,12	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
21	Talun	2,92	0,32	72,97	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
22	Doko	2,90	0,32	72,41	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
23	Udanawu	2,86	0,32	71,43	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
24	Bakung	2,85	0,32	71,31	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>

Pada aspek waktu penyelesaian terdapat 2 Puskesmas termasuk dalam kategori sangat baik yaitu Puskesmas Panggungrejo dan Kanigoro. Sama halnya dengan hasil IKM aspek waktu penyelesaian pada Tahun 2020. Puskesmas Panggungrejo dan Kanigoro dapat mempertahankan nilai IKM yang telah diperoleh pada aspek waktu penyelesaian. Sebanyak 11 Puskesmas atau 45,8% termasuk dalam kategori B atau Baik, mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yang 33,3%. Sedangkan 45,8% atau 11 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 2021**

No	Komponen Aspek Waktu Penyelesaian	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Keberadaan informasi mengenai waktu / jadwal pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,22	0,35	80,43	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal yang telah	3,17	0,35	79,32	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Komponen Aspek Waktu Penyelesaian	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
	ditentukan rawat jalan Puskesmas					
3	Waktu tunggu ( <i>respon time</i> ) pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,05	0,34	76,15	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
4	Kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,06	0,34	76,47	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>

Berdasarkan Tabel 23 di atas diketahui bahwa masyarakat paling kurang puas terhadap waktu tunggu (*respon time*) pelayanan rawat jalan Puskesmas. Komponen aspek waktu penyelesaian yang dikeluhkan sama dengan Tahun 2020. 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. Waktu tunggu yang lama berdampak pada kecepatan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Aspek waktu tunggu dan kecepatan pelayanan sangat erat hubungannya. Perbaikan waktu tunggu pelayanan akan berdampak pada kecepatan pelayanan. Aspek waktu pelayanan hendaknya diperbaiki utamanya oleh 45,8% Puskesmas di Kabupaten Blitar, mengingat hasil penilaian IKM masyarakat menunjukkan kurang baik.

### **4.3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Biaya/Tarif Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021**

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;

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

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 2021**

No	Komponen Aspek Biaya	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
<b>A Pasien BPJS/Asuransi</b>						
1	Keberadaan dan kejelasan informasi administrasi pembiayaan kesehatan menggunakan BPJS/ Asuransi Lain/ Gratis Biaya	3,44	0,38	86,11	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Kemudahan mengurus administrasi pembiayaan kesehatan menggunakan BPJS/ Asuransi Lain/ Gratis Biaya	3,44	0,38	86,03	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Keberadaan dan kejelasan tambahan biaya pelayanan yang tidak tercover (jika ada)	3,42	0,38	85,49	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>B Pasien Umum/ Bayar Sendiri</b>						
1	Keberadaan dan kejelasan biaya / tarif pelayanan rawat jalan pasien umum / bayar sendiri Puskesmas	3,18	0,35	79,38	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Keberadaan dan kejelasan prosedur pembayaran pelayanan rawat	3,17	0,35	79,36	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

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	3,23	0,36	80,77	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Kejelasan rincian biaya dari pelayanan rawat jalan yang didapatkan pasien umum / bayar sendiri Puskesmas	3,27	0,36	81,79	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Kesesuaian rincian biaya dengan pelayanan yang diperoleh pasien umum / bayar sendiri Puskesmas	3,27	0,36	81,77	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Keterjangkauan biaya pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,28	0,36	81,88	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan Tabel 24 di atas, aspek biaya pada pasien BPJS/ Asuransi/ gratis/ dan pasien umum termasuk dalam kategori B atau baik. Hal ini sama dengan nilai IKM aspek biaya pada Tahun 2020. Peningkatan terjadi pada nilai IKM meskipun berada di kategori yang sama. Hasil penilaian IKM aspek biaya/ tarif pelayanan rawat jalan di 24 Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 25. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Biaya/Tariff Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kanigoro	3,69	0,41	92,28	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
2	Boro	3,66	0,41	91,49	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
3	Talun	3,61	0,40	90,25	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
4	Panggungrejo	3,58	0,40	89,58	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
5	Kademangan	3,56	0,40	89,06	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
6	Udanawu	3,50	0,39	87,50	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Selopuro	3,49	0,39	87,37	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Kesamben	3,48	0,39	87,08	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Wonotirto	3,46	0,38	86,46	<b>B</b>	<b>Baik</b>
10	Doko	3,44	0,38	85,92	<b>B</b>	<b>Baik</b>
11	Sutojayan	3,42	0,38	85,42	<b>B</b>	<b>Baik</b>
12	Garum	3,41	0,38	85,17	<b>B</b>	<b>Baik</b>
13	Wlingi	3,40	0,38	84,92	<b>B</b>	<b>Baik</b>
14	Sanankulon	3,34	0,37	83,41	<b>B</b>	<b>Baik</b>
15	Gandusari	3,32	0,37	82,95	<b>B</b>	<b>Baik</b>
16	Wonodadi	3,28	0,36	82,12	<b>B</b>	<b>Baik</b>
17	Wates	3,27	0,36	81,80	<b>B</b>	<b>Baik</b>
18	Srengat	3,26	0,36	81,55	<b>B</b>	<b>Baik</b>
19	Slumbung	3,25	0,36	81,25	<b>B</b>	<b>Baik</b>
20	Nglegok	3,24	0,36	80,92	<b>B</b>	<b>Baik</b>
21	Binangun	3,24	0,36	80,89	<b>B</b>	<b>Baik</b>
22	Ponggok	3,23	0,36	80,84	<b>B</b>	<b>Baik</b>
23	Bacem	3,22	0,36	80,44	<b>B</b>	<b>Baik</b>
24	Bakung	3,19	0,35	79,80	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 25 menunjukkan hasil nilai IKM untuk aspek biaya/ tarif. Pada aspek biaya terdapat 5 Puskesmas dengan kategori sangat baik yaitu Puskesmas Kanigoro, Boro, Talun, Panggungrejo dan Kademangan. Terjadi

peningkatan nilai IKM aspek biaya/tarif dengan kategori sangat baik pada Puskesmas rawat jalan. Pada Tahun 2020, terdapat 2 Puskesmas dengan kategori sangat baik yaitu Puskesmas Doko dan Panggungrejo. Tidak ada Puskesmas yang terkategori kurang baik, sebanyak 19 Puskesmas atau 79,2% memiliki nilai IKM dengan kategori baik pada aspek biaya/tarif. Hal ini perlu diapresiasi terkait peningkatan kepuasan masyarakat pengguna pelayanan rawat jalan Puskesmas khususnya di aspek biaya/ tarif.

### **4.3.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Produk/Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021**

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 penyelenggaraannya oleh masyarakat. Hasil analisis IKM terhadap komponen

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

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 2021**

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	3,19	0,35	79,67	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Keberadaan informasi pemberi pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,19	0,35	79,81	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Kejelasan lokasi tempat pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,19	0,35	79,87	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Keberadaan obat pasien	3,19	0,35	79,65	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan Tabel 26 dapat dilihat bahwa secara umum setiap komponen aspek produk pelayanan memiliki nilai IKM B atau baik. Keberadaan obat pasien rawat jalan Puskesmas perlu dievaluasi oleh masing – masing Puskesmas secara umum, mengingat aspek tersebut memiliki nilai IKM terendah. Aspek produk/spesifikasi jenis layanan terendah kedua adalah keberadan informasi mengenai jenis pelayanan rawat jalan Puskesmas dengan nilai IKM 79,67. Hasil analisis IKM terhadap aspek produk/ spesifikasi jenis layanan pada 24 Puskesmas sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 27. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Produk/  
Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten  
Blitar Tahun 2021**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kademangan	3,49	0,39	87,13	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Panggungrejo	3,48	0,39	86,90	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Sutojayan	3,35	0,37	83,75	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Nglegok	3,29	0,37	82,14	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Wonodadi	3,21	0,36	80,18	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Doko	3,21	0,36	80,17	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Boro	3,21	0,36	80,16	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Bacem	3,20	0,36	80,05	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sanankulon	3,20	0,36	79,97	<b>B</b>	<b>Baik</b>
10	Ponggok	3,20	0,36	79,94	<b>B</b>	<b>Baik</b>
11	Wlingi	3,20	0,36	79,90	<b>B</b>	<b>Baik</b>
12	Gandusari	3,18	0,35	79,39	<b>B</b>	<b>Baik</b>
13	Kesamben	3,17	0,35	79,22	<b>B</b>	<b>Baik</b>
14	Udanawu	3,17	0,35	79,20	<b>B</b>	<b>Baik</b>
15	Srengat	3,15	0,35	78,79	<b>B</b>	<b>Baik</b>
16	Wates	3,13	0,35	78,37	<b>B</b>	<b>Baik</b>
17	Selopuro	3,13	0,35	78,21	<b>B</b>	<b>Baik</b>
18	Wonotirto	3,12	0,35	78,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
19	Slubung	3,11	0,35	77,86	<b>B</b>	<b>Baik</b>
20	Garum	3,11	0,35	77,81	<b>B</b>	<b>Baik</b>
21	Binangun	3,10	0,34	77,52	<b>B</b>	<b>Baik</b>
22	Talun	3,08	0,34	77,03	<b>B</b>	<b>Baik</b>
23	Kanigoro	3,07	0,34	76,80	<b>B</b>	<b>Baik</b>
24	Bakung	3,02	0,34	75,57	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>

Seluruh Puskesmas terkategori baik dalam penyelenggaraan aspek produk/ spesifikasi jenis layanan kecuali Puskesmas Bakung dengan nilai IKM 75,57 termasuk kategori kurang baik. Perlu dilakukan evaluasi secara internal dengan membandingkan nilai IKM internal Puskesmas Bakung pada Tahun sebelumnya, jika mengalami kenaikan nilai IKM meskipun kategorinya kurang

baik maka tetap perlu diapresiasi. Tetapi jika, justru mengalami penurunan maka harus dilakukan evaluasi.

### **4.3.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021**

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.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 28. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

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	3,36	0,37	84,03	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,35	0,37	83,80	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Kemampuan bidan dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,35	0,37	83,69	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Kemampuan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,35	0,37	83,82	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Keterampilan dokter dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,35	0,37	83,71	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Keterampilan perawat dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,37	0,37	84,32	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Keterampilan bidan dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,30	0,36	82,59	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Keterampilan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,34	0,37	83,47	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Kecepatan ( <i>response time</i> ) dokter dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,30	0,36	82,43	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Komponen Aspek Kompetensi Pelaksana	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
10	Kecepatan ( <i>respon time</i> ) perawat dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,32	0,37	83,11	<b>B</b>	<b>Baik</b>
11	Kecepatan ( <i>respon time</i> ) bidan dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,28	0,36	82,12	<b>B</b>	<b>Baik</b>
12	Kecepatan ( <i>respon time</i> ) tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,26	0,36	81,50	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan Tabel 25 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 81,50. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga administrasi harus ditingkatkan kemampuannya supaya dapat lebih cepat dalam memberikan pelayanan. Meski demikian, terjadi kenaikan IKM pada *respon time* tenaga administrasi dibandingkan Tahun 2020.

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

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 29. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kanigoro	3,63	0,40	90,68	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
2	Panggungrejo	3,56	0,40	89,09	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
3	Kademangan	3,54	0,39	88,54	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
4	Wonotirto	3,48	0,39	87,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Talun	3,46	0,38	86,54	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Garum	3,41	0,38	85,26	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Boro	3,41	0,38	85,14	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Wlingi	3,39	0,38	84,80	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Kesamben	3,34	0,37	83,59	<b>B</b>	<b>Baik</b>
10	Sutojayan	3,34	0,37	83,59	<b>B</b>	<b>Baik</b>
11	Selopuro	3,34	0,37	83,49	<b>B</b>	<b>Baik</b>
12	Srengat	3,28	0,36	82,10	<b>B</b>	<b>Baik</b>
13	Bakung	3,26	0,36	81,44	<b>B</b>	<b>Baik</b>
14	Udanawu	3,25	0,36	81,34	<b>B</b>	<b>Baik</b>
15	Gandusari	3,25	0,36	81,29	<b>B</b>	<b>Baik</b>
16	Doko	3,24	0,36	81,11	<b>B</b>	<b>Baik</b>
17	Nglegok	3,24	0,36	80,95	<b>B</b>	<b>Baik</b>
18	Sanankulon	3,24	0,36	80,95	<b>B</b>	<b>Baik</b>
19	Wates	3,23	0,36	80,85	<b>B</b>	<b>Baik</b>
20	Wonodadi	3,23	0,36	80,77	<b>B</b>	<b>Baik</b>
21	Bacem	3,22	0,36	80,59	<b>B</b>	<b>Baik</b>
22	Ponggok	3,21	0,36	80,14	<b>B</b>	<b>Baik</b>
23	Slumbung	3,20	0,36	79,95	<b>B</b>	<b>Baik</b>
24	Binangun	3,12	0,35	77,94	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Terdapat tiga puskesmas yakni Kanigoro, Panggungrejo dan Kademangan yang dinilai sangat baik oleh pengunjung rawat jalan terkait aspek kompetensi tenaga Puskesmas. Sisanya, sebanyak 21 Puskesmas atau

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

87,5% memiliki tingkat kepuasan B atau baik. Tidak ada Puskesmas yang 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 2021

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 2021**

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	3,41	0,37	85,17	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Keramahan perawat dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,41	0,37	85,16	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Keramahan bidan dalam memberikan	3,33	0,37	83,18	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Komponen Aspek Perilaku Pelaksana	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
	pelayanan rawat jalan Puskesmas					
4	Keramahan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,31	0,36	82,72	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Kesabaran dokter dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,34	0,37	83,59	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kesabaran perawat dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,36	0,37	84,07	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Kesabaran bidan dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,30	0,36	82,48	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Kesabaran tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,31	0,36	82,87	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Kesopanan dokter dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,32	0,37	82,96	<b>B</b>	<b>Baik</b>
10	Kesopanan perawat dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,35	0,37	83,65	<b>B</b>	<b>Baik</b>
11	Kesopanan bidan dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,27	0,36	81,81	<b>B</b>	<b>Baik</b>
12	Kesopanan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,32	0,36	82,91	<b>B</b>	<b>Baik</b>
13	Kerapian dokter dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,36	0,37	84,06	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Komponen Aspek Perilaku Pelaksana	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
14	Kerapian perawat dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,40	0,37	84,94	<b>B</b>	<b>Baik</b>
15	Kerapian bidan dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,35	0,37	83,65	<b>B</b>	<b>Baik</b>
16	Kerapian tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan rawat jalan Puskesmas	3,39	0,37	84,75	<b>B</b>	<b>Baik</b>

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 2021**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kademangan	3,59	0,40	89,75	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
2	Panggungrejo	3,57	0,40	89,21	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
3	Selopuro	3,51	0,39	87,86	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Talun	3,51	0,39	87,75	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Kanigoro	3,50	0,39	87,56	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Wonotirto	3,47	0,39	86,75	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Wlingi	3,40	0,38	85,08	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Boro	3,37	0,37	84,16	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Garum	3,36	0,37	84,02	<b>B</b>	<b>Baik</b>
10	Udanawu	3,35	0,37	83,75	<b>B</b>	<b>Baik</b>
11	Doko	3,35	0,37	83,67	<b>B</b>	<b>Baik</b>
12	Gandusari	3,34	0,37	83,44	<b>B</b>	<b>Baik</b>
13	Sutojayan	3,33	0,37	83,13	<b>B</b>	<b>Baik</b>
14	Bacem	3,30	0,37	82,58	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
15	Bakung	3,30	0,37	82,53	<b>B</b>	<b>Baik</b>
16	Kesamben	3,30	0,37	82,44	<b>B</b>	<b>Baik</b>
17	Nglegok	3,29	0,37	82,14	<b>B</b>	<b>Baik</b>
18	Srengat	3,24	0,36	81,11	<b>B</b>	<b>Baik</b>
19	Wonodadi	3,24	0,36	80,89	<b>B</b>	<b>Baik</b>
20	Ponggok	3,22	0,36	80,59	<b>B</b>	<b>Baik</b>
21	Wates	3,22	0,36	80,56	<b>B</b>	<b>Baik</b>
22	Slumbung	3,20	0,36	79,95	<b>B</b>	<b>Baik</b>
23	Sanankulon	3,18	0,35	79,53	<b>B</b>	<b>Baik</b>
24	Binangun	3,14	0,35	78,48	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Puskesmas Kademangan dan Panggungrejo memiliki tingkat kepuasan sangat baik. Hasil ini seperti hasil survei IKM pada aspek perilaku pelaksana pada Tahun 2020. Sebanyak 22 Puskesmas atau 91,7% terkategori baik. Terjadi peningkatan nilai IKM aspek perilaku yang cukup signifikan dibandingkan dengan Tahun 2020. Pada 2020, 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. Pada Tahun 2021, tidak ada perilaku pelaksana yang dinilai kurang baik.

### **4.3.8 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021**

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:

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

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.

**Tabel 32. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

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)	3,14	0,35	78,55	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Kemudahan untuk mengakses fasilitas pengaduan, saran, dan masukan	3,12	0,34	78,12	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Komponen Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
3	Kecepatan respon petugas dalam menerima pengaduan, saran, dan masukan	3,11	0,34	77,69	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Sikap petugas dalam melayani pengaduan, saran, dan masukan	3,11	0,34	77,84	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Kecepatan penyelesaian masalah yang diadakan	3,12	0,34	78,09	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Secara umum semua komponen penanganan pengaduan, saran dan masukan memiliki nilai kinerja baik atau mutu pelayanan B. Kategori nilai IKM mengalami kenaikan dibandingkan pada Tahun 2020 yang secara keseluruhan aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan terkategori C atau kurang baik.

Komponen yang memiliki nilai IKM terendah adalah kecepatan respon petugas dalam menerima pengaduan, saran, dan masukan. Artinya, respon petugas dalam menerima pengaduan masyarakat menilai bahwa dalam perlu ditingkatkan. Hal ini dapat menjadi masukan bagi 24 Puskesmas. Hasil analisis IKM terhadap aspek pelayanan pengaduan, saran dan masukan pada 24 Puskesmas sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 33. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kademangan	3,52	0,39	87,94	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Udanawu	3,22	0,36	80,43	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Wlingi	3,20	0,36	79,90	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Bacem	3,19	0,35	79,79	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Nglegok	3,14	0,35	78,57	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Wonodadi	3,13	0,35	78,29	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Ponggok	3,13	0,35	78,21	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Sutojayan	3,13	0,35	78,13	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Srengat	3,12	0,35	78,03	<b>B</b>	<b>Baik</b>
10	Talun	3,11	0,35	77,70	<b>B</b>	<b>Baik</b>
11	Wates	3,10	0,34	77,60	<b>B</b>	<b>Baik</b>
12	Kesamben	3,10	0,34	77,50	<b>B</b>	<b>Baik</b>
13	Slumbung	3,10	0,34	77,50	<b>B</b>	<b>Baik</b>
14	Panggunrejo	3,10	0,34	77,38	<b>B</b>	<b>Baik</b>
15	Bakung	3,09	0,34	77,27	<b>B</b>	<b>Baik</b>
16	Sanankulon	3,09	0,34	77,24	<b>B</b>	<b>Baik</b>
17	Wonotirto	3,08	0,34	77,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
18	Selopuro	3,08	0,34	76,92	<b>B</b>	<b>Baik</b>
19	Kanigoro	3,07	0,34	76,80	<b>B</b>	<b>Baik</b>
20	Gandusari	3,07	0,34	76,75	<b>B</b>	<b>Baik</b>
21	Boro	3,07	0,34	76,74	<b>B</b>	<b>Baik</b>
22	Doko	3,07	0,34	76,72	<b>B</b>	<b>Baik</b>
23	Garum	3,05	0,34	76,25	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
24	Binangun	2,99	0,33	74,73	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>

Sebanyak 22 Puskesmas atau 91,7% Puskesmas memiliki kriteria kinerja aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan yang baik. Terdapat 2 Puskesmas atau 9,3% Puskesmas berada di kriteria kurang baik dalam hal penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan rawat jalan di

Puskesmas. Peningkatan kategori dan nilai IKM pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan patut diapresiasi.

### **4.3.9 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021**

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;
7. Ketersediaan sarana pendukung bagi penyandang cacat / manula.

Hasil penilaian kepuasan komponen aspek sarana prasarana Puskesmas sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 34. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Komponen Aspek Sarana Prasarana	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kualitas fasilitas ruang tunggu pelayanan Puskesmas	2,94	0,32	73,52	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
2	Kualitas ruang rawat jalan Puskesmas	3,08	0,34	77,09	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Kualitas tempat pengambilan obat	3,04	0,33	76,09	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
4	Kualitas lahan parkir Puskesmas	2,70	0,30	67,56	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
5	Kualitas kamar mandi/WC pasien	2,99	0,33	74,86	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
6	Kualitas kantin Puskesmas	2,96	0,33	73,88	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
7	Ketersediaan sarana pendukung bagi penyandang cacat / manula	3,07	0,34	76,84	<b>B</b>	<b>Baik</b>

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 lahan parkir Puskesmas dengan nilai IKM 67,56 dan termasuk kategori kurang baik. 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.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Sarana prasarana ruang tunggu pelayanan memperoleh nilai IKM terendah kedua yaitu 73,52. Ruang tunggu yang dikeluhkan secara umum adalah kurang luas, kursi ruang tunggu perlu ditambah, ruang tunggu diberi kipas angin supaya nyaman dan tidak panas serta diberi speaker supaya saat proses pemanggilan urutan pasien atau pengantar pasien bisa mendengar. Dua aspek yang memperoleh nilai B atau terkategori baik adalah kualitas ruang pelayanan rawat jalan dan ketersediaan fasilitas untuk penyandang disabilitas. Hal ini perlu ditingkatkan minimal dipertahankan.

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 2021**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kademangan	3,46	0,38	86,61	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Kesamben	3,04	0,34	75,89	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
3	Gandusari	3,03	0,34	75,75	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
4	Kanigoro	3,02	0,34	75,41	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
5	Ponggok	3,02	0,34	75,40	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
6	Wlingi	3,00	0,33	75,07	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
7	Garum	3,00	0,33	74,91	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
8	Talun	2,99	0,33	74,71	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
9	Sutojayan	2,98	0,33	74,55	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
10	Wates	2,97	0,33	74,31	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
11	Binangun	2,97	0,33	74,29	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
12	Srengat	2,97	0,33	74,13	C	Kurang Baik
13	Udanawu	2,96	0,33	74,03	C	Kurang Baik
14	Boro	2,96	0,33	73,99	C	Kurang Baik
15	Doko	2,96	0,33	73,89	C	Kurang Baik
16	Selopuro	2,94	0,33	73,44	C	Kurang Baik
17	Wonodadi	2,93	0,33	73,37	C	Kurang Baik
18	Bakung	2,92	0,32	73,05	C	Kurang Baik
19	Bacem	2,91	0,32	72,87	C	Kurang Baik
20	Wonotirto	2,91	0,32	72,71	C	Kurang Baik
21	Sanankulon	2,89	0,32	72,23	C	Kurang Baik
22	Slumbung	2,87	0,32	71,73	C	Kurang Baik
23	Nglegok	2,82	0,31	70,58	C	Kurang Baik
24	Panggungrejo	2,78	0,31	69,39	C	Kurang Baik

Hanya Puskesmas Kademangan yang memiliki nilai kinerja baik pada aspek sarana prasarana. Sisanya sebanyak 23 Puskesmas atau 95,8% memiliki kinerja kurang baik. 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 2021

Hasil nilai IKM untuk pelayanan rawat jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 secara umum sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 36. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,24	0,36	81,06	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,24	0,36	80,89	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,12	0,35	78,09	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,40	0,38	84,94	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,19	0,35	79,75	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,33	0,37	83,21	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,34	0,37	83,62	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,12	0,35	78,06	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,97	0,33	74,26	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Jalan</b>		<b>3,22</b>	80,43	<b>B</b>	<b>Baik</b>

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 80,43 dengan kategori mutu pelayanan adalah B dan kinerja baik. Jika dibandingkan dengan Tahun 2019, maka terjadi kenaikan nilai IKM yang sebelumnya 77,79 meskipun dengan kategori yang sama yaitu baik. Pada 9 unsur pelayanan yang dinilai, seluruh aspek pelayanan yang termasuk dalam kategori baik kecuali aspek sarana prasarana dalam kategori kurang baik.. Perlu perhatian Dinas Kesehatan kabupaten Blitar menata sarana prasarana di Puskesmas.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

### 4.3.11 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Pada 24 Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021

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 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,19	0,35	79,79	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,18	0,35	79,39	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,19	0,35	79,65	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif *)	3,22	0,35	80,44	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,20	0,35	80,05	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,22	0,35	80,59	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,30	0,36	82,58	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,19	0,35	79,79	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,91	0,32	72,87	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Jalan</b>		<b>3,15</b>	<b>78,67</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Tabel 37 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Bacem adalah 78,67 dengan kategori mutu pelayanan B atau kurang baik. Nilai IKM Puskesmas Bacem mengalami kenaikan dibandingkan Tahun 2020 yaitu 73,79 dengan kategori kurang baik. Tren seperti ini harus tetap dipertahankan, sehingga kepuasan pelayanan bisa semakin meningkat. Aspek yang perlu mendapat perhatian adalah sarana prasarana 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 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,15	0,35	78,79	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,16	0,35	78,98	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	2,85	0,31	71,31	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,19	0,35	79,80	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,02	0,33	75,57	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,26	0,36	81,44	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,30	0,36	82,53	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,09	0,34	77,27	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,92	0,32	73,05	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Jalan</b>		<b>3,07</b>	<b>76,86</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Tabel 38 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Bakung pada pelayanan rawat jalan adalah 76,86 dengan kategori baik. Terjadi peningkatan nilai dan kategori IKM Puskesmas Bakung pada Tahun 2021 dibandingkan Tahun 2020. Pada Tahun 2020 nilai IKM Puskesmas Bakung sebesar 73,16 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Terdapat 3 unsur pelayanan yang termasuk kategori C atau kurang baik. Unsur pelayanan terendah adalah waktu penyelesaian yaitu 71,31, sama halnya dengan Tahun 2020.

### 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 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,17	0,35	79,25	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,15	0,35	78,74	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,03	0,33	75,72	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,24	0,36	80,89	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,10	0,34	77,52	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,12	0,34	77,94	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,14	0,35	78,48	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,99	0,33	74,73	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,97	0,33	74,29	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Jalan</b>		<b>3,07</b>	<b>76,73</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Tabel 39 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Binangun adalah 76,73 dengan kategori mutu pelayanan B atau baik. Terjadi peningkatan nilai dan kategori IKM pada pelayanan rawat jalan Puskesmas Binangun dibandingkan Tahun 2020 yaitu nilai IKM 73,65 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Terdapat 3 unsur dalam kategori kurang baik, dengan unsur sarana prasarana memiliki nilai IKM terendah yaitu 74,29. Perlu menjadi perhatian Puskesmas Binangun pada unsur unsur dengan kategori C atau kurang baik untuk dilakukan peningkatan pelayanan.

#### 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 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,22	0,35	80,58	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,24	0,36	81,02	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,14	0,35	78,42	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,66	0,40	91,49	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,21	0,35	80,16	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,41	0,37	85,14	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,37	0,37	84,16	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,07	0,34	76,74	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,96	0,33	73,99	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
	<b>IKM Pelayanan Rawat Jalan</b>		<b>3,22</b>	<b>80,49</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 40 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Boro adalah 80,49 naik dari Tahun 2020 yaitu 80,16 dengan kategori mutu pelayanan yang sama yaitu B atau baik. Semua unsur pelayanan rawat jalan Puskesmas Boro termasuk kategori baik, bahkan aspek biaya/ tarif termasuk sangat baik kecuali sarana prasarana terkategori C atau kurang baik dengan nilai IKM 73,99.

### 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 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,24	0,36	81,03	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,28	0,36	81,90	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	2,90	0,32	72,41	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,44	0,38	85,92	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,21	0,35	80,17	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,24	0,36	81,11	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,35	0,37	83,67	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,07	0,34	76,72	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,96	0,33	73,89	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
	<b>IKM Pelayanan Rawat Jalan</b>		3,15	78,85	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 41 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Doko sebesar 78,85 dengan kategori Baik. Terjadi penurunan nilai IKM dari Tahun 2020 yaitu 82,77 meskipun dengan kategori yang sama. Terdapat 2 unsur pelayanan yang memperoleh kategori C atau kurang baik yaitu waktu penyelesaian dan sarana prasarana. Waktu penyelesaian merupakan unsur dengan nilai IKM terendah yaitu 72,41. Baik unsur waktu penyelesaian maupun sarana prasarana perlu mendapatkan perhatian terkait peningkatan pelayanan.

### 6. IKM Puskesmas Gandusari

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

**Tabel 42. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Gandusari di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,18	0,35	79,39	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,14	0,35	78,51	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	2,96	0,33	74,12	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,32	0,37	82,95	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,18	0,35	79,39	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,25	0,36	81,29	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
7	Perilaku Pelaksana	3,34	0,37	83,44	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,07	0,34	76,75	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	3,03	0,33	75,75	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Jalan</b>		<b>3,13</b>	<b>78,28</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 42 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Gandusari adalah 78,28 dan termasuk dalam kategori baik, naik dari Tahun 2020 yaitu 76,95 meskipun dengan kategori yang sama. Terdapat 2 unsur yang terkategori kurang baik yaitu waktu penyelesaian dan sarana prasarana, sudah lebih baik dibandingkan Tahun 2020 yang terdapat 4 unsur dengan kategori kurang baik. Unsur yang paling perlu mendapat perhatian adalah waktu penyelesaian dengan nilai IKM terendah yaitu 74,12.

### 7. IKM Puskesmas Garum

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Garum Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 43. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Garum di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,23	0,35	80,63	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,24	0,36	80,94	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,17	0,35	79,22	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
4	Biaya/Tarif	3,41	0,37	85,17	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,11	0,34	77,81	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,41	0,38	85,26	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,36	0,37	84,02	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,05	0,34	76,25	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	3,00	0,33	74,91	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Jalan</b>		<b>3,19</b>	<b>79,66</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 43 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Garum adalah 79,66 dengan mutu pelayanan B atau baik. Terjadi peningkatan nilai IKM dibandingkan pada Tahun 2020 yaitu 73,89 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik.

Dua aspek yang memperoleh nilai IKM dengan kategori kurang baik yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana prasarana. Nilai IKM sarana prasarana paling rendah dibandingkan yang lain yaitu 74,91. Meski demikian, sarana prasarana sudah mengalami kenaikan dibandingkan pada Tahun 2020 yaitu 71,77.

### 8. IKM Puskesmas Kademangan

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

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 44. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas **Kademangan** di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,59	0,40	89,83	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,50	0,39	87,59	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,40	0,37	84,93	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,56	0,39	89,06	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,49	0,38	87,13	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,54	0,39	88,54	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,59	0,39	89,75	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,52	0,39	87,94	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	3,46	0,38	86,61	<b>B</b>	<b>Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Jalan</b>		<b>3,48</b>	<b>87,05</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 44 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Kademangan adalah 87,05 meningkat dibandingkan Tahun 2020 yaitu 85,61 dengan kategori Baik. Pada Tahun 2021, terdapat 4 unsur dengan nilai IKM sangat baik dengan unsur tertinggi adalah aspek persyaratan. Secara umum perlu dipertahankan pelayanan rawat jalan Puskesmas Kademangan.

### 9. IKM Puskesmas Kanigoro

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Kanigoro Tahun 2021 sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 45. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kanigoro di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,55	0,39	88,66	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,35	0,37	83,83	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,54	0,39	88,53	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,69	0,41	92,28	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,07	0,34	76,80	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,63	0,40	90,68	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,50	0,39	87,56	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,07	0,34	76,80	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	3,02	0,33	75,41	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Jalan</b>		<b>3,35</b>	<b>83,66</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 45 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Kanigoro adalah 83,66 mengalami peningkatan dibandingkan Tahun 2020 yaitu 80,95 meskipun dengan kategori yang sama yaitu B atau baik.

Terdapat 4 aspek yang termasuk dalam kategori sangat baik yaitu aspek persyaratan, waktu penyelesaian, biaya/tarif 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 yaitu 75,41 dan termasuk kategori kurang baik.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

### 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 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,18	0,35	79,48	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,20	0,35	80,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,06	0,34	76,56	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,48	0,38	87,08	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,17	0,35	79,22	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,34	0,37	83,59	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,30	0,36	82,44	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,10	0,34	77,50	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	3,04	0,33	75,89	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Jalan</b>		<b>3,18</b>	<b>79,39</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 46 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Kesamben adalah 79,39 naik dari Tahun 2020 yaitu 79,27 dengan kategori IKM yang sama yaitu baik. Dua aspek yang perlu mendapatkan perhatian terkait peningkatan pelayanan adalah aspek waktu penyelesaian dan sarana prasarana dengan kategori C atau kurang baik.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

### 11. IKM Puskesmas Nglegok

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

**Tabel 47. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Nglegok di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,33	0,37	83,33	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,31	0,36	82,74	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,29	0,36	82,14	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,24	0,36	80,92	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,29	0,36	82,14	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,24	0,36	80,95	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,29	0,36	82,14	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,14	0,35	78,57	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,82	0,31	70,58	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Jalan</b>		<b>3,18</b>	<b>79,59</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 47 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Nglegok adalah 79,59 dengan kategori B atau baik. Terjadi kenaikan nilai IKM dan kategori IKM dibandingkan Tahun 2020 yaitu 76,15 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Semua unsur termasuk dalam kategori B atau baik kecuali sarana prasarana termasuk kategori C atau kurang baik dengan nilai IKM 70,58. Hal ini perlu menjadi perhatian Puskesmas Nglegok untuk dilakukan tindak lanjut guna meningkatkan nilai IKM.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

### 12. IKM Puskesmas Panggungrejo

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

**Tabel 48. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Panggungrejo di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,35	0,37	83,73	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,45	0,38	86,31	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,60	0,40	89,88	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,58	0,39	89,58	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,48	0,38	86,90	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,56	0,39	89,09	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,57	0,39	89,21	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,10	0,34	77,38	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,78	0,31	69,39	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Jalan</b>		<b>3,35</b>	<b>83,76</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 48 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Panggungrejo adalah 83,76 menurun dibandingkan Tahun 2020 yaitu 86,59 meskipun dengan kriteria yang sama yaitu Baik. Terdapat 4 unsur pelayanan dengan kategori sangat baik yaitu waktu penyelesaian, biaya/tarif, kompetensi dan perilaku pelaksana. Terdapat 4 aspek

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

kategori baik dan 1 unsur termasuk kategori kurang baik yaitu sarana prasarana dengan nilai IKM 69,39.

### 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 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,18	0,35	79,53	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,19	0,35	79,63	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,04	0,33	76,00	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,23	0,36	80,84	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,20	0,35	79,94	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,21	0,35	80,14	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,22	0,35	80,59	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,13	0,34	78,21	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	3,02	0,33	75,40	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Jalan</b>		<b>3,13</b>	<b>78,13</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 49 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Ponggok adalah 78,13 dengan kategori baik. Terjadi peningkatan jika dibandingkan Tahun 2020 dengan nilai IKM 72,65 dan kinerja mutu pelayanan C atau kurang baik. Tren kenaikan nilai IKM perlu dipertahankan oleh Puskesmas Ponggok, sehingga kepuasan masyarakat juga ikut meningkat. Terdapat 2 aspek yang perlu mendapat perhatian

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

karena terkategori kurang baik yaitu waktu penyelesaian dan sarana prasarana.

### 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 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,21	0,35	80,27	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,24	0,36	81,12	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,18	0,35	79,59	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,34	0,37	83,41	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,20	0,35	79,97	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,24	0,36	80,95	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,18	0,35	79,53	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,09	0,34	77,24	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,89	0,32	72,23	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Jalan</b>		<b>3,14</b>	<b>78,58</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 50 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Sanankulon adalah 78,58. Terjadi peningkatan nilai dan kategori IKM jika dibandingkan Tahun 2020 dari 73,71 dengan kategori kurang baik menjadi 78,58 dengan kategori baik. Pada 2020 semua unsur pelayanan

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

termasuk kategori kurang baik. Pada 2021, semua unsur terkategori baik kecuali sarana prasarana dengan nilai IKM 72,23 dan terkategori kurang baik. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan khususnya aspek sarana prasarana.

### 15. IKM Puskesmas Selopuro

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

**Tabel 51. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Selopuro di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,14	0,35	78,42	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,10	0,34	77,56	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,04	0,33	76,12	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,49	0,38	87,37	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,13	0,34	78,21	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,34	0,37	83,49	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,51	0,39	87,86	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,08	0,34	76,92	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,94	0,32	73,44	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Jalan</b>		<b>3,17</b>	<b>79,13</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 51 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Selopuro adalah 79,13 dengan kategori B atau baik. Terjadi peningkatan nilai dan kategori mutu pelayanan rawat jalan Puskesmas Selopuro

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

dibandingkan Tahun 2020. Nilai IKM pada Tahun 2020 adalah 73,15 dengan kategori mutu pelayanan kurang baik. Pada 2020 semua aspek pelayanan termasuk dalam kategori kurang baik. Pada 2021, terdapat 2 aspek yang termasuk kategori kurang baik yaitu waktu penyelesaian dan sarana prasarana. Tren peningkatan nilai IKM dan perbaikan pelayanan yang kurang perlu dipertahankan untuk mencapai kepuasan masyarakat yang optimal.

### 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 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,29	0,36	82,29	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,21	0,35	80,21	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	2,98	0,33	74,48	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,25	0,36	81,25	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,11	0,34	77,86	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,20	0,35	79,95	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,20	0,35	79,95	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,10	0,34	77,50	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,87	0,32	71,73	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Jalan</b>		<b>3,10</b>	<b>77,57</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Tabel 52 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Slumbung adalah 77,57 dengan kategori B atau baik. Nilai IKM mengalami kenaikan dan perubahan kategori mutu pelayanan jika dibandingkan Tahun 2020 dengan nilai IKM 73,78 dan terkategori kurang baik. Pada Tahun 2020, semua unsur pelayanan rawat jalan Puskesmas Slumbung dengan termasuk kategori kurang baik. Sedangkan pada 2021 terdapat 2 unsur saja yang terkategori kurang baik yaitu waktu penyelesaian dan sarana prasarana. Perlu dilakukan peningkatan kedua unsur pelayanan tersebut terutama aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 71,73 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 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,21	0,35	80,30	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,24	0,36	81,06	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,26	0,36	81,44	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,26	0,36	81,55	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,15	0,35	78,79	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,28	0,36	82,10	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,24	0,36	81,11	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,12	0,34	78,03	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,97	0,33	74,13	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
	<b>IKM Pelayanan Rawat Jalan</b>		<b>3,16</b>	<b>79,04</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 53 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Srengat adalah 79,04, mengalami kenaikan dibandingkan Tahun 2020 yaitu 78,56 dengan kategori mutu pelayanan yang sama yaitu B atau baik. Sama halnya dengan Tahun 2020, pada Tahun 2021 semua unsur pelayanan termasuk kategori baik kecuali sarana dan prasarana dengan nilai IKM 74,13. Sehingga perlu dilakukan peningkatan pelayanan pada aspek sarana prasarana.

### 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 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,20	0,35	80,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,07	0,34	76,72	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,03	0,33	75,63	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,42	0,38	85,42	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	0,37	83,75	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,34	0,37	83,59	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,33	0,37	83,13	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,13	0,34	78,13	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,98	0,33	74,55	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Jalan</b>		<b>3,17</b>	<b>79,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 54 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Sutojayan adalah 79,30 dengan kategori mutu pelayanan B atau baik. Terjadi peningkatan nilai IKM dibandingkan Tahun 2020 yaitu 76,13 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Terdapat 2 aspek yang memperoleh nilai IKM dengan kategori C atau kurang baik yaitu waktu penyelesaian dan sarana prasarana. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan khususnya aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 74,55 paling rendah dibandingkan lainnya dan dengan kriteria kurang 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 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,19	0,35	79,73	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,19	0,35	79,73	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	2,92	0,32	72,97	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,61	0,40	90,25	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,08	0,34	77,03	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,46	0,38	86,54	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,51	0,39	87,75	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,11	0,34	77,70	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,99	0,33	74,71	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Jalan</b>		<b>3,20</b>	<b>79,91</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 55 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Talun adalah 79,91 dengan kategori mutu pelayanan B atau baik. Terjadi peningkatan nilai dan kategori mutu pelayanan IKM dibandingkan Tahun 2020 yaitu 75,90 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik.

Sebanyak 6 unsur termasuk kategori baik, 1 bahkan termasuk sangat baik yaitu aspek biaya dan tarif. Aspek waktu penyelesaian dan sarana prasarana terkategori kurang baik. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan pada kedua unsur tersebut khususnya aspek waktu penyelesaian dengan nilai IKM 72,97 paling rendah dibandingkan lainnya.

### 20. IKM Puskesmas Udanawu

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

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 56. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Udanawu di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata – Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,21	0,35	80,24	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,39	0,37	84,73	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	2,86	0,31	71,43	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,50	0,39	87,50	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,17	0,35	79,20	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,25	0,36	81,34	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,35	0,37	83,75	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,22	0,35	80,43	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,96	0,33	74,03	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Jalan</b>		<b>3,18</b>	<b>79,49</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 56 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Udanawu adalah 79,49 mengalami peningkatan dibandingkan Tahun 2020 yaitu 78,84 dengan nilai kinerja yang sama yaitu Baik. Terdapat 2 aspek yang terkategori kurang baik yaitu waktu penyelesaian dan sarana prasarana. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan pada aspek waktu penyelesaian dengan nilai IKM 71,43 paling rendah dibandingkan dengan aspek lainnya.

### 21. IKM Puskesmas Wates

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

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 57. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Wates di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,15	0,35	78,85	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,13	0,34	78,37	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,08	0,34	76,92	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,27	0,36	81,80	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,13	0,34	78,37	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,23	0,36	80,85	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,22	0,35	80,56	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,10	0,34	77,60	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,97	0,33	74,31	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Jalan</b>		<b>3,11</b>	<b>77,84</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 57 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Wates adalah 77,84. Terjadi peningkatan nilai dan kategori IKM dibandingkan Tahun 2020. Pada Tahun 2020 nilai IKM pelayanan rawat jalan Puskesmas Wates adalah 73,88 dengan kategori kurang baik dan berubah menjadi 77,84 dengan kategori baik pada Tahun 2021.

Semua aspek pelayanan terkategori baik kecuali aspek sarana prasarana terkategori kurang baik dengan nilai IKM 74,31. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan khususnya aspek sarana prasarana dengan nilai IKM paling rendah dibandingkan lainnya dan dengan kriteria kurang baik.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

### 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 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,20	0,35	79,90	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,22	0,35	80,39	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,15	0,35	78,80	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,40	0,37	84,92	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,20	0,35	79,90	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,39	0,37	84,80	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,40	0,37	85,08	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,20	0,35	79,90	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	3,00	0,33	75,07	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Jalan</b>		<b>3,21</b>	<b>80,16</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 58 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Wlingi untuk aspek rawat jalan adalah 80,16 dan terkategori baik. Terjadi peningkatan nilai IKM dan kategori mutu pelayanan pada survey IKM Tahun 2021 dibandingkan Tahun 2020 dengan nilai IKM 75,34 dan terkategori C atau kurang baik. Semua aspek pelayanan terkategori baik kecuali sarana prasarana termasuk kategori kurang baik dengan nilai IKM 75,07. Sehingga perlu dilakukan peningkatan pelayanan khususnya

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

aspek sarana prasarana karena memiliki nilai IKM 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 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata – Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,15	0,35	78,81	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,16	0,35	79,11	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,14	0,34	78,39	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,28	0,36	82,12	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,21	0,35	80,18	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,23	0,36	80,77	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,24	0,36	80,89	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,13	0,34	78,29	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,93	0,32	73,37	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Jalan</b>		<b>3,13</b>	<b>78,31</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 59 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Wonodadi untuk aspek rawat jalan adalah 78,31 dan termasuk dalam kategori baik. Nilai dan kategori IKM pada Tahun 2021 mengalami peningkatan dibandingkan Tahun 2020 yaitu 74,76 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Semua unsur pelayanan termasuk kategori baik, kecuali aspek sarana prasarana. Perlu dilakukan

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

peningkatan pelayanan pada Aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 73,37 paling rendah dibandingkan dengan aspek lainnya dan terkategori kurang baik.

### 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 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,31	0,36	82,67	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,31	0,36	82,75	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,18	0,35	79,50	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,46	0,38	86,46	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,12	0,34	78,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,48	0,38	87,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,47	0,38	86,75	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,08	0,34	77,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,91	0,32	72,71	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Jalan</b>		<b>3,22</b>	<b>80,61</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 60 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Wonotirto untuk aspek rawat jalan adalah 80,61. Terjadi peningkatan nilai IKM dibandingkan Tahun 2020 yaitu 78,56 menjadi 80,61 dengan

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

kategori mutu pelayanan yang sama yaitu baik. Perbaikan masih perlu dilakukan terutama pada aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 72,71.

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 Tahun 2021**

No	Puskesmas	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kademangan	3,48	87,05	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Panggungrejo	3,35	83,76	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Kanigoro	3,35	83,66	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Wonotirto	3,22	80,61	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Boro	3,22	80,49	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Wlingi	3,21	80,16	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Talun	3,20	79,91	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Garum	3,19	79,66	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Nglegok	3,18	79,59	<b>B</b>	<b>Baik</b>
10	Udanawu	3,18	79,49	<b>B</b>	<b>Baik</b>
11	Kesamben	3,18	79,39	<b>B</b>	<b>Baik</b>
12	Sutojayan	3,17	79,30	<b>B</b>	<b>Baik</b>
13	Selopuro	3,17	79,13	<b>B</b>	<b>Baik</b>
14	Srengat	3,16	79,04	<b>B</b>	<b>Baik</b>
15	Doko	3,15	78,85	<b>B</b>	<b>Baik</b>
16	Bacem	3,15	78,67	<b>B</b>	<b>Baik</b>
17	Sanankulon	3,14	78,58	<b>B</b>	<b>Baik</b>
18	Wonodadi	3,13	78,31	<b>B</b>	<b>Baik</b>
19	Gandusari	3,13	78,28	<b>B</b>	<b>Baik</b>
20	Ponggok	3,13	78,13	<b>B</b>	<b>Baik</b>
21	Wates	3,11	77,84	<b>B</b>	<b>Baik</b>
22	Slumbung	3,10	77,57	<b>B</b>	<b>Baik</b>
23	Bakung	3,07	76,86	<b>B</b>	<b>Baik</b>
24	Binangun	3,07	76,73	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 61 menunjukkan informasi nilai IKM 24 Puskesmas pada pelayanan rawat jalan berdasarkan hasil penilaian masyarakat. Puskesmas dengan nilai IKM tertinggi adalah Kademangan dan Puskesmas dengan nilai IKM terendah adalah Puskesmas Binangun. Hasil perhitungan nilai IKM di atas digunakan untuk pedoman internal masing masing Puskesmas. Nilai IKM setiap Puskesmas dibandingkan dengan nilai IKM pada Tahun sebelumnya guna memperoleh gambaran kepuasan masyarakat secara komprehensif. Nilai IKM dibandingkan dengan Puskesmas lainnya hanya digunakan untuk memudahkan proses gambaran nilai IKM Puskesmas secara keseluruhan. 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. 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 2021**

Unsur persyaratan dalam survei kepuasan masyarakat adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

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.

**Tabel 62. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Persyaratan Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Komponen Aspek Persyaratan	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,22	0,35	80,40	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Kejelasan informasi mengenai persyaratan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,24	0,36	80,95	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Kemudahan untuk memenuhi persyaratan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,25	0,36	81,17	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Tabel 62 di atas merupakan angka IKM pada komponen aspek persyaratan untuk seluruh pelayanan rawat inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021. 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.

**Tabel 63. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Persyaratan Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kademangan	3,52	0,39	87,90	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Nglegok	3,39	0,37	84,72	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Udanawu	3,33	0,37	83,33	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Wonotirto	3,29	0,36	82,14	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Panggungrejo	3,27	0,36	81,67	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Wonodadi	3,25	0,36	81,25	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Sutojayan	3,25	0,36	81,14	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Bakung	3,22	0,35	80,56	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Kesamben	3,21	0,35	80,26	<b>B</b>	<b>Baik</b>
10	Gandusari	3,20	0,35	80,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
11	Ponggok	3,19	0,35	79,69	<b>B</b>	<b>Baik</b>
12	Binangun	3,18	0,35	79,46	<b>B</b>	<b>Baik</b>
13	Selopuro	3,17	0,35	79,17	<b>B</b>	<b>Baik</b>
14	Srengat	3,16	0,35	79,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
15	Talun	3,16	0,35	78,95	<b>B</b>	<b>Baik</b>
16	Boro	3,15	0,35	78,75	<b>B</b>	<b>Baik</b>
17	Wates	3,14	0,35	78,57	<b>B</b>	<b>Baik</b>
18	Doko	3,14	0,35	78,54	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 63 di atas menunjukkan angka IKM pada aspek persyaratan pelayanan rawat inap di 18 Puskesmas. Seluruh Puskesmas berada dalam kategori baik, dengan nilai IKM berada pada rentang 76,61 – 88,30. Puskesmas dengan nilai IKM tertinggi adalah Kademangan dan nilai IKM terendah adalah Doko dengan nilai 78,54.

#### **4.4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021**

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

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

terhadap komponen aspek sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan rawat inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 64. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

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	3,21	0,35	80,25	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Kejelasan informasi mengenai prosedur / alur pelayanan rawat inap Puskesmas	3,21	0,35	80,32	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Kemudahan untuk mengikuti prosedur / alur pelayanan rawat inap Puskesmas	3,26	0,36	81,55	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Kesesuaian proses pelayanan yang didapatkan dengan prosedur / alur pelayanan rawat inap Puskesmas	3,29	0,36	82,16	<b>B</b>	<b>Baik</b>

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 keberadaan informasi mengenai prosedur / alur pelayanan rawat inap Puskesmas. Indeks Kepuasan Masyarakat pada aspek sistem, mekanisme dan prosedur setiap Puskesmas di Kabupaten Blitar sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 65. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kademangan	3,55	0,39	88,71	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
2	Nglegok	3,33	0,37	83,33	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Udanawu	3,33	0,37	83,13	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Wonodadi	3,31	0,36	82,81	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Wonotirto	3,30	0,36	82,59	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Bakung	3,28	0,36	81,94	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Boro	3,25	0,36	81,25	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Gandusari	3,25	0,36	81,25	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Kesamben	3,22	0,35	80,59	<b>B</b>	<b>Baik</b>
10	Sutojayan	3,22	0,35	80,59	<b>B</b>	<b>Baik</b>
11	Binangun	3,21	0,35	80,36	<b>B</b>	<b>Baik</b>
12	Panggungrejo	3,20	0,35	80,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
13	Srengat	3,20	0,35	80,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
14	Talun	3,18	0,35	79,61	<b>B</b>	<b>Baik</b>
15	Ponggok	3,17	0,35	79,30	<b>B</b>	<b>Baik</b>
16	Doko	3,13	0,34	78,28	<b>B</b>	<b>Baik</b>
17	Selopuro	3,13	0,34	78,13	<b>B</b>	<b>Baik</b>
18	Wates	3,10	0,34	77,38	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan Tabel 65 diketahui bahwa Puskesmas Kademangan terkategori sangat baik dengan nilai IKM 88,71 untuk aspek sistem, mekanisme dan prosedur. Seluruh Puskesmas sisanya atau 94,4% termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan terjadinya peningkatan rata rata secara keseluruhan untuk Puskesmas rawat inap di Kabupaten Blitar pada aspek sistem, mekanisme dan prosedur jika dibandingkan Tahun 2020.

### 4.4.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Waktu Penyelesaian Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021

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

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

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 2021**

No	Puskesmas	Rata – Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Panggungrejo	3,60	0,40	90,00	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
2	Kademangan	3,57	0,39	89,31	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
3	Udanawu	3,50	0,39	87,50	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Talun	3,32	0,36	82,89	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Wonodadi	3,31	0,36	82,81	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Sutojayan	3,31	0,36	82,73	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Nglegok	3,31	0,36	82,64	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Kesamben	3,26	0,36	81,58	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Selopuro	3,25	0,36	81,25	<b>B</b>	<b>Baik</b>
10	Wonotirto	3,21	0,35	80,36	<b>B</b>	<b>Baik</b>
11	Srengat	3,20	0,35	80,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
12	Wates	3,19	0,35	79,76	<b>B</b>	<b>Baik</b>
13	Ponggok	3,19	0,35	79,69	<b>B</b>	<b>Baik</b>
14	Binangun	3,18	0,35	79,46	<b>B</b>	<b>Baik</b>
15	Boro	3,18	0,35	79,38	<b>B</b>	<b>Baik</b>
16	Gandusari	3,15	0,35	78,75	<b>B</b>	<b>Baik</b>
17	Doko	3,14	0,35	78,44	<b>B</b>	<b>Baik</b>
18	Bakung	3,06	0,34	76,39	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>

Pada aspek waktu penyelesaian Puskesmas Panggungrejo dan Kademangan dinilai sangat baik oleh pengunjung rawat inap. Sebanyak 15 Puskesmas atau 83,3% termasuk dalam kategori baik dengan nilai mutu pelayanan B dan terdapat 1 Puskesmas termasuk dalam kategori C atau kurang baik untuk aspek waktu penyelesaian yaitu Puskesmas Bakung. 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.

**Tabel 67. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Waktu Penyelesaian Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

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	3,25	0,36	81,33	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal yang telah ditentukan rawat inap Puskesmas	3,27	0,36	81,69	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Komponen Aspek Waktu Penyelesaian	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
3	Waktu tunggu ( <i>respon time</i> ) pelayanan rawat inap Puskesmas	3,25	0,36	81,24	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan rawat inap Puskesmas	3,32	0,37	83,05	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan Tabel 67 di atas diketahui bahwa masyarakat paling kurang puas terhadap waktu tunggu (*respon time*) pelayanan rawat inap Puskesmas. Perlu menjadi perhatian terkait waktu tunggu pelayanan Puskesmas rawat inap, dalam hal ini adalah waktu tunggu pelayanan persalinan. 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 2021

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 biaya yang dinilai pada pasien yang ditanggung asuransi antara lain:

1. Keberadaan dan kejelasan informasi administrasi pembiayaan kesehatan menggunakan BPJS/ Asuransi Lain/ Gratis Biaya;

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

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.

**Tabel 68. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Biaya/Tarif Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Komponen Aspek Waktu Penyelesaian	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
<b>A</b>	<b>Pasien Gratis/ Ditanggung BPJS</b>					
1	Keberadaan dan kejelasan informasi administrasi pembiayaan kesehatan menggunakan BPJS/ Asuransi Lain/ Gratis Biaya	3,46	0,38	86,49	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Kemudahan mengurus administrasi pembiayaan kesehatan	3,46	0,38	86,49	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Komponen Aspek Waktu Penyelesaian	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
	menggunakan BPJS/ Asuransi Lain/ Gratis Biaya					
3	Keberadaan dan kejelasan tambahan biaya pelayanan yang tidak tercover (jika ada)	3,42	0,38	85,62	<b>B</b>	<b>Baik</b>
	<b>Pasien Umum/ Bayar Sendiri</b>					
1	Keberadaan dan kejelasan biaya / tarif pelayanan	3,05	0,34	76,14	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
2	Keberadaan dan kejelasan prosedur pembayaran	3,03	0,33	75,87	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
3	Kemudahan cara pembayaran	3,03	0,33	75,87	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
4	Kejelasan rincian biaya dari pelayanan yang didapatkan	3,03	0,33	75,82	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
5	Kesesuaian rincian biaya dengan pelayanan yang diperoleh	3,06	0,34	76,47	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
6	Keterjangkauan biaya pelayanan	3,21	0,35	80,32	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Pada pasien BPJS/ gratis secara keseluruhan masyarakat menilai baik pada aspek biaya/tarif. Pada pasien umum/bayar sendiri semua komponen aspek biaya/tarif pelayanan rawat inap pasien umum/ bayar sendiri dinilai kurang baik kecuali pada aspek keterjangkauan biaya pelayanan dengan kategori baik. Nilai IKM terendah pada aspek biaya pasien umum adalah kejelasan rincian biaya dari pelayanan yang didapatkan dengan nilai 75,82. Hal ini perlu mendapat perhatian dari pihak Puskesmas penyelenggara pelayanan rawat inap.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

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 2021**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kesamben	3,79	0,42	94,82	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
2	Panggungrejo	3,73	0,41	93,33	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
3	Kademangan	3,58	0,39	89,51	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
4	Wonodadi	3,54	0,39	88,54	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
5	Wates	3,52	0,39	88,10	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Udanawu	3,50	0,39	87,50	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Selopuro	3,50	0,39	87,50	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Nglegok	3,43	0,38	85,63	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Wonotirto	3,41	0,37	85,21	<b>B</b>	<b>Baik</b>
10	Gandusari	3,40	0,37	85,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
11	Talun	3,37	0,37	84,29	<b>B</b>	<b>Baik</b>
12	Srengat	3,36	0,37	84,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
13	Boro	3,30	0,36	82,50	<b>B</b>	<b>Baik</b>
14	Ponggok	3,27	0,36	81,73	<b>B</b>	<b>Baik</b>
15	Sutojayan	3,24	0,36	81,06	<b>B</b>	<b>Baik</b>
16	Binangun	3,17	0,35	79,17	<b>B</b>	<b>Baik</b>
17	Bakung	3,14	0,35	78,57	<b>B</b>	<b>Baik</b>
18	Doko	3,10	0,34	77,38	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 69 menunjukkan hasil nilai IKM untuk aspek biaya/ tarif. Sebanyak 22,2% Puskesmas mendapat kriteria sangat baik pada aspek biaya/tarif rawat inap. Sisanya sebanyak 77,8% termasuk dalam kategori baik. Tidak ada Puskesmas yang terkategori kurang baik.

### **4.4.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Produk/Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021**

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:

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.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 70. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Produk/ Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

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	3,19	0,35	79,83	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Keberadaan informasi pemberi pelayanan rawat inap Puskesmas	3,20	0,35	79,93	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Kejelasan lokasi tempat pelayanan rawat inap Puskesmas	3,24	0,36	80,90	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Kepuasan pelayanan makan pasien rawat inap	3,25	0,36	81,37	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Keberadaan obat pasien rawat inap	3,25	0,36	81,37	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan Tabel 70 dapat dilihat bahwa secara keseluruhan komponen aspek produk pelayanan memiliki nilai IKM B atau baik. Aspek keberadaan informasi mengenai jenis pelayanan rawat inap Puskesmas paling rendah nilai IKM nya jika dibandingkan empat komponen aspek produk/spesifikasi jenis layanan yang lain dengan nilai IKM 79,93. Kepuasan pelayanan makan dan keberadaan obat pasien rawat inap Puskesmas merupakan komponen aspek produk/spesifikasi jenis layanan dengan nilai IKM paling tinggi yaitu 81,37.

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

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 71. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Produk/  
Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten  
Blitar Tahun 2021**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kademangan	3,54	0,39	88,39	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
2	Panggunrejo	3,47	0,38	86,67	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Wonodadi	3,38	0,37	84,38	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Udanawu	3,30	0,36	82,50	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Nglegok	3,27	0,36	81,67	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Sutojayan	3,26	0,36	81,58	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Gandusari	3,24	0,36	81,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Wonotirto	3,21	0,35	80,36	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Binangun	3,21	0,35	80,18	<b>B</b>	<b>Baik</b>
10	Kesamben	3,20	0,35	80,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
11	Srengat	3,19	0,35	79,80	<b>B</b>	<b>Baik</b>
12	Talun	3,16	0,35	78,95	<b>B</b>	<b>Baik</b>
13	Bakung	3,16	0,35	78,89	<b>B</b>	<b>Baik</b>
14	Ponggok	3,13	0,34	78,13	<b>B</b>	<b>Baik</b>
15	Wates	3,12	0,34	78,10	<b>B</b>	<b>Baik</b>
16	Doko	3,10	0,34	77,50	<b>B</b>	<b>Baik</b>
17	Boro	3,10	0,34	77,50	<b>B</b>	<b>Baik</b>
18	Selopuro	3,07	0,34	76,67	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Hampir seluruh Puskesmas rawat inap atau 94,4% Puskesmas termasuk baik dalam penyelenggaraan aspek produk/ spesifikasi jenis layanan kecuali Puskesmas Kademangan terkategori sangat baik dengan nilai IKM 88,39.

#### **4.4.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Pada survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

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.

**Tabel 72. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

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	3,29	0,36	82,35	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,27	0,36	81,82	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Kemampuan bidan dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,53	0,39	88,28	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Kemampuan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,29	0,36	82,14	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Keterampilan dokter dalam memberikan	3,25	0,36	81,28	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Komponen Aspek Kompetensi Pelaksana	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
	pelayanan rawat inap Puskesmas					
6	Keterampilan perawat dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,25	0,36	81,27	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Keterampilan bidan dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,55	0,39	88,72	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
8	Keterampilan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,30	0,36	82,50	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Kecepatan ( <i>respon time</i> ) dokter dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,34	0,37	83,47	<b>B</b>	<b>Baik</b>
10	Kecepatan ( <i>respon time</i> ) perawat dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,32	0,36	82,95	<b>B</b>	<b>Baik</b>
11	Kecepatan ( <i>respon time</i> ) bidan dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,55	0,39	88,66	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
12	Kecepatan ( <i>respon time</i> ) tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,33	0,37	83,19	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan Tabel di atas secara umum, seluruh aspek termasuk dalam kategori baik bahkan terdapat 2 aspek dengan kategori sangat baik yaitu keterampilan bidan dan kecepatan (*respon time*) bidan. Hal ini karena

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

responden rawat inap mayoritas adalah pasien yang melakukan persalinan. Aspek kompetensi pelaksana yang paling rendah adalah keterampilan perawat dalam memberikan pelayanan rawat inap dengan nilai 81,27. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga perawat harus ditingkatkan keterampilannya dalam memberikan pelayanan.

Hasil analisis nilai IKM aspek kompetensi pelaksana sebagai berikut.

**Tabel 73. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Panggungrejo	3,60	0,40	90,00	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
2	Kademangan	3,58	0,39	89,58	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
3	Sutojayan	3,52	0,39	88,05	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Kesamben	3,51	0,39	87,72	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Wonodadi	3,45	0,38	86,20	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Selopuro	3,43	0,38	85,76	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Wonotirto	3,35	0,37	83,78	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Bakung	3,34	0,37	83,56	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Nglegok	3,33	0,37	83,33	<b>B</b>	<b>Baik</b>
10	Boro	3,30	0,36	82,40	<b>B</b>	<b>Baik</b>
11	Gandusari	3,28	0,36	82,08	<b>B</b>	<b>Baik</b>
12	Binangun	3,28	0,36	82,07	<b>B</b>	<b>Baik</b>
13	Wates	3,27	0,36	81,75	<b>B</b>	<b>Baik</b>
14	Doko	3,25	0,36	81,25	<b>B</b>	<b>Baik</b>
15	Srengat	3,25	0,36	81,25	<b>B</b>	<b>Baik</b>
16	Ponggok	3,22	0,35	80,60	<b>B</b>	<b>Baik</b>
17	Udanawu	3,22	0,35	80,42	<b>B</b>	<b>Baik</b>
18	Talun	3,21	0,35	80,15	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan Tabel 73 di atas, diketahui bahwa terdapat 2 Puskesmas atau 11, 1% termasuk kategori sangat baik yaitu Puskesmas Panggungrejo dan

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Kademangan. Sisanya sebanyak 88,9% termasuk kategori baik dan tidak ada yang termasuk kategori kurang baik untuk aspek kompetensi pelaksana.

### 4.4.7 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Perilaku Pelaksana Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021

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 2021**

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	3,25	0,36	81,27	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Keramahan perawat dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,25	0,36	81,35	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Keramahan bidan dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,52	0,39	87,89	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Komponen Aspek Perilaku Pelaksana	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
4	Keramahan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,28	0,36	82,09	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Kesabaran dokter dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,26	0,36	81,44	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kesabaran perawat dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,26	0,36	81,54	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Kesabaran bidan dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,53	0,39	88,16	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Kesabaran tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,31	0,36	82,80	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Kesopanan dokter dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,25	0,36	81,36	<b>B</b>	<b>Baik</b>
10	Kesopanan perawat dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,24	0,36	81,10	<b>B</b>	<b>Baik</b>
11	Kesopanan bidan dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,54	0,39	88,60	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
12	Kesopanan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,36	0,37	83,93	<b>B</b>	<b>Baik</b>
13	Kerapian dokter dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,31	0,36	82,79	<b>B</b>	<b>Baik</b>
14	Kerapian perawat dalam memberikan	3,28	0,36	81,91	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Komponen Aspek Perilaku Pelaksana	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
	pelayanan rawat inap Puskesmas					
15	Kerapian bidan dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,56	0,39	89,12	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
16	Kerapian tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan rawat inap Puskesmas	3,38	0,37	84,54	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Secara umum semua komponen perilaku pelaksana berada pada kategori kinerja baik dengan mutu pelayanan B kecuali kesopanan dan kerapian bidan dengan kategori A atau sangat baik. Nilai IKM terendah adalah kesopanan perawat dengan nilai 81,10. 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 2021**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Panggunrejo	3,65	0,40	91,35	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
2	Kademangan	3,58	0,39	89,62	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
3	Wonodadi	3,51	0,39	87,70	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Sutojayan	3,45	0,38	86,31	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Bakung	3,42	0,38	85,59	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Boro	3,40	0,37	85,08	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Wonotirto	3,37	0,37	84,15	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Kesamben	3,35	0,37	83,80	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Talun	3,33	0,37	83,14	<b>B</b>	<b>Baik</b>
10	Udanawu	3,29	0,36	82,19	<b>B</b>	<b>Baik</b>
11	Wates	3,29	0,36	82,14	<b>B</b>	<b>Baik</b>
12	Srengat	3,28	0,36	81,94	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
13	Nglegok	3,26	0,36	81,51	<b>B</b>	<b>Baik</b>
14	Doko	3,25	0,36	81,17	<b>B</b>	<b>Baik</b>
15	Gandusari	3,24	0,36	80,94	<b>B</b>	<b>Baik</b>
16	Binangun	3,21	0,35	80,36	<b>B</b>	<b>Baik</b>
17	Ponggok	3,21	0,35	80,22	<b>B</b>	<b>Baik</b>
18	Selopuro	3,21	0,35	80,21	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Terdapat 2 Puskesmas atau 11,1% Puskesmas yang perilaku pelaksanaannya dinilai sangat baik oleh masyarakat. Sisanya sebanyak 88,9% Puskesmas yang perilaku pelaksanaannya dinilai baik. Tidak ada 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 2021**

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;

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

### 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 2021**

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)	3,17	0,35	79,19	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Kemudahan untuk mengakses fasilitas pengaduan, saran, dan masukan	3,15	0,35	78,78	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Kecepatan respon petugas dalam menerima pengaduan, saran, dan masukan	3,14	0,35	78,56	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Sikap petugas dalam melayani pengaduan, saran, dan masukan	3,13	0,34	78,31	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Kecepatan penyelesaian masalah yang diadukan	3,15	0,35	78,64	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Secara umum semua komponen penanganan pengaduan, saran dan masukan memiliki nilai kinerja baik atau mutu pelayanan B. Nilai dan kategori mutu pelayanan aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan pada pelayanan rawat inap Puskesmas Blitar Tahun 2021 mengalami peningkatan secara keseluruhan jika dibandingkan Tahun 2020 dengan kategori kurang baik. 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 2021**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kademangan	3,52	0,39	87,90	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Wonodadi	3,25	0,36	81,25	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Boro	3,20	0,35	80,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Srengat	3,16	0,35	79,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Udanawu	3,16	0,35	79,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Talun	3,16	0,35	78,95	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Wonotirto	3,16	0,35	78,93	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Nglegok	3,14	0,35	78,61	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Panggungrejo	3,13	0,34	78,33	<b>B</b>	<b>Baik</b>
10	Gandusari	3,12	0,34	78,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
11	Sutojayan	3,11	0,34	77,63	<b>B</b>	<b>Baik</b>
12	Kesamben	3,11	0,34	77,63	<b>B</b>	<b>Baik</b>
13	Ponggok	3,09	0,34	77,34	<b>B</b>	<b>Baik</b>
14	Bakung	3,09	0,34	77,22	<b>B</b>	<b>Baik</b>
15	Doko	3,08	0,34	76,88	<b>B</b>	<b>Baik</b>
16	Binangun	3,07	0,34	76,79	<b>B</b>	<b>Baik</b>
17	Selopuro	3,07	0,34	76,67	<b>B</b>	<b>Baik</b>
18	Wates	3,06	0,34	76,43	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>

Hampir seluruh Puskesmas atau 94,4% Puskesmas dengan kriteria kinerja aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan yang baik kecuali Puskesmas Wates terkategori kurang baik dengan nilai IKM 76,43. Selisih 0,18 poin dari kriteria baik.

#### **4.4.9 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021**

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;
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.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 78. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Komponen Aspek Sarana Prasarana	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kualitas tempat tidur rawat inap	3,16	0,35	78,90	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Kualitas fasilitas ruang tunggu pelayanan Puskesmas	3,11	0,34	77,83	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Kualitas ruang pelayanan rawat inap Puskesmas	3,10	0,34	77,42	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Kualitas tempat pengambilan obat	3,06	0,34	76,62	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Kualitas lahan parkir Puskesmas	2,82	0,31	70,51	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
6	Kualitas kamar mandi/WC pasien	2,85	0,31	71,32	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
7	Kualitas kantin Puskesmas	2,79	0,31	69,67	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
8	Ketersediaan sarana pendukung bagi penyandang cacat / manula	3,09	0,34	77,18	<b>B</b>	<b>Baik</b>

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 69,67 dengan kategori kurang 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

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

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 2021**

No	Puskesmas	Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kademangan	3,48	0,38	87,10	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Kesamben	3,08	0,34	76,97	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Selopuro	3,04	0,33	76,04	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
4	Doko	3,03	0,33	75,63	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
5	Sutojayan	3,00	0,33	74,92	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
6	Talun	2,99	0,33	74,84	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
7	Panggungrejo	2,99	0,33	74,79	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
8	Wates	2,99	0,33	74,70	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
9	Wonotirto	2,98	0,33	74,55	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
10	Binangun	2,96	0,33	74,11	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
11	Gandusari	2,95	0,32	73,75	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
12	Nglegok	2,94	0,32	73,61	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
13	Wonodadi	2,94	0,32	73,44	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
14	Boro	2,93	0,32	73,13	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
15	Srengat	2,93	0,32	73,13	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
16	Ponggok	2,92	0,32	73,05	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
17	Udanawu	2,91	0,32	72,81	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
18	Bakung	2,89	0,32	72,22	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Puskesmas Kademangan menjadi Puskesmas dengan nilai sarana prasarana terbaik. Puskesmas Bakung dinilai memiliki sarana prasarana terendah dengan nilai IKM 72,22. Perlu dilakukan peningkatan sarana prasarana Puskesmas di Kabupaten Blitar.

### 4.4.10 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021

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

**Tabel 80. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,23	0,36	80,84	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,24	0,36	81,07	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,27	0,36	81,83	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif *)	3,41	0,37	85,21	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,23	0,35	80,68	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,36	0,37	83,89	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,35	0,37	83,75	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,15	0,35	78,70	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	3,00	0,33	74,93	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Inap</b>		<b>3,22</b>	<b>80,40</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan Tabel 80 di atas diketahui bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas di Kabupaten Blitar berada pada rentang 76,61 – 88,30 yakni 80,40 dengan kategori mutu

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

pelayanan adalah B dan kinerja baik. Pada 9 unsur pelayanan yang dinilai, seluruh aspek pelayanan yang termasuk dalam kategori baik kecuali sarana prasarana yaitu 74,93 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. Kompetensi pelaksana menjadi aspek dengan nilai IKM tertinggi yaitu 83,89.

### 4.4.11 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Inap Pada 18 Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021

Pada subbab ini akan disajikan data rekapitulasi nilai IKM pelayanan rawat inap pada 18 Puskesmas pada Tahun 2021. 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 2021 sebagai berikut.

**Tabel 81. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Bakung di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,22	0,35	80,56	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,28	0,36	81,94	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,06	0,34	76,39	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,14	0,35	78,57	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,16	0,35	78,89	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
6	Kompetensi Pelaksana	3,34	0,37	83,56	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,42	0,38	85,59	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,09	0,34	77,22	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,89	0,32	72,22	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Inap</b>		<b>3,15</b>	<b>78,64</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 81 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Bakung adalah 78,64 dengan kategori B atau baik. Terjadi kenaikan nilai dan kategori IKM Puskesmas Bakung dari Tahun 2020. Pada 2020 nilai IKM Puskesmas Bakung adalah 72,95 dengan kategori mutu pelayanan C atau kurang baik. Semua unsur pelayanan rawat inap di Puskesmas Bakung termasuk dalam kategori baik kecuali waktu penyelesaian dan sarana prasarana. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan khususnya aspek sarana prasarana dengan nilai IKM terendah yaitu 72,22.

## 2. IKM Puskesmas Binangun

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Binangun Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 82. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Binangun di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,18	0,35	79,46	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,21	0,35	80,36	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,18	0,35	79,46	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
4	Biaya/Tarif	3,17	0,35	79,17	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,21	0,35	80,18	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,28	0,36	82,07	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,21	0,35	80,36	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,07	0,34	76,79	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,96	0,33	74,11	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Inap</b>		<b>3,13</b>	<b>78,31</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 82 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Binangun adalah 78,31 dengan kategori B atau baik. Terjadi peningkatan nilai dan kategori IKM pelayanan rawat inap di Puskesmas Binangun dibandingkan Tahun 2020 yaitu 76,33 dengan kategori kurang baik. Seluruh aspek termasuk kategori baik kecuali sarana prasarana terkategori C atau kurang baik dengan nilai IKM 74,11. Sehingga perlu dilakukan peningkatan pelayanan khususnya aspek sarana prasarana dengan nilai IKM terendah dibandingkan lainnya.

### 3. IKM Puskesmas Boro

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Boro Tahun 2021 sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 83. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Boro di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,15	0,35	78,75	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,25	0,36	81,25	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,18	0,35	79,38	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,30	0,36	82,50	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,10	0,34	77,50	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,30	0,36	82,40	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,40	0,37	85,08	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,20	0,35	80,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,93	0,32	73,13	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Inap</b>		<b>3,17</b>	<b>79,20</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 83 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Boro adalah 79,20, mengalami kenaikan dibandingkan Tahun 2020 yaitu 78,67 dengan kategori mutu pelayanan yang sama yaitu Baik. Seluruh aspek pelayanan rawat inap termasuk kategori baik kecuali sarana prasarana terkategori kurang baik dengan nilai IKM 73,13. Perbaikan dan peningkatan terhadap aspek sarana prasarana yang dirasa kurang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

#### 4. IKM Puskesmas Doko

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Doko Tahun 2021 sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 84. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Doko di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,14	0,35	78,54	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,13	0,34	78,28	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,14	0,35	78,44	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,10	0,34	77,38	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,10	0,34	77,50	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,25	0,36	81,25	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,25	0,36	81,17	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,08	0,34	76,88	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	3,03	0,33	75,63	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Inap</b>		<b>3,10</b>	<b>77,56</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 84 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Doko adalah 77,56 dengan kategori B atau baik. Terjadi kenaikan nilai IKM dan kategori mutu pelayanan dibandingkan Tahun 2020. Pada Tahun 2020 nilai IKM pelayanan rawat inap Puskesmas Doko adalah 73,94 dan terkategori kurang baik. Pada 2021, semua unsur pelayanan Puskesmas Doko termasuk kategori baik kecuali aspek sarana prasarana. Aspek sarana prasarana perlu mendapat perhatian Puskesmas Doko mengingat angka IKM paling rendah dari semua unsur pelayanan yaitu 75,63 dengan kategori mutu pelayanan kurang baik.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

### 5. IKM Puskesmas Gandusari

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Gandusari Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 85. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Gandusari di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,20	0,35	80,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,25	0,36	81,25	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,15	0,35	78,75	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,40	0,37	85,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,24	0,36	81,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,28	0,36	82,08	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,24	0,36	80,94	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,12	0,34	78,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,95	0,32	73,75	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Inap</b>		<b>3,17</b>	<b>79,28</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 85 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Gandusari adalah 79,28 dengan kategori baik. Terjadi kenaikan nilai IKM dan mutu pelayanan dibandingkan Tahun 2020 yaitu 76,37 dengan kategori kurang baik. Secara keseluruhan, semua aspek termasuk dalam kategori baik kecuali aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 73,75 dan termasuk kategori kurang baik. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan pada aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 73,75 paling rendah dibandingkan lainnya.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

### 6. IKM Puskesmas Kademangan

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Kademangan Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 86. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Kademangan di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,52	0,39	87,90	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,55	0,39	88,71	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,57	0,39	89,31	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,58	0,39	89,51	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,54	0,39	88,39	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,58	0,39	89,58	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,58	0,39	89,62	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,52	0,39	87,90	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	3,48	0,38	87,10	<b>B</b>	<b>Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Inap</b>		<b>3,51</b>	<b>87,78</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 86 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Kademangan adalah 87,78. Nilai IKM pelayanan rawat inap Puskesmas Kademangan mengalami kenaikan dibandingkan Tahun 2020 yaitu 85,09 dengan kategori mutu pelayanan yang sama yaitu B atau baik. Terdapat 6 unsur dengan kategori sangat baik dan 3 unsur termasuk baik. Perlu dipertahankan kualitas pelayanan rawat inap di Puskesmas Kademangan.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

### 7. IKM Puskesmas Kesamben

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Kesamben Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 87. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Kesamben di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,21	0,35	80,26	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,22	0,35	80,59	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,26	0,36	81,58	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,79	0,42	94,82	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,20	0,35	80,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,51	0,39	87,72	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,35	0,37	83,80	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,11	0,34	77,63	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	3,08	0,34	76,97	<b>B</b>	<b>Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Inap</b>		<b>3,27</b>	<b>81,77</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 87 menunjukkan bahwa nilai kepuasan rawat inap Puskesmas Kesamben adalah 81,77, naik dari Tahun 2020 81,45 dengan kategori yang sama yaitu B atau baik. Semua unsur termasuk kategori baik kecuali biaya/tarif yaitu sangat baik. Tidak ada aspek yang terkategori kurang baik. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan pada aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 76,97 paling rendah dibandingkan lainnya.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

### 8. IKM Puskesmas Nglegok

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Nglegok Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 88. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Nglegok di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,39	0,37	84,72	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,33	0,37	83,33	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,31	0,36	82,64	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,43	0,38	85,63	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,27	0,36	81,67	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,33	0,37	83,33	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,26	0,36	81,51	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,14	0,35	78,61	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,94	0,32	73,61	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Inap</b>		<b>3,23</b>	<b>80,86</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 88 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Nglegok adalah 80,86. Terjadi peningkatan nilai IKM dibandingkan Tahun 2020 yaitu 77,43 dengan kategori mutu pelayanan yang sama yaitu baik. Semua aspek pelayanan terkategori baik kecuali aspek sarana prasarana. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan khususnya aspek sarana prasarana mengingat aspek tersebut memiliki nilai IKM 73,61 dan terkategori kurang baik paling rendah dibandingkan lainnya.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

### 9. IKM Puskesmas Panggungrejo

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Margomulyo Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 89. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Panggungrejo di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,27	0,36	81,67	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,20	0,35	80,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,60	0,40	90,00	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,73	0,41	93,33	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,47	0,38	86,67	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,60	0,40	90,00	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,65	0,40	91,35	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,13	0,34	78,33	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,99	0,33	74,79	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Inap</b>		<b>3,37</b>	<b>84,28</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Penilaian IKM rawat inap pada Puskesmas Panggungrejo baru dilakukan pada Tahun 2020. Hasil menunjukkan bahwa nilai IKM Puskesmas Panggungrejo pada Tahun 2021 terkategori baik dengan nilai

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

IKM 84,28. Terjadi penurunan nilai IKM jika dibandingkan Tahun 2020 yaitu 87,31 meskipun dengan kategori yang sama.

Sebanyak 4 aspek termasuk dalam kriteria sangat baik dan 4 aspek baik. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan pada aspek sarana prasarana di Puskesmas Panggungrejo dengan nilai IKM 74,79 dan terkategori kurang baik terendah dari yang lain.

### 10. IKM Puskesmas Ponggok

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Ponggok Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 90. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Ponggok di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,19	0,35	79,69	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,17	0,35	79,30	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,19	0,35	79,69	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,27	0,36	81,73	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,13	0,34	78,13	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,22	0,35	80,60	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,21	0,35	80,22	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,09	0,34	77,34	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,92	0,32	73,05	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Inap</b>		<b>3,12</b>	<b>78,07</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 90 menunjukkan bahwa nilai kepuasan pelayanan rawat inap Puskesmas Ponggok adalah 78,07 dengan kategori B atau baik.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Terjadi peningkatan nilai IKM dan kategori mutu pelayanan dibandingkan Tahun 2020 yaitu 73,60 dengan kategori kurang baik. Semua aspek pelayanan termasuk dalam kategori baik kecuali aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 73,05 dengan kategori kurang baik. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan khususnya aspek sarana prasarana dengan nilai IKM paling rendah dibandingkan lainnya.

### 11. IKM Puskesmas Selopuro

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Selopuro Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 91. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Selopuro di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,17	0,35	79,17	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,13	0,34	78,13	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,25	0,36	81,25	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,50	0,39	87,50	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,07	0,34	76,67	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,43	0,38	85,76	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,21	0,35	80,21	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,07	0,34	76,67	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	3,04	0,33	76,04	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Inap</b>		<b>3,17</b>	<b>79,35</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 91 menunjukkan bahwa nilai kepuasan rawat inap Puskesmas Selopuro adalah 79,35 dengan kategori baik. Terjadi

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

peningkatan nilai IKM dibandingkan Tahun 2020 dengan nilai IKM 73,91 dengan kategori kurang baik. Semua aspek termasuk kategori baik kecuali aspek sarana prasarana. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan khususnya aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 76,04 paling rendah dibandingkan lainnya dan termasuk kategori kurang baik.

### 12. IKM Puskesmas Srengat

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Srengat pada Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 92. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Srengat di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,16	0,35	79,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,20	0,35	80,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,20	0,35	80,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,36	0,37	84,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,19	0,35	79,80	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,25	0,36	81,25	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,28	0,36	81,94	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,16	0,35	79,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,93	0,32	73,13	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Inap</b>		<b>3,16</b>	<b>78,99</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 92 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Srengat adalah 78,99 dengan kategori baik mengalami kenaikan jika dibandingkan Tahun 2020 dengan nilai IKM 73,91 dan terkategori

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

kurang baik. Semua unsur pelayanan termasuk kategori baik kecuali aspek sarana prasarana terkategori kurang baik. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan khususnya aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 73,13 paling rendah dibandingkan lainnya.

### 13. IKM Puskesmas Sutojayan

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Sutojayan Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 93. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Sutojayan di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,25	0,36	81,14	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,22	0,35	80,59	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,31	0,36	82,73	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,24	0,36	81,06	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,26	0,36	81,58	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,52	0,39	88,05	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,45	0,38	86,31	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,11	0,34	77,63	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	3,00	0,33	74,92	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Inap</b>		<b>3,23</b>	<b>80,74</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 93 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Sutojayan adalah 80,74 dengan kategori baik. Terjadi kenaikan nilai IKM dibandingkan Tahun 2020 yaitu 77,89 dengan kategori yang sama.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Semua aspek pelayanan Puskesmas Sutojayan termasuk kategori baik kecuali aspek sarana prasarana. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan pada aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 74,92 paling rendah dibandingkan lainnya.

### 14. IKM Puskesmas Talun

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Talun Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 94. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Talun di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,16	0,35	78,95	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,18	0,35	79,61	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,32	0,36	82,89	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,37	0,37	84,29	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,16	0,35	78,95	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,21	0,35	80,15	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,33	0,37	83,14	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,16	0,35	78,95	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,99	0,33	74,84	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Inap</b>		<b>3,18</b>	<b>79,39</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 94 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Talun adalah 79,39 dan terkategori baik. Terjadi peningkatan nilai IKM dan kategori mutu pelayanan rawat inap jika dibandingkan Tahun 2020

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

yaitu 75,26 dengan kategori kurang baik. Secara umum semua aspek terkategori baik kecuali aspek sarana prasarana terkategori kurang baik. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan khususnya aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 74,84 paling rendah dibandingkan lainnya.

### 15. IKM Puskesmas Udanawu

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Udanawu Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 95. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Udanawu di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,33	0,37	83,33	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,33	0,37	83,13	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,50	0,39	87,50	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,50	0,39	87,50	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,30	0,36	82,50	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,22	0,35	80,42	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,29	0,36	82,19	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,16	0,35	79,00	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,91	0,32	72,81	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Inap</b>		<b>3,25</b>	<b>81,22</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 95 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Udanawu adalah 81,22 dengan kategori baik. Terjadi peningkatan nilai IKM dibandingkan Tahun 2020 yaitu 78,31 dengan kategori yang sama. Seluruh aspek terkategori baik kecuali aspek sarana prasarana

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

terkategori kurang baik. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan khususnya aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 72,81 paling rendah dibandingkan dengan aspek lainnya.

### 16. IKM Puskesmas Wates

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Wates Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 96. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Wates di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,14	0,35	78,57	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,10	0,34	77,38	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,19	0,35	79,76	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,52	0,39	88,10	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,12	0,34	78,10	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,27	0,36	81,75	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,29	0,36	82,14	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,06	0,34	76,43	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,99	0,33	74,70	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Inap</b>		<b>3,15</b>	<b>78,86</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 96 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Wates adalah 78,86 dan terkategori baik. Terjadi peningkatan nilai IKM dan mutu pelayanan dibandingkan Tahun 2020. Nilai IKM pelayanan rawat inap Puskesmas Wates Tahun 2020 sebesar 74,38 dengan kategori

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

mutu pelayanan kurang baik. Terdapat 7 aspek dengan kategori baik dan 2 aspek lain terkategori kurang baik yaitu penanangan pengaduan, saran dan masukan serta aspek sarana prasarana. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan pada aspek dengan kriteria kurang baik khususnya aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 74,70 paling rendah dibandingkan lainnya.

### 17. IKM Puskesmas Wonodadi

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Wonodadi Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 97. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Wonodadi di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,25	0,36	81,25	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,31	0,36	82,81	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,31	0,36	82,81	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,54	0,39	88,54	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,38	0,37	84,38	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,45	0,38	86,20	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,51	0,39	87,70	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,25	0,36	81,25	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,94	0,32	73,44	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Inap</b>		<b>3,29</b>	<b>82,32</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Tabel 97 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Wonodadi untuk aspek rawat inap adalah 82,32 mengalami kenaikan dibandingkan Tahun 2020 dengan nilai IKM 81,34 dan tetap terkategori baik. Semua aspek pelayanan terkategori baik kecuali biaya/tarif termasuk sangat baik dan aspek sarana prasarana termasuk kurang baik. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan pada aspek sarana prasarana dengan nilai IKM 73,44 paling rendah dibandingkan dengan aspek lainnya.

### 18. IKM Puskesmas Wonotirto

Hasil rekapitulasi IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Wonotirto Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 98. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Wonotirto di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,29	0,36	82,14	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,30	0,36	82,59	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,21	0,35	80,36	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,41	0,37	85,21	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,21	0,35	80,36	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,35	0,37	83,78	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,37	0,37	84,15	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,16	0,35	78,93	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	2,98	0,33	74,55	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
	<b>IKM Pelayanan Rawat Inap</b>		<b>3,22</b>	<b>80,53</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 98 menunjukkan bahwa nilai kepuasan Puskesmas Wonotirto untuk aspek rawat inap adalah 80,53 mengalami peningkatan dibandingkan Tahun 2020 yaitu 79,99 dengan kategori 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 2021**

No	Puskesmas	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kademangan	3,51	87,78	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Panggungrejo	3,37	84,28	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Wonodadi	3,29	82,32	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Kesamben	3,27	81,77	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Udanawu	3,25	81,22	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Nglegok	3,23	80,86	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Sutojayan	3,23	80,74	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Wonotirto	3,22	80,53	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Talun	3,18	79,39	<b>B</b>	<b>Baik</b>
10	Selopuro	3,17	79,35	<b>B</b>	<b>Baik</b>
11	Gandusari	3,17	79,28	<b>B</b>	<b>Baik</b>
12	Boro	3,17	79,20	<b>B</b>	<b>Baik</b>
13	Srengat	3,16	78,99	<b>B</b>	<b>Baik</b>
14	Wates	3,15	78,86	<b>B</b>	<b>Baik</b>
15	Bakung	3,15	78,64	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Puskesmas	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
16	Binangun	3,13	78,31	<b>B</b>	<b>Baik</b>
17	Ponggok	3,12	78,07	<b>B</b>	<b>Baik</b>
18	Doko	3,10	77,56	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 99 menunjukkan informasi nilai IKM 18 Puskesmas pada pelayanan rawat inap berdasarkan hasil penilaian masyarakat. Puskesmas dengan nilai IKM tertinggi adalah Kademangan dan Puskesmas dengan nilai IKM terendah adalah Puskesmas Doko. Secara keseluruhan pelayanan rawat inap Puskesmas di Kabupaten Blitar terkategori baik. Tren ini perlu dipertahankan.

### **4.5 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Tahun 2020 dengan Tahun 2021**

Nilai IKM dan mutu pelayanan akan dibandingkan untuk melihat tren kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas baik rawat jalan maupun rawat inap di Kabupaten Blitar. Hasil perbandingan nilai IKM diawal akan difokuskan dengan membandingkan nilai IKM pada 2020 dan 2021 untuk melihat perubahan kepuasan masyarakat pada tahun ini dibandingkan tahun kemarin. Hasil analisis akan dibedakan antara pelayanan rawat jalan dan rawat inap.

#### **4.5.1 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan Tahun 2021**

Perbandingan nilai IKM pelayanan rawat jalan pada Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan Tahun 2021 sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

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

No	Unsur Pelayanan	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Persyaratan	78,27	B	81,06	B	Naik	Tetap	2,80
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	78,36	B	80,89	B	Naik	Tetap	2,53
3	Waktu Penyelesaian	77,24	B	78,09	B	Naik	Tetap	0,85
4	Biaya/Tarif	79,97	B	84,94	B	Naik	Tetap	4,97
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	77,46	B	79,75	B	Naik	Tetap	2,30
6	Kompetensi Pelaksana	79,58	B	83,21	B	Naik	Tetap	3,63
7	Perilaku Pelaksana	79,72	B	83,62	B	Naik	Tetap	3,90
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	76,10	C	78,06	B	Naik	Naik	1,96
9	Sarana dan prasarana	73,40	C	74,26	C	Naik	Tetap	0,87
		<b>77,79</b>	<b>B</b>	<b>80,43</b>	<b>B</b>	<b>Naik</b>	<b>Naik</b>	<b>2,64</b>

Berdasarkan Tabel 100 di atas, diketahui bahwa secara umum nilai IKM pelayanan rawat jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar mengalami kenaikan dari 77,79 menjadi 80,43 dengan kategori yang sama yaitu baik. Semua unsur mengalami kenaikan nilai IKM. Kenaikan nilai IKM berkisar 0,85 – 4,97. Terkait mutu pelayanan, hanya aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan yang mengalami kenaikan sedangkan semua unsur yang lain 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.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

### 1. Aspek Persyaratan Puskesmas Rawat Jalan

Perbandingan nilai IKM pada aspek persyaratan pada Tahun 2020 dengan Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 101. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Persyaratan Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021**

No	Nama Puskesmas	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	
1	Bacem	75,0	C	79,8	B	Naik	Naik	4,8
2	Bakung	75,0	C	78,8	B	Naik	Naik	3,8
3	Binangun	75,0	C	79,3	B	Naik	Naik	4,3
4	Boro	80,6	B	80,6	B	Naik	Tetap	0,0
5	Doko	81,5	B	81,0	B	Turun	Tetap	-0,5
6	Gandusari	75,3	C	79,4	B	Naik	Naik	4,1
7	Garum	75,0	C	80,6	B	Naik	Naik	5,6
8	Kademangan	86,4	B	89,8	A	Naik	Naik	3,5
9	Kanigoro	89,0	A	88,7	A	Turun	Tetap	-0,3
10	Kesamben	76,8	B	79,5	B	Naik	Tetap	2,7
11	Nglegok	79,9	B	83,3	B	Naik	Tetap	3,5
12	Panggungrejo	83,9	B	83,7	B	Turun	Tetap	-0,2
13	Ponggok	75,0	C	79,5	B	Naik	Naik	4,5
14	Sanankulon	75,0	C	80,3	B	Naik	Naik	5,3
15	Selopuro	75,0	C	78,4	B	Naik	Naik	3,4
16	Slumbung	75,0	C	82,3	B	Naik	Naik	7,3
17	Srengat	80,1	B	80,3	B	Naik	Tetap	0,2
18	Sutojayan	75,4	C	80,0	B	Naik	Naik	4,6
19	Talun	80,1	B	79,7	B	Turun	Tetap	-0,4
20	Udanawu	79,1	B	80,2	B	Naik	Tetap	1,2
21	Wates	75,0	C	78,8	B	Naik	Naik	3,8
22	Wlingi	77,9	B	79,9	B	Naik	Tetap	2,0
23	Wonodadi	75,4	C	78,8	B	Naik	Naik	3,4
24	Wonotirto	82,1	B	82,7	B	Naik	Tetap	0,5

Tabel 101 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan aspek persyaratan pada Tahun 2020 dengan 2021. Sebanyak 20 Puskesmas

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

atau 83% dan 4 Puskesmas atau 17% turun. Terkait mutu pelayanan, sebanyak 54% atau 13 Puskesmas berubah menjadi lebih baik/ naik. Sejumlah 46% Puskesmas atau 11 Puskesmas tidak mengalami perubahan dan tidak ada kategori mutu pelayanan Puskesmas berubah mengalami penurunan pada aspek persyaratan. Puskesmas yang mengalami kenaikan kinerja pada aspek persyaratan adalah Puskesmas Bacem, Bakung, Binangun, Gandusari, Garum, Kademangan, Ponggok, Sanankulon, Selopuro, Slumbung, Sutojayan, Wates dan Wonodadi.

### 2. Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Puskesmas Rawat Jalan

Perbandingan nilai IKM pada aspek sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan rawat jalan Puskesmas pada Tahun 2020 dengan Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 102. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021**

No	Nama Puskesmas	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	
1	Bacem	73,5	C	79,4	B	Naik	Naik	5,9
2	Bakung	75,0	C	79,0	B	Naik	Naik	4,0
3	Binangun	75,0	C	78,7	B	Naik	Naik	3,7
4	Boro	80,7	B	81,0	B	Naik	Tetap	0,3
5	Doko	86,4	B	81,9	B	Turun	Tetap	-4,5
6	Gandusari	75,3	C	78,5	B	Naik	Naik	3,3
7	Garum	75,0	C	80,9	B	Naik	Naik	5,9
8	Kademangan	85,2	B	87,6	B	Naik	Tetap	2,4
9	Kanigoro	82,4	B	83,8	B	Naik	Tetap	1,5
10	Kesamben	79,9	B	80,0	B	Naik	Tetap	0,1
11	Nglegok	79,1	B	82,7	B	Naik	Tetap	3,6
12	Panggungrejo	86,6	B	86,3	B	Turun	Tetap	-0,3
13	Ponggok	75,0	C	79,6	B	Naik	Naik	4,6
14	Sanankulon	75,0	C	81,1	B	Naik	Naik	6,1

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	
15	Selopuro	75,0	C	77,6	B	Naik	Naik	2,6
16	Slumbung	75,0	C	80,2	B	Naik	Naik	5,2
17	Srengat	80,2	B	81,1	B	Naik	Tetap	0,8
18	Sutojayan	76,3	C	76,7	B	Naik	Naik	0,4
19	Talun	80,9	B	79,7	B	Turun	Tetap	-1,2
20	Udanawu	79,7	B	84,7	B	Naik	Tetap	5,1
21	Wates	75,0	C	78,4	B	Naik	Naik	3,4
22	Wlingi	77,8	B	80,4	B	Naik	Tetap	2,6
23	Wonodadi	75,4	C	79,1	B	Naik	Naik	3,7
24	Wonotirto	81,3	B	82,8	B	Naik	Tetap	1,5

Tabel 102 menunjukkan perbandingan aspek sistem, mekanisme dan prosedur Puskesmas rawat jalan pada Tahun 2020 dengan 2021. Sebanyak 88% atau 21 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 13% atau 3 Puskesmas nilai IKM nya turun. Tidak ada Puskesmas yang nilai IKM nya tetap pada 2020 dan 2021. Mutu pelayanan pada 24 Puskesmas pada aspek sistem, mekanisme dan prosedur mengalami kenaikan pada 12 Puskesmas atau 50% Puskesmas dan 50% Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2020. Tidak ada Puskesmas yang mengalami penurunan mutu pelayanan aspek sistem, mekanisme dan prosedur rawat jalan. Puskesmas yang mutu pelayanannya mengalami kenaikan adalah Bacem, Bakung, Binangun, Gandusari, Garum, Ponggok, Sanankulon, Selopuro, Slumbung, Sutojayan, Wates dan Wonodadi.

### 3. Aspek Waktu Penyelesaian Pelayanan Puskesmas Rawat Jalan

Perbandingan nilai IKM pada aspek waktu penyelesaian pelayanan rawat jalan Puskesmas pada Tahun 2020 dengan Tahun 2021 sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 103. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Waktu Penyelesaian Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021**

No	Nama Puskesmas	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	
1	Bacem	75,0	C	79,7	B	Naik	Naik	4,7
2	Bakung	69,5	C	71,3	C	Naik	Tetap	1,8
3	Binangun	75,0	C	75,7	C	Naik	Tetap	0,7
4	Boro	79,6	B	78,4	B	Turun	Tetap	-1,2
5	Doko	78,5	B	72,4	C	Turun	Turun	-6,1
6	Gandusari	76,1	C	74,1	C	Turun	Tetap	-2,0
7	Garum	75,0	C	79,2	B	Naik	Naik	4,2
8	Kademangan	84,9	B	84,9	B	Naik	Tetap	0,1
9	Kanigoro	90,1	A	88,5	A	Turun	Tetap	-1,5
10	Kesamben	77,8	B	76,6	C	Turun	Turun	-1,2
11	Nglegok	75,7	C	82,1	B	Naik	Naik	6,4
12	Panggungrejo	91,1	A	89,9	A	Turun	Tetap	-1,2
13	Ponggok	71,4	C	76,0	C	Naik	Tetap	4,6
14	Sanankulon	73,1	C	79,6	B	Naik	Naik	6,5
15	Selopuro	75,0	C	76,1	C	Naik	Tetap	1,1
16	Slumbung	72,3	C	74,5	C	Naik	Tetap	2,1
17	Srengat	80,0	B	81,4	B	Naik	Tetap	1,4
18	Sutojayan	76,3	C	75,6	C	Turun	Tetap	-0,7
19	Talun	75,3	C	73,0	C	Turun	Tetap	-2,4
20	Udanawu	78,3	B	71,4	C	Turun	Turun	-6,9
21	Wates	75,0	C	76,9	B	Naik	Naik	1,9
22	Wlingi	75,1	C	78,8	B	Naik	Naik	3,7
23	Wonodadi	75,4	C	78,4	B	Naik	Naik	3,0
24	Wonotirto	77,9	B	79,5	B	Naik	Tetap	1,6

Tabel 103 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek waktu penyelesaian pelayanan rawat jalan Tahun 2020 dengan 2021. Sebanyak 63% atau 15 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 38% atau 9 Puskesmas nilai IKM nya turun. Tidak ada Puskesmas yang nilai IKM nya tetap pada 2019 dan 2020. Mutu pelayanan pada 24 Puskesmas pada

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

aspek waktu penyelesaian mengalami kenaikan pada 7 Puskesmas atau 29% Puskesmas. 7 Puskesmas yang berubah mutu pelayanannya menjadi lebih baik Bacem, Garum, Nglegok, Sanankulon, Wates, Wlingi, Wonodadi. Sebanyak 58% atau 14 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2020 dan 3 Puskesmas atau 13% mengalami penurunan mutu pelayanan aspek waktu penyelesaian pelayanan rawat jalan. Ketiga Puskesmas tersebut adalah Doko, Kesamben dan Udanawu.

#### 4. Aspek Biaya/Tarif Pelayanan Puskesmas Rawat Jalan

Perbandingan nilai IKM pada aspek biaya/tarif pelayanan rawat jalan Puskesmas pada Tahun 2020 dengan Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 104. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Biaya/Tarif Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021**

No	Nama Puskesmas	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bacem	75,0	C	80,4	B	Naik	Naik	5,4
2	Bakung	75,0	C	79,8	B	Naik	Naik	4,8
3	Binangun	75,0	C	80,9	B	Naik	Naik	5,9
4	Boro	86,9	B	91,5	A	Naik	Naik	4,6
5	Doko	94,6	A	85,9	B	Turun	Turun	-8,6
6	Gandusari	83,1	B	83,0	B	Turun	Tetap	-0,1
7	Garum	75,0	C	85,2	B	Naik	Naik	10,2
8	Kademangan	88,0	B	89,1	A	Naik	Naik	1,0
9	Kanigoro	81,9	B	92,3	A	Naik	Naik	10,3
10	Kesamben	82,1	B	87,1	B	Naik	Tetap	5,0
11	Nglegok	79,0	B	80,9	B	Naik	Tetap	1,9
12	Panggungrejo	91,0	A	89,6	A	Turun	Tetap	-1,4
13	Ponggok	75,1	C	80,8	B	Naik	Naik	5,7
14	Sanankulon	75,0	C	83,4	B	Naik	Naik	8,4
15	Selopuro	72,9	C	87,4	B	Naik	Naik	14,5
16	Slumbung	75,0	C	81,3	B	Naik	Naik	6,3
17	Srengat	81,1	B	81,5	B	Naik	Tetap	0,4

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
18	Sutojayan	81,9	B	85,4	B	Naik	Tetap	3,5
19	Talun	75,0	C	90,2	A	Naik	Naik	15,2
20	Udanawu	83,5	B	87,5	B	Naik	Tetap	4,0
21	Wates	75,0	C	81,8	B	Naik	Naik	6,8
22	Wlingi	75,0	C	84,9	B	Naik	Naik	9,9
23	Wonodadi	76,5	C	82,1	B	Naik	Naik	5,6
24	Wonotirto	86,4	B	86,5	B	Naik	Tetap	0,0

Tabel 104 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek waktu biaya/tarif pelayanan rawat jalan Tahun 2020 dengan 2021. Sebanyak 88% atau 21 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 13% atau 3 Puskesmas nilai IKM nya turun. Mutu pelayanan pada 24 Puskesmas pada aspek biaya/tarif rawat jalan mengalami kenaikan pada 15 Puskesmas atau 63% Puskesmas. Sebanyak 8 Puskesmas atau 33% Puskesmas tidak mengalami perubahan mutu pelayanan. Terdapat 1 Puskesmas yang mutu pelayanannya mengalami penurunan mutu pelayanan, Puskesmas tersebut adalah Puskesmas Doko.

### 5. Aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan Puskesmas Rawat Jalan

Perbandingan nilai IKM pada aspek produk spesifikasi jenis layanan pelayanan rawat jalan Puskesmas pada Tahun 2020 dengan Tahun 2021 sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 105. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021**

No	Nama Puskesmas	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bacem	75,0	C	80,1	B	Naik	Naik	5,1
2	Bakung	75,0	C	75,6	C	Naik	Tetap	0,6
3	Binangun	75,0	C	77,5	B	Naik	Naik	2,5
4	Boro	81,7	B	80,2	B	Turun	Tetap	-1,6
5	Doko	84,0	B	80,2	B	Turun	Tetap	-3,8
6	Gandusari	75,0	C	79,4	B	Naik	Naik	4,4
7	Garum	75,0	C	77,8	B	Naik	Naik	2,8
8	Kademangan	87,4	B	87,1	B	Turun	Tetap	-0,2
9	Kanigoro	75,0	C	76,8	B	Naik	Naik	1,8
10	Kesamben	79,8	B	79,2	B	Turun	Tetap	-0,6
11	Nglegok	77,0	B	82,1	B	Naik	Tetap	5,2
12	Panggungrejo	87,5	B	86,9	B	Turun	Tetap	-0,6
13	Ponggok	75,0	C	79,9	B	Naik	Naik	4,9
14	Sanankulon	75,0	C	80,0	B	Naik	Naik	5,0
15	Selopuro	75,0	C	78,2	B	Naik	Naik	3,2
16	Slumbung	75,0	C	77,9	B	Naik	Naik	2,9
17	Srengat	80,0	B	78,8	B	Turun	Tetap	-1,2
18	Sutojayan	76,5	C	83,8	B	Naik	Naik	7,2
19	Talun	75,0	C	77,0	B	Naik	Naik	2,0
20	Udanawu	79,1	B	79,2	B	Naik	Tetap	0,1
21	Wates	75,0	C	78,4	B	Naik	Naik	3,4
22	Wlingi	75,7	C	79,9	B	Naik	Naik	4,2
23	Wonodadi	75,4	C	80,2	B	Naik	Naik	4,8
24	Wonotirto	75,0	C	78,0	B	Naik	Naik	3,0

Tabel 105 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek produk spesifikasi, jenis layanan pelayanan rawat jalan Tahun 2020 dengan 2021. Sebanyak 75% atau 18 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 25% atau 6 Puskesmas nilai IKM nya turun. Tidak ada Puskesmas yang nilai IKM nya tetap pada 2020 dan 2021. Mutu pelayanan

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

pada 24 Puskesmas pada aspek produk spesifikasi jenis layanan rawat jalan mengalami kenaikan pada 15 Puskesmas atau 63% Puskesmas. Sebanyak 38% atau 9 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2020 dan tidak ada Puskesmas yang mengalami penurunan mutu pelayanan aspek produk spesifikasi jenis layanan pelayanan rawat jalan.

### 6. Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Puskesmas Rawat Jalan

Perbandingan nilai IKM pada aspek kompetensi pelaksana pelayanan rawat jalan Puskesmas pada Tahun 2020 dengan Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 106. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021**

No	Nama Puskesmas	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bacem	75,0	C	80,6	B	Naik	Naik	5,6
2	Bakung	74,6	C	81,4	B	Naik	Naik	6,9
3	Binangun	75,0	C	77,9	B	Naik	Naik	2,9
4	Boro	84,6	B	85,1	B	Naik	Tetap	0,5
5	Doko	87,2	B	81,1	B	Turun	Tetap	-6,1
6	Gandusari	79,1	B	81,3	B	Naik	Tetap	2,2
7	Garum	75,0	C	85,3	B	Naik	Naik	10,3
8	Kademangan	86,5	B	88,5	A	Naik	Naik	2,0
9	Kanigoro	90,0	A	90,7	A	Naik	Tetap	0,7
10	Kesamben	84,3	B	83,6	B	Turun	Tetap	-0,8
11	Nglegok	77,8	B	81,0	B	Naik	Tetap	3,1
12	Panggungrejo	93,7	A	89,1	A	Turun	Tetap	-4,6
13	Ponggok	75,0	C	80,1	B	Naik	Naik	5,1
14	Sanankulon	73,5	C	81,0	B	Naik	Naik	7,4
15	Selopuro	75,2	C	83,5	B	Naik	Naik	8,3
16	Slumbung	74,4	C	79,9	B	Naik	Naik	5,5
17	Srengat	79,6	B	82,1	B	Naik	Tetap	2,5
18	Sutojayan	77,3	B	83,6	B	Naik	Tetap	6,3
19	Talun	79,3	B	86,5	B	Naik	Tetap	7,3
20	Udanawu	80,8	B	81,3	B	Naik	Tetap	0,5

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
21	Wates	75,0	C	80,8	B	Naik	Naik	5,8
22	Wlingi	79,1	B	84,8	B	Naik	Tetap	5,7
23	Wonodadi	77,3	B	80,8	B	Naik	Tetap	3,5
24	Wonotirto	80,6	B	87,0	B	Naik	Tetap	6,4

Tabel 106 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek kompetensi pelaksana pelayanan rawat jalan Tahun 2020 dengan 2021. Sebanyak 88% atau 21 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 13% atau 3 Puskesmas nilai IKM nya turun. Tidak ada Puskesmas yang nilai IKM nya tetap pada 2020 dan 2021. Mutu pelayanan pada 24 Puskesmas pada aspek kompetensi pelaksana rawat jalan mengalami kenaikan pada 10 atau 42% Puskesmas. Sepuluh Puskesmas yang berubah mutu pelayanannya menjadi lebih baik adalah Bacem, Bakung, Binangun, Garum, Kademangan, Pongok, Sanankulon, Selopuro, Slumbung dan Wates. Sebanyak 58% atau 14 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2020 pada aspek kompetensi pelaksana pelayanan rawat jalan.

### 7. Aspek Perilaku Pelaksana Pelayanan Puskesmas Rawat Jalan

Perbandingan nilai IKM pada aspek perilaku pelaksana pelayanan rawat jalan Puskesmas pada Tahun 2020 dengan Tahun 2021 sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 107. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Perilaku Pelaksana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021**

No	Nama Puskesmas	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bacem	75,0	C	82,6	B	Naik	Naik	7,6
2	Bakung	75,0	C	82,5	B	Naik	Naik	7,5
3	Binangun	75,0	C	78,5	B	Naik	Naik	3,5
4	Boro	85,8	B	84,2	B	Turun	Tetap	-1,6
5	Doko	88,0	B	83,7	B	Turun	Tetap	-4,4
6	Gandusari	84,8	B	83,4	B	Turun	Tetap	-1,4
7	Garum	75,0	C	84,0	B	Naik	Naik	9,0
8	Kademangan	89,0	A	89,8	A	Naik	Tetap	0,7
9	Kanigoro	80,4	B	87,6	B	Naik	Tetap	7,1
10	Kesamben	82,8	B	82,4	B	Turun	Tetap	-0,4
11	Nglegok	77,4	B	82,1	B	Naik	Tetap	4,7
12	Panggungrejo	93,5	A	89,2	A	Turun	Tetap	-4,3
13	Ponggok	74,6	C	80,6	B	Naik	Naik	6,0
14	Sanankulon	74,5	C	79,5	B	Naik	Naik	5,0
15	Selopuro	75,2	C	87,9	B	Naik	Naik	12,7
16	Slumbung	75,0	C	79,9	B	Naik	Naik	4,9
17	Srengat	79,2	B	81,1	B	Naik	Tetap	1,9
18	Sutojayan	79,1	B	83,1	B	Naik	Tetap	4,0
19	Talun	77,7	B	87,8	B	Naik	Tetap	10,0
20	Udanawu	82,6	B	83,8	B	Naik	Tetap	1,2
21	Wates	75,0	C	80,6	B	Naik	Naik	5,6
22	Wlingi	76,9	B	85,1	B	Naik	Tetap	8,1
23	Wonodadi	78,4	B	80,9	B	Naik	Tetap	2,5
24	Wonotirto	83,3	B	86,8	B	Naik	Tetap	3,5

Tabel 107 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek perilaku pelaksana pelayanan rawat jalan Tahun 2020 dengan 2019. Sebanyak 79% atau 19 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 21% atau 5 Puskesmas nilai IKM nya turun. Mutu pelayanan pada 24 Puskesmas pada aspek perilaku pelaksana rawat jalan mengalami kenaikan

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

pada atau 38% atau 9 Puskesmas. Sembilan Puskesmas yang berubah mutu pelayanannya menjadi lebih baik adalah Bacem, Bakung, Binangun, Garum, Sanankulon, Selopuro, Slumbung, dan Wates. Sebanyak 63% atau 15 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2020 dan tidak ada Puskesmas yang mengalami penurunan mutu pelayanan aspek perilaku pelaksana pelayanan rawat jalan.

### 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 2020 dengan Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 108. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021**

No	Nama Puskesmas	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bacem	75,0	C	79,8	B	Naik	Naik	4,8
2	Bakung	74,8	C	77,3	B	Naik	Naik	2,5
3	Binangun	75,0	C	74,7	C	Turun	Tetap	-0,3
4	Boro	75,5	C	76,7	B	Naik	Naik	1,2
5	Doko	75,2	C	76,7	B	Naik	Naik	1,5
6	Gandusari	75,0	C	76,8	B	Naik	Naik	1,8
7	Garum	75,0	C	76,3	C	Naik	Tetap	1,3
8	Kademangan	87,7	B	87,9	B	Naik	Tetap	0,2
9	Kanigoro	75,3	C	76,8	B	Naik	Naik	1,5
10	Kesamben	75,4	C	77,5	B	Naik	Naik	2,1
11	Nglegok	76,1	C	78,6	B	Naik	Naik	2,5
12	Panggungrejo	75,9	C	77,4	B	Naik	Naik	1,5
13	Ponggok	75,0	C	78,2	B	Naik	Naik	3,2
14	Sanankulon	75,0	C	77,2	B	Naik	Naik	2,2
15	Selopuro	75,0	C	76,9	B	Naik	Naik	1,9

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
16	Slumbung	75,2	C	77,5	B	Naik	Naik	2,3
17	Srengat	80,1	B	78,0	B	Turun	Tetap	-2,1
18	Sutojayan	76,8	B	78,1	B	Naik	Tetap	1,4
19	Talun	75,0	C	77,7	B	Naik	Naik	2,7
20	Udanawu	77,3	B	80,4	B	Naik	Tetap	3,1
21	Wates	75,0	C	77,6	B	Naik	Naik	2,6
22	Wlingi	75,1	C	79,9	B	Naik	Naik	4,8
23	Wonodadi	76,2	C	78,3	B	Naik	Naik	2,1
24	Wonotirto	74,8	C	77,0	B	Naik	Naik	2,2

Tabel 108 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan rawat jalan Tahun 2020 dengan 2021. Sebanyak 92% atau 22 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 8% atau 2 Puskesmas nilai IKM nya turun. Puskesmas yang nilai IKM nya turun adalah Binangun dan Srengat. Mutu pelayanan pada 24 Puskesmas pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan rawat jalan mengalami kenaikan pada 18 Puskesmas atau 75%. Sebanyak 25% atau 6 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2020 dan tidak ada Puskesmas yang mengalami penurunan mutu pelayanan aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan rawat jalan.

### 9. Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Puskesmas Rawat Jalan

Perbandingan nilai IKM pada aspek sarana prasarana pelayanan rawat jalan Puskesmas pada Tahun 2020 dengan Tahun 2021 sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 109. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021**

No	Nama Puskesmas	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bacem	72,32	C	72,9	C	Naik	Tetap	0,6
2	Bakung	71,18	C	73,1	C	Naik	Tetap	1,9
3	Binangun	69,52	C	74,3	C	Naik	Tetap	4,8
4	Boro	73,27	C	74,0	C	Naik	Tetap	0,7
5	Doko	76,99	B	73,9	C	Turun	Turun	-3,1
6	Gandusari	75,98	C	75,8	C	Turun	Tetap	-0,2
7	Garum	71,77	C	74,9	C	Naik	Tetap	3,1
8	Kademangan	83,18	B	86,6	B	Naik	Tetap	3,4
9	Kanigoro	71,84	C	75,4	C	Naik	Tetap	3,6
10	Kesamben	81,67	B	75,9	C	Turun	Turun	-5,8
11	Nglegok	70,20	C	70,6	C	Naik	Tetap	0,4
12	Panggungrejo	84,11	B	69,4	C	Turun	Turun	-14,7
13	Ponggok	64,29	D	75,4	C	Naik	Naik	11,1
14	Sanankulon	73,85	C	72,2	C	Turun	Tetap	-1,6
15	Selopuro	66,73	C	73,4	C	Naik	Tetap	6,7
16	Slumbung	73,81	C	71,7	C	Turun	Tetap	-2,1
17	Srengat	73,80	C	74,1	C	Naik	Tetap	0,3
18	Sutojayan	72,48	C	74,6	C	Naik	Tetap	2,1
19	Talun	71,64	C	74,7	C	Naik	Tetap	3,1
20	Udanawu	76,41	C	74,0	C	Turun	Tetap	-2,4
21	Wates	71,63	C	74,3	C	Naik	Tetap	2,7
22	Wlingi	72,40	C	75,1	C	Naik	Tetap	2,7
23	Wonodadi	69,61	C	73,4	C	Naik	Tetap	3,8
24	Wonotirto	72,80	C	72,7	C	Turun	Tetap	-0,1

Tabel 109 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek sarana prasarana pelayanan rawat jalan Tahun 2020 dengan 2021. 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 2020 dan 2021. Mutu pelayanan pada 24 Puskesmas pada

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

aspek sarana prasarana rawat jalan mengalami kenaikan hanya pada 1 Puskesmas atau 4% yaitu Puskesmas Ponggok. Sebanyak 83% atau 20 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2020 dan 3 Puskesmas atau 13% mengalami penurunan mutu pelayanan aspek sarana prasarana pelayanan rawat jalan. Ketiga Puskesmas tersebut adalah Doko, Kesamben, dan Panggungrejo.

### 4.5.2 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan Tahun 2021

Perbandingan nilai IKM pelayanan rawat inap pada Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 110. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021**

No	Unsur Pelayanan	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Persyaratan	78,35	B	80,84	B	Naik	Tetap	2,49
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	78,43	B	81,07	B	Naik	Tetap	2,64
3	Waktu Penyelesaian	79,22	B	81,83	B	Naik	Tetap	2,61
4	Biaya/Tarif	80,89	B	85,21	B	Naik	Tetap	4,33
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	77,87	B	80,68	B	Naik	Tetap	2,81
6	Kompetensi Pelaksana	80,37	B	83,89	B	Naik	Tetap	3,51
7	Perilaku Pelaksana	80,63	B	83,75	B	Naik	Tetap	3,11
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,97	C	78,70	B	Naik	Naik	2,73
9	Sarana dan prasarana	74,39	C	74,93	C	Naik	Tetap	0,54
		<b>77,67</b>	<b>B</b>	<b>80,40</b>	<b>B</b>	Naik	Tetap	2,72

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Berdasarkan Tabel 110 di atas, diketahui bahwa secara umum nilai IKM pelayanan rawat inap Puskesmas di Kabupaten Blitar mengalami kenaikan dari 77,67 menjadi 80,40. Meskipun naik, mutu pelayanan tetap terkategori B atau baik. Seluruh unsur pelayanan mengalami kenaikan pada nilai IKM nya. Mutu pelayanan IKM rawat inap mengalami kenaikan pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan dari C menjadi B. Sedangkan aspek lain berada dalam kategori yang sama dibandingkan pada Tahun 2020.

### 1. Aspek Persyaratan Puskesmas Rawat Inap

Perbandingan nilai IKM pada aspek persyaratan pada Tahun 2020 dengan Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 111. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Persyaratan Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021**

No	Nama Puskesmas	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bakung	75,0	C	80,6	B	Naik	Naik	5,6
2	Binangun	78,6	B	79,5	B	Naik	Tetap	0,8
3	Boro	77,6	B	78,8	B	Naik	Tetap	1,1
4	Doko	75,0	C	78,5	B	Naik	Naik	3,5
5	Gandusari	75,0	C	80,0	B	Naik	Naik	5,0
6	Kademangan	86,9	B	87,9	B	Naik	Tetap	1,0
7	Kesamben	78,4	B	80,3	B	Naik	Tetap	1,9
8	Nglegok	80,4	B	84,7	B	Naik	Tetap	4,3
9	Panggungrejo	87,5	B	81,7	B	Turun	Tetap	-5,8
10	Ponggok	75,0	C	79,7	B	Naik	Naik	4,7
11	Selopuro	75,0	C	79,2	B	Naik	Naik	4,2
12	Srengat	75,0	C	79,0	B	Naik	Naik	4,0
13	Sutojayan	81,0	B	81,1	B	Naik	Tetap	0,2
14	Talun	78,1	B	78,9	B	Naik	Tetap	0,8
15	Udanawu	80,0	B	83,3	B	Naik	Tetap	3,3
16	Wates	75,0	C	78,6	B	Naik	Naik	3,6
17	Wonodadi	75,0	C	81,3	B	Naik	Naik	6,3

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
18	Wonotirto	81,7	B	82,1	B	Naik	Tetap	0,5

Tabel 111 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek persyaratan pelayanan rawat inap Tahun 2020 dengan 2021. Sebanyak 94% atau 17 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 6% atau 1 Puskesmas nilai IKM nya turun, yaitu Puskesmas Panggungrejo. Mutu pelayanan pada 18 Puskesmas pada aspek persyaratan rawat inap mengalami kenaikan pada 8 Puskesmas atau 44%. Kedelapan Puskesmas yang berubah mutu pelayanannya menjadi lebih baik adalah Bakung, Doko, Gandusari, Pongok, Selopuro, Srengat, Wates dan Wonodadi. Sebanyak 56% atau 10 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2020 dan tidak ada Puskesmas yang mengalami penurunan mutu pelayanan aspek persyaratan pelayanan rawat inap.

### 2. Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Puskesmas Rawat Inap

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

**Tabel 112. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021**

No	Nama Puskesmas	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bakung	75,0	C	81,9	B	Naik	Naik	6,9
2	Binangun	78,1	B	80,4	B	Naik	Tetap	2,2
3	Boro	81,3	B	81,3	B	Tetap	Tetap	0,0

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
4	Doko	75,0	C	78,3	B	Naik	Naik	3,3
5	Gandusari	75,0	C	81,3	B	Naik	Naik	6,3
6	Kademangan	87,3	B	88,7	A	Naik	Naik	1,4
7	Kesamben	80,8	B	80,6	B	Turun	Tetap	-0,2
8	Nglegok	80,4	B	83,3	B	Naik	Tetap	2,9
9	Panggungrejo	82,3	B	80,0	B	Turun	Tetap	-2,3
10	Ponggok	75,0	C	79,3	B	Naik	Naik	4,3
11	Selopuro	75,0	C	78,1	B	Naik	Naik	3,1
12	Srengat	75,0	C	80,0	B	Naik	Naik	5,0
13	Sutojayan	78,7	B	80,6	B	Naik	Tetap	1,9
14	Talun	75,0	C	79,6	B	Naik	Naik	4,6
15	Udanawu	82,5	B	83,1	B	Naik	Tetap	0,6
16	Wates	75,0	C	77,4	B	Naik	Naik	2,4
17	Wonodadi	77,8	B	82,8	B	Naik	Tetap	5,0
18	Wonotirto	82,5	B	82,6	B	Naik	Tetap	0,1

Tabel 112 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan rawat inap Tahun 2020 dengan 2021. Sebanyak 83% atau 15 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 11% atau 2 Puskesmas nilai IKM nya turun. Sebanyak 1 Puskesmas atau 6% nilai IKM nya tetap pada 2020 dan 2021. Mutu pelayanan pada 18 Puskesmas pada aspek sistem, mekanisme dan prosedur rawat inap mengalami kenaikan pada 9 Puskesmas atau 50%. Sebanyak 50% lainnya mutu pelayanan IKM tidak mengalami perubahan dari Tahun 2020, tidak ada Puskesmas yang turun mutu pelayanannya.

### 3. Aspek Waktu Penyelesaian Pelayanan Puskesmas Rawat Inap

Perbandingan nilai IKM pada aspek waktu penyelesaian pelayanan rawat inap Puskesmas pada Tahun 2020 dengan Tahun 2021 sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 113. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Waktu Penyelesaian Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021**

No	Nama Puskesmas	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bakung	73,1	C	76,4	C	Naik	Tetap	3,3
2	Binangun	76,2	C	79,5	B	Naik	Naik	3,3
3	Boro	79,9	B	79,4	B	Turun	Tetap	-0,6
4	Doko	75,0	C	78,4	B	Naik	Naik	3,4
5	Gandusari	74,8	C	78,8	B	Naik	Naik	3,9
6	Kademangan	87,3	B	89,3	A	Naik	Naik	2,0
7	Kesamben	81,7	B	81,6	B	Turun	Tetap	-0,1
8	Nglegok	79,3	B	82,6	B	Naik	Tetap	3,3
9	Panggungrejo	95,8	A	90,0	A	Turun	Tetap	-5,8
10	Ponggok	74,3	C	79,7	B	Naik	Naik	5,4
11	Selopuro	75,0	C	81,3	B	Naik	Naik	6,3
12	Srengat	75,0	C	80,0	B	Naik	Naik	5,0
13	Sutojayan	81,3	B	82,7	B	Naik	Tetap	1,5
14	Talun	78,1	B	82,9	B	Naik	Tetap	4,8
15	Udanawu	85,0	B	87,5	B	Naik	Tetap	2,5
16	Wates	75,0	C	79,8	B	Naik	Naik	4,8
17	Wonodadi	79,2	B	82,8	B	Naik	Tetap	3,6
18	Wonotirto	80,0	B	80,4	B	Naik	Tetap	0,4

Tabel 113 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek waktu penyelesaian pelayanan rawat inap Tahun 2020 dengan 2021. Sebanyak 83% atau 15 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 17% atau 3 Puskesmas nilai IKM nya turun. Ketiga Puskesmas tersebut adalah Boro, Kesamben dan Panggungrejo. Tidak ada Puskesmas yang nilai IKM nya tetap pada 2019 dan 2020. Mutu pelayanan pada 18 Puskesmas pada aspek waktu penyelesaian rawat inap mengalami kenaikan pada 8 Puskesmas atau 44%. Kedelapan Puskesmas yang berubah mutu pelayanannya menjadi lebih baik adalah Binangun, Doko, Gandusari, Kademangan, Ponggok, Selopuro,

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Srengat, Wates. Sebanyak 59% atau 10 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2020 dan tidak ada Puskesmas yang mengalami penurunan mutu pelayanan aspek waktu penyelesaian pelayanan rawat inap.

#### 4. Aspek Biaya/Tarif Pelayanan Puskesmas Rawat Inap

Perbandingan nilai IKM pada aspek biaya/tarif pelayanan rawat inap

Puskesmas pada Tahun 2020 dengan Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 114. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Biaya/Tarif Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021**

No	Nama Puskesmas	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bakung	75,0	C	78,6	B	Naik	Naik	3,6
2	Binangun	75,7	C	79,2	B	Naik	Naik	3,5
3	Boro	81,3	B	82,5	B	Naik	Tetap	1,2
4	Doko	75,0	C	77,4	B	Naik	Naik	2,4
5	Gandusari	75,0	C	85,0	B	Naik	Naik	10,0
6	Kademangan	87,3	B	89,5	A	Naik	Naik	2,2
7	Kesamben	92,6	A	94,8	A	Naik	Tetap	2,2
8	Nglegok	77,5	B	85,6	B	Naik	Tetap	8,1
9	Panggungrejo	92,7	A	93,3	A	Naik	Tetap	0,6
10	Ponggok	75,0	C	81,7	B	Naik	Naik	6,7
11	Selopuro	75,0	C	87,5	B	Naik	Naik	12,5
12	Srengat	75,0	C	84,0	B	Naik	Naik	9,0
13	Sutojayan	77,0	B	81,1	B	Naik	Tetap	4,0
14	Talun	75,0	C	84,3	B	Naik	Naik	9,3
15	Udanawu	87,5	B	87,5	B	Tetap	Tetap	0,0
16	Wates	78,1	B	88,1	B	Naik	Tetap	10,0
17	Wonodadi	97,9	A	88,5	A	Turun	Tetap	-9,4
18	Wonotirto	83,3	B	85,2	B	Naik	Tetap	1,9

Tabel 114 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek biaya/tarif pelayanan rawat inap Tahun 2020 dengan 2021.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Sebanyak 89% atau 16 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 6% atau 1 Puskesmas nilai IKM nya turun dan 6% atau 1 Puskesmas lainnya nilai IKM nya tetap. Puskesmas yang nilai IKM nya turun pada aspek biaya/tarif adalah Puskesmas Wonodadi. Mutu pelayanan pada 18 Puskesmas pada aspek biaya/tarif rawat inap mengalami kenaikan pada 9 Puskesmas atau 50%. Sebanyak 50% atau 9 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2020 dan tidak ada Puskesmas yang mengalami penurunan mutu pelayanan aspek biaya/tarif pelayanan rawat inap.

### 5. Aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan Puskesmas Rawat Inap

Perbandingan nilai IKM pada aspek produk spesifikasi jenis layanan pelayanan rawat inap Puskesmas pada Tahun 2020 dengan Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 115. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021**

No	Nama Puskesmas	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bakung	75,0	C	78,9	B	Naik	Naik	3,9
2	Binangun	77,5	B	80,2	B	Naik	Tetap	2,7
3	Boro	73,4	C	77,5	B	Naik	Naik	4,1
4	Doko	75,0	C	77,5	B	Naik	Naik	2,5
5	Gandusari	75,0	C	81,0	B	Naik	Naik	6,0
6	Kademangan	86,6	B	88,4	A	Naik	Naik	1,8
7	Kesamben	79,8	B	80,0	B	Naik	Tetap	0,2
8	Nglegok	81,1	B	81,7	B	Naik	Tetap	0,6
9	Panggungrejo	86,7	B	86,7	B	Tetap	Tetap	0,0
10	Ponggok	75,0	C	78,1	B	Naik	Naik	3,1
11	Selopuro	75,0	C	76,7	B	Naik	Naik	1,7
12	Srengat	75,0	C	79,8	B	Naik	Naik	4,8
13	Sutojayan	78,1	B	81,6	B	Naik	Tetap	3,5

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
14	Talun	75,0	C	78,9	B	Naik	Naik	3,9
15	Udanawu	80,0	B	82,5	B	Naik	Tetap	2,5
16	Wates	75,0	C	78,1	B	Naik	Naik	3,1
17	Wonodadi	80,6	B	84,4	B	Naik	Tetap	3,8
18	Wonotirto	78,0	B	80,4	B	Naik	Tetap	2,4

Tabel 115 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek produk spesifikasi jenis layanan pelayanan rawat inap Tahun 2020 dengan 2021. Sebanyak 94% atau 17 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 6% atau 1 Puskesmas nilai IKM nya tetap. Mutu pelayanan pada 18 Puskesmas pada aspek produk spesifikasi jenis layanan rawat inap mengalami kenaikan pada 10 Puskesmas atau 56%. Sebanyak 44% atau 8 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2020 dan tidak ada Puskesmas yang mengalami penurunan mutu pelayanan aspek produk spesifikasi jenis layanan pelayanan rawat inap.

### 6. Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Puskesmas Rawat Inap

Perbandingan nilai IKM pada aspek kompetensi pelaksana pelayanan rawat inap Puskesmas pada Tahun 2020 dengan Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 116. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021**

No	Nama Puskesmas	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bakung	74,0	C	83,6	B	Naik	Naik	9,5
2	Binangun	81,3	B	82,1	B	Naik	Tetap	0,8
3	Boro	83,6	B	82,4	B	Turun	Tetap	-1,2

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
4	Doko	75,0	C	81,3	B	Naik	Naik	6,3
5	Gandusari	81,9	B	82,1	B	Naik	Tetap	0,2
6	Kademangan	84,5	B	89,6	A	Naik	Naik	5,1
7	Kesamben	84,2	B	87,7	B	Naik	Tetap	3,5
8	Nglegok	79,1	B	83,3	B	Naik	Tetap	4,2
9	Panggungrejo	95,8	A	90,0	A	Turun	Tetap	-5,8
10	Ponggok	75,0	C	80,6	B	Naik	Naik	5,6
11	Selopuro	75,0	C	85,8	B	Naik	Naik	10,8
12	Srengat	75,0	C	81,3	B	Naik	Naik	6,3
13	Sutojayan	81,3	B	88,0	B	Naik	Tetap	6,8
14	Talun	77,8	B	80,2	B	Naik	Tetap	2,3
15	Udanawu	75,0	C	80,4	B	Naik	Naik	5,4
16	Wates	75,6	C	81,7	B	Naik	Naik	6,1
17	Wonodadi	89,1	A	86,2	B	Turun	Turun	-2,9
18	Wonotirto	83,3	B	83,8	B	Naik	Tetap	0,4

Tabel 116 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek kompetensi pelaksana pelayanan rawat inap Tahun 2020 dengan 2021. Sebanyak 83% atau 15 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 17% atau 3 Puskesmas nilai IKM nya turun. Puskesmas yang nilai IKM nya turun adalah Boro, Panggungrejo dan Wonodadi. Mutu pelayanan pada 18 Puskesmas pada aspek kompetensi pelaksana rawat inap mengalami kenaikan pada 8 Puskesmas atau 44%. Kedelapan Puskesmas yang berubah mutu pelayanannya menjadi lebih baik adalah Bakung, Doko, Kademangan, Ponggok, Selopuro, Srengat, Udanawu, Srengat. Sebanyak 50% atau 9 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2020 dan 1 Puskesmas atau 6% mengalami penurunan mutu pelayanan aspek kompetensi pelaksana pelayanan rawat inap yaitu Puskesmas Wonodadi.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

### 7. Aspek Perilaku Pelaksana Pelayanan Puskesmas Rawat Inap

Perbandingan nilai IKM pada aspek perilaku pelaksana pelayanan rawat inap Puskesmas pada Tahun 2020 dengan Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 117. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Perilaku Pelaksana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021**

No	Nama Puskesmas	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bakung	74,9	C	85,6	B	Naik	Naik	10,7
2	Binangun	79,6	B	80,4	B	Naik	Tetap	0,7
3	Boro	86,5	B	85,1	B	Turun	Tetap	-1,5
4	Doko	75,0	C	81,2	B	Naik	Naik	6,2
5	Gandusari	85,2	B	80,9	B	Turun	Tetap	-4,2
6	Kademangan	84,5	B	89,6	A	Naik	Naik	5,1
7	Kesamben	87,6	B	83,8	B	Turun	Tetap	-3,8
8	Nglegok	79,9	B	81,5	B	Naik	Tetap	1,6
9	Panggungrejo	92,6	A	91,4	A	Turun	Tetap	-1,2
10	Ponggok	73,1	C	80,2	B	Naik	Naik	7,1
11	Selopuro	75,0	C	80,2	B	Naik	Naik	5,2
12	Srengat	75,0	C	81,9	B	Naik	Naik	6,9
13	Sutojayan	77,6	B	86,3	B	Naik	Tetap	8,7
14	Talun	78,6	B	83,1	B	Naik	Tetap	4,5
15	Udanawu	75,0	C	82,2	B	Naik	Naik	7,2
16	Wates	75,6	C	82,1	B	Naik	Naik	6,5
17	Wonodadi	88,9	A	87,7	B	Turun	Turun	-1,2
18	Wonotirto	86,7	B	84,2	B	Turun	Tetap	-2,5

Tabel 117 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek perilaku pelaksana pelayanan rawat inap Tahun 2020 dengan 2021. Sebanyak 67% atau 12 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 33% atau 6 Puskesmas nilai IKM nya turun. Mutu pelayanan pada 18 Puskesmas pada aspek perilaku pelaksana rawat inap mengalami kenaikan pada 8 Puskesmas atau 44%. Sebanyak 50% atau 9 Puskesmas berada

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

dikategori yang sama dengan Tahun 2020 dan 1 Puskesmas atau 6% mengalami penurunan mutu pelayanan aspek perilaku pelaksana pelayanan rawat inap yaitu Puskesmas Wonodadi.

### 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 2020 dengan Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 118. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021**

No	Nama Puskesmas	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bakung	72,7	C	77,2	B	Naik	Naik	4,5
2	Binangun	75,0	C	76,8	B	Naik	Naik	1,8
3	Boro	76,9	B	80,0	B	Naik	Tetap	3,1
4	Doko	75,0	C	76,9	B	Naik	Naik	1,9
5	Gandusari	75,0	C	78,0	B	Naik	Naik	3,0
6	Kademangan	86,2	B	87,9	B	Naik	Tetap	1,7
7	Kesamben	75,0	C	77,6	B	Naik	Naik	2,6
8	Nglegok	75,9	C	78,6	B	Naik	Naik	2,7
9	Panggungrejo	75,8	C	78,3	B	Naik	Naik	2,5
10	Ponggok	74,8	C	77,3	B	Naik	Naik	2,5
11	Selopuro	75,0	C	76,7	B	Naik	Naik	1,7
12	Srengat	75,0	C	79,0	B	Naik	Naik	4,0
13	Sutojayan	76,6	B	77,6	B	Naik	Tetap	1,0
14	Talun	75,0	C	78,9	B	Naik	Naik	3,9
15	Udanawu	75,0	C	79,0	B	Naik	Naik	4,0
16	Wates	75,2	C	76,4	C	Naik	Tetap	1,3
17	Wonodadi	75,0	C	81,3	B	Naik	Naik	6,3
18	Wonotirto	78,3	B	78,9	B	Naik	Tetap	0,6

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Tabel 118 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan rawat inap Tahun 2020 dengan 2021. Seluruh Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM pada aspek penanganan pengaduan saran dan masukan. Mutu pelayanan pada 18 Puskesmas pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan rawat inap mengalami kenaikan pada 13 Puskesmas atau 72%. Sebanyak 28% atau 5 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2020. Hal ini perlu diapresiasi terkait kenaikan nilai dan mutu pelayanan aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan rawat inap Puskesmas di Kabupaten Blitar.

### 9. Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Puskesmas Rawat Inap

Perbandingan nilai IKM pada aspek sarana prasarana pelayanan rawat inap Puskesmas pada Tahun 2020 dengan Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 119. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2020 dengan 2021**

No	Nama Puskesmas	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Bakung	68,5	C	72,2	C	Naik	Tetap	3,7
2	Binangun	71,9	C	74,1	C	Naik	Tetap	2,2
3	Boro	74,6	C	73,1	C	Turun	Tetap	-1,5
4	Doko	72,2	C	75,6	C	Naik	Tetap	3,4
5	Gandusari	77,4	B	73,8	C	Turun	Turun	-3,7
6	Kademangan	83,0	B	87,1	B	Naik	Tetap	4,1
7	Kesamben	80,3	B	77,0	B	Turun	Tetap	-3,4
8	Nglegok	70,2	C	73,6	C	Naik	Tetap	3,4
9	Panggungrejo	84,5	B	74,8	C	Turun	Turun	-9,7
10	Ponggok	71,9	C	73,0	C	Naik	Tetap	1,2
11	Selopuro	71,9	C	76,0	C	Naik	Tetap	4,2
12	Srengat	71,9	C	73,1	C	Naik	Tetap	1,3

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
13	Sutojayan	76,5	C	74,9	C	Turun	Tetap	-1,5
14	Talun	71,4	C	74,8	C	Naik	Tetap	3,4
15	Udanawu	71,9	C	72,8	C	Naik	Tetap	0,9
16	Wates	71,7	C	74,7	C	Naik	Tetap	3,0
17	Wonodadi	76,0	C	73,4	C	Turun	Tetap	-2,6
18	Wonotirto	73,3	C	74,6	C	Naik	Tetap	1,2

Tabel 119 menunjukkan perbandingan nilai IKM dan mutu pelayanan pada aspek sarana prasarana pelayanan rawat inap Tahun 2020 dengan 2021. Sebanyak 67% atau 12 Puskesmas mengalami kenaikan nilai IKM dan 33% atau 6 Puskesmas nilai IKM nya turun. Tidak ada Puskesmas yang nilai IKM nya tetap pada 2020 dan 2021. Mutu pelayanan pada 18 Puskesmas pada aspek sarana prasarana rawat inap menunjukkan tidak ada Puskesmas yang mengalami kenaikan. Sebanyak 83% atau 15 Puskesmas berada dikategori yang sama dengan Tahun 2020 dan 2 Puskesmas atau 11% mengalami penurunan mutu pelayanan aspek sarana prasarana pelayanan rawat inap. Kedua Puskesmas tersebut adalah Gandusari dan Panggungrejo.

#### 4.6 Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Tahun 2018, 2019, 2020 dan Tahun 2021

Survei IKM pada pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar dilakukan juga pada Tahun 2018, 2019, dan 2020. Nilai IKM dan mutu pelayanan akan dibandingkan untuk melihat tren kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas baik rawat jalan maupun rawat inap serta pada 24 Puskesmas rawat jalan dan 18 Puskesmas rawat inap di Kabupaten Blitar. Hasil tren nilai IKM dari Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

### 4.6.1 Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Rawat Jalan di Kabupaten Blitar Tahun 2018 sampai Tahun 2021

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar sudah berjalan sejak Tahun 2018. 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, 2020 dan 2021. Hasil sebagai berikut.

**Tabel 120. Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2018 - 2021**

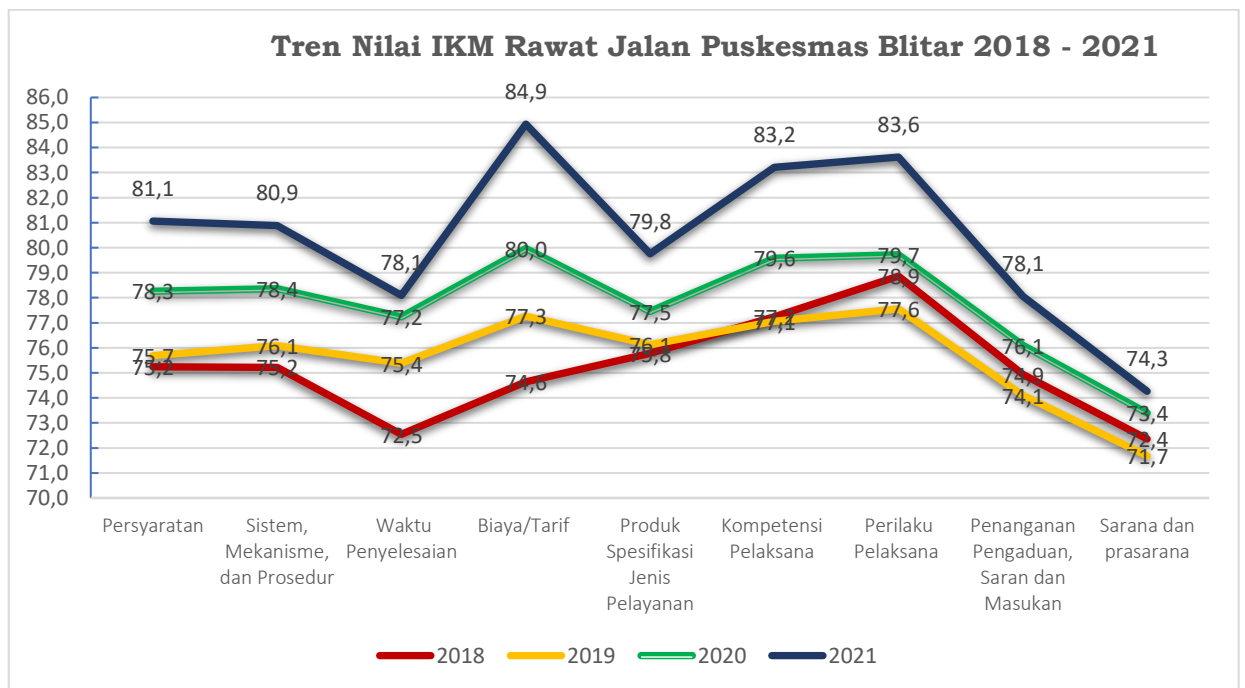
No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2020	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	75,2	C	75,7	C	78,3	B	81,1	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,2	C	76,1	C	78,4	B	80,9	B
3	Waktu Penyelesaian	72,5	C	75,4	C	77,2	B	78,1	B
4	Biaya/Tarif	74,6	C	77,3	B	80,0	B	84,9	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,8	C	76,1	C	77,5	B	79,8	B
6	Kompetensi Pelaksana	77,2	B	77,1	B	79,6	B	83,2	B
7	Perilaku Pelaksana	78,9	B	77,6	B	79,7	B	83,6	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	74,9	C	74,1	C	76,1	C	78,1	B
9	Sarana dan prasarana	72,4	C	71,7	C	73,4	C	74,3	C
		<b>75,2</b>	<b>C</b>	<b>75,7</b>	<b>C</b>	<b>77,8</b>	<b>B</b>	<b>80,4</b>	<b>B</b>

Pada 2018 nilai IKM pelayanan rawat jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar termasuk kategori C dengan nilai 75,2. Pada 2019 nilai IKM

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

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. Pada 2021, nilai IKM naik menjadi 80,4 dengan kategori yang sama yaitu baik. Peningkatan nilai IKM perlu diapresiasi, hal ini menunjukkan adanya perbaikan pelayanan rawat jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar. Jika dilihat dalam bentuk grafik maka nilai IKM pada 2018 – 2021 terlihat sebagai berikut.



**Gambar 1. Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2018 - 2021**

Dari grafik di atas terlihat bahwa nilai IKM pada 2021 pada semua aspek mengalami peningkatan.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

### 4.6.2 Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Rawat Inap di Kabupaten Blitar Tahun 2018 sampai Tahun 2021

Kepuasan pelayanan rawat inap juga diukur untuk melihat nilai IKM masyarakat pengguna pelayanan Puskesmas. Tren nilai IKM pada 17 Puskesmas rawat inap Tahun 2018 dan 2019 serta 18 Puskesmas rawat inap pada Tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut.

**Tabel 121. Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2018 - 2021**

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	74,6	C	76,10	C	78,4	B	80,8	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,1	C	77,24	B	78,4	B	81,1	B
3	Waktu Penyelesaian	74,5	C	78,11	B	79,2	B	81,8	B
4	Biaya/Tarif	66,7	C	78,87	B	80,9	B	85,2	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	74,9	C	76,71	B	77,9	B	80,7	B
6	Kompetensi Pelaksana	76,2	C	80,18	B	80,4	B	83,9	B
7	Perilaku Pelaksana	79,4	C	80,61	B	80,6	B	83,7	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	74,1	C	76,15	C	76,0	C	78,7	B
9	Sarana dan prasarana	70,3	C	74,35	C	74,4	C	74,9	C
		<b>73,23</b>	<b>C</b>	<b>76,81</b>	<b>B</b>	<b>77,7</b>	<b>B</b>	<b>80,4</b>	<b>B</b>

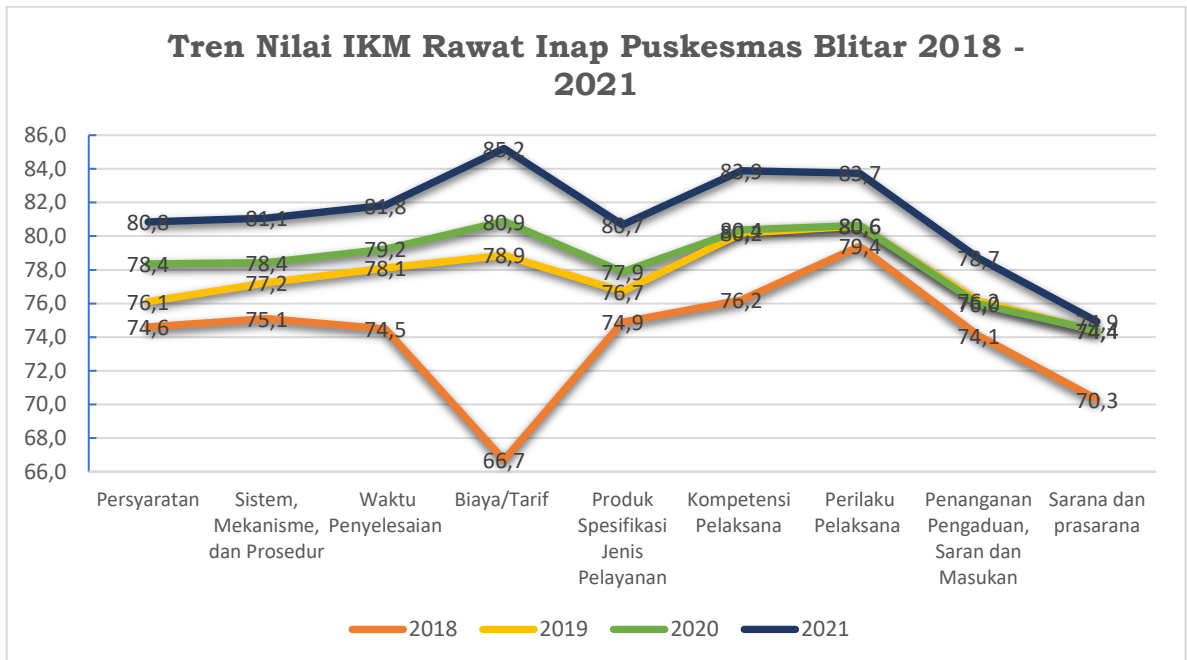
Pada 2018 nilai IKM pelayanan rawat inap Puskesmas di Kabupaten Blitar termasuk kategori C dengan nilai IKM 73,23. Pada 2019 nilai IKM meningkat menjadi 76,8 dengan kategori berubah menjadi B atau

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

baik. Pada 2020 nilai IKM rawat inap Puskesmas naik menjadi 77,7. Mutu pelayanan tidak mengalami perubahan yaitu tetap terkategori baik. Pada Tahun 2021, nilai IKM menjadi 80,4 dengan kategori yang sama. Nilai IKM yang terus naik merupakan bentuk peningkatan pelayanan pada Puskesmas perawatan, tren ini harus terus dipertahankan.

Jika dilihat dalam bentuk grafik maka nilai IKM pelayanan rawat inap pada 2018 – 2021 terlihat sebagai berikut.



**Gambar 2. Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2018 - 2021**

Semua aspek terlihat mengalami kenaikan pada Tahun 2021. Hal ini patut diapresiasi dan tren harus terus dipertahankan. Sehingga pelayanan semakin baik dan masyarakat semakin puas.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

### 4.6.3 Rekapitulasi Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Rawat Jalan di Kabupaten Blitar Tahun 2018 sampai Tahun 2021

Pada subbab ini akan disajikan data rekapitulasi tren nilai IKM pelayanan rawat jalan pada 24 Puskesmas dari Tahun 2018 - 2021. Diharapkan data berikut dapat menjadi acuan bagi internal Puskesmas untuk perbaikan.

#### 1. Tren IKM Puskesmas Bacem

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Bacem Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

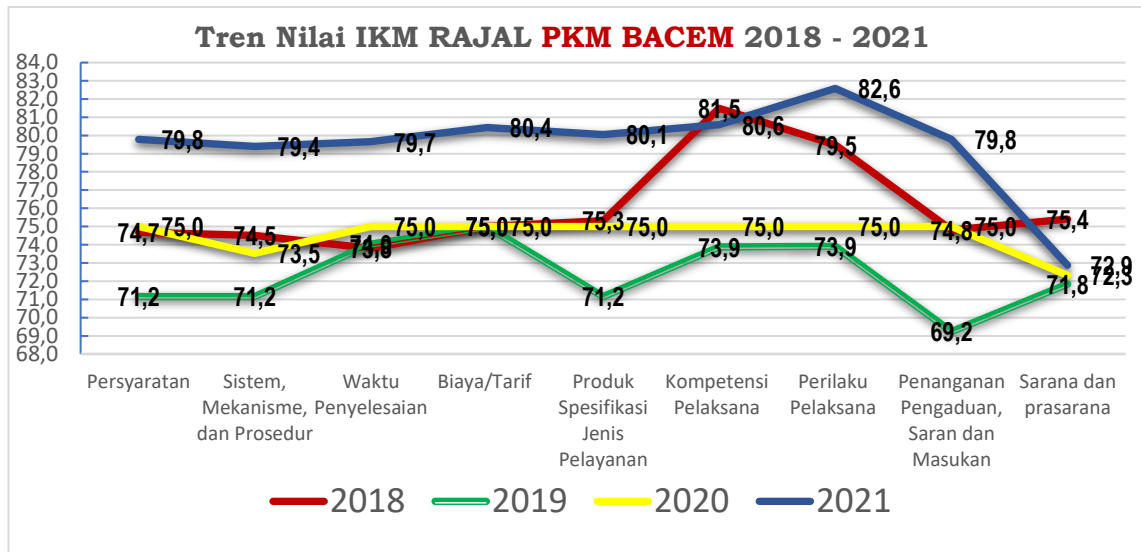
**Tabel 122. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Bacem Tahun 2018 - 2021**

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	74,7	C	71,2	C	75,0	C	79,8	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	74,5	C	71,2	C	73,5	C	79,4	B
3	Waktu Penyelesaian	73,8	C	74,0	C	75,0	C	79,7	B
4	Biaya/Tarif	75,0	C	75,0	C	75,0	C	80,4	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,3	C	71,2	C	75,0	C	80,1	B
6	Kompetensi Pelaksana	81,5	B	73,9	C	75,0	C	80,6	B
7	Perilaku Pelaksana	79,5	B	73,9	C	75,0	C	82,6	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	74,8	C	69,2	C	75,0	C	79,8	B
9	Sarana dan prasarana	75,4	C	71,8	C	72,3	C	72,9	C
		<b>75,3</b>	<b>C</b>	<b>71,7</b>	<b>C</b>	<b>73,8</b>	<b>C</b>	<b>78,7</b>	<b>B</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Pada 2018 - 2019 nilai IKM Puskesmas Bacem termasuk kategori C dengan nilai IKM 75,3 pada 2018 turun menjadi 71,7 pada 2019 naik 73,8 pada 2020. Pada 2021 nilai IKM meningkat menjadi 78,7 dengan kategori berubah menjadi B atau baik. Jika dilihat dalam bentuk grafik maka nilai IKM Puskesmas Bacem pada 2018 – 2021 sebagai berikut.



**Gambar 3. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Bacem Tahun 2018 - 2021**

### 2. Tren IKM Puskesmas Bakung

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Bakung Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

**Tabel 123. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Bakung Tahun 2018 - 2021**

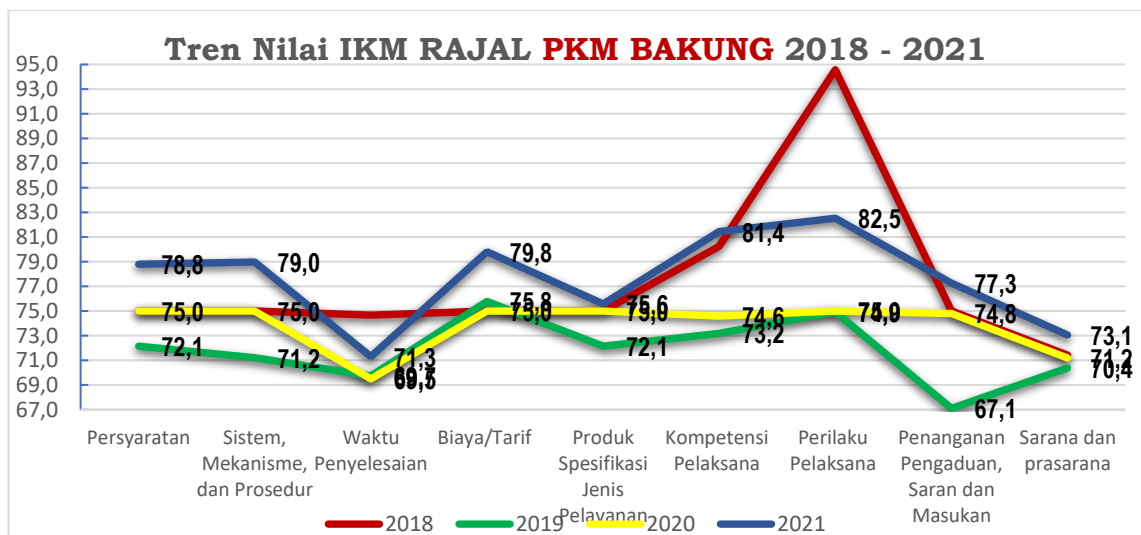
No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	75,0	C	72,1	C	75,0	C	78,8	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,0	C	71,2	C	75,0	C	79,0	B
3	Waktu Penyelesaian	74,7	C	69,7	C	69,5	C	71,3	C
4	Biaya/Tarif	75,0	C	75,8	C	75,0	C	79,8	B

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,0	C	72,1	C	75,0	C	75,6	C
6	Kompetensi Pelaksana	80,3	B	73,2	C	74,6	C	81,4	B
7	Perilaku Pelaksana	94,6	A	74,9	C	75,0	C	82,5	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,0	C	67,1	C	74,8	C	77,3	B
9	Sarana dan prasarana	71,4	C	70,4	C	71,2	C	73,1	C
		<b>76,6</b>	<b>C</b>	<b>71,1</b>	<b>C</b>	<b>73,2</b>	<b>C</b>	<b>76,9</b>	<b>B</b>

Pada 2018 - 2019 nilai IKM Puskesmas Bakung termasuk kategori C dengan nilai IKM berturut turut adalah 76,6 pada 2018 turun menjadi 71,1 pada 2019 naik menjadi 73,2 pada 2020. Pada 2021 nilai IKM meningkat menjadi 76,9 dengan kategori baik. Nilai IKM Puskesmas Bakung pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.



**Gambar 4. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Bakung Tahun 2018 - 2021**

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

### 3. Tren IKM Puskesmas Binangun

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Binangun Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

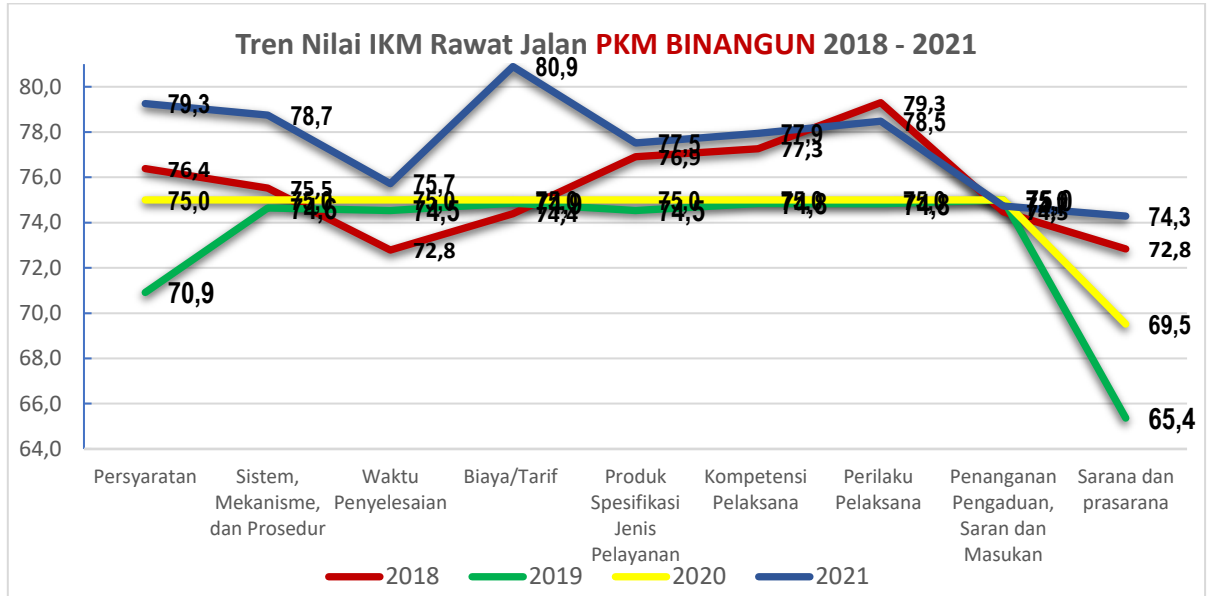
**Tabel 124. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Binangun Tahun 2018 - 2021**

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	76,4	C	70,9	C	75,0	C	79,3	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,5	C	74,6	C	75,0	C	78,7	B
3	Waktu Penyelesaian	72,8	C	74,5	C	75,0	C	75,7	C
4	Biaya/Tarif	74,4	C	74,9	C	75,0	C	80,9	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76,9	B	74,5	C	75,0	C	77,5	B
6	Kompetensi Pelaksana	77,3	B	74,8	C	75,0	C	77,9	B
7	Perilaku Pelaksana	79,3	B	74,8	C	75,0	C	78,5	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	74,5	C	75,0	C	75,0	C	74,7	C
9	Sarana dan prasarana	72,8	C	65,4	C	69,5	C	74,3	C
		<b>74,8</b>	<b>C</b>	<b>72,5</b>	<b>C</b>	<b>73,6</b>	<b>C</b>	<b>76,7</b>	<b>B</b>

Pada 2018 - 2019 nilai IKM Puskesmas Binangun termasuk kategori C dengan nilai IKM berturut turut adalah 74,8 pada 2018, turun menjadi 72,5 pada 2019, naik menjadi 73,6 pada 2020. Pada 2021 nilai IKM meningkat menjadi 76,7 dengan kategori baik. Nilai IKM Puskesmas Binangun pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021



**Gambar 5. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Binangun Tahun 2018 - 2021**

#### 4. Tren IKM Puskesmas Boro

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Boro Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

**Tabel 125. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Boro Tahun 2018 - 2021**

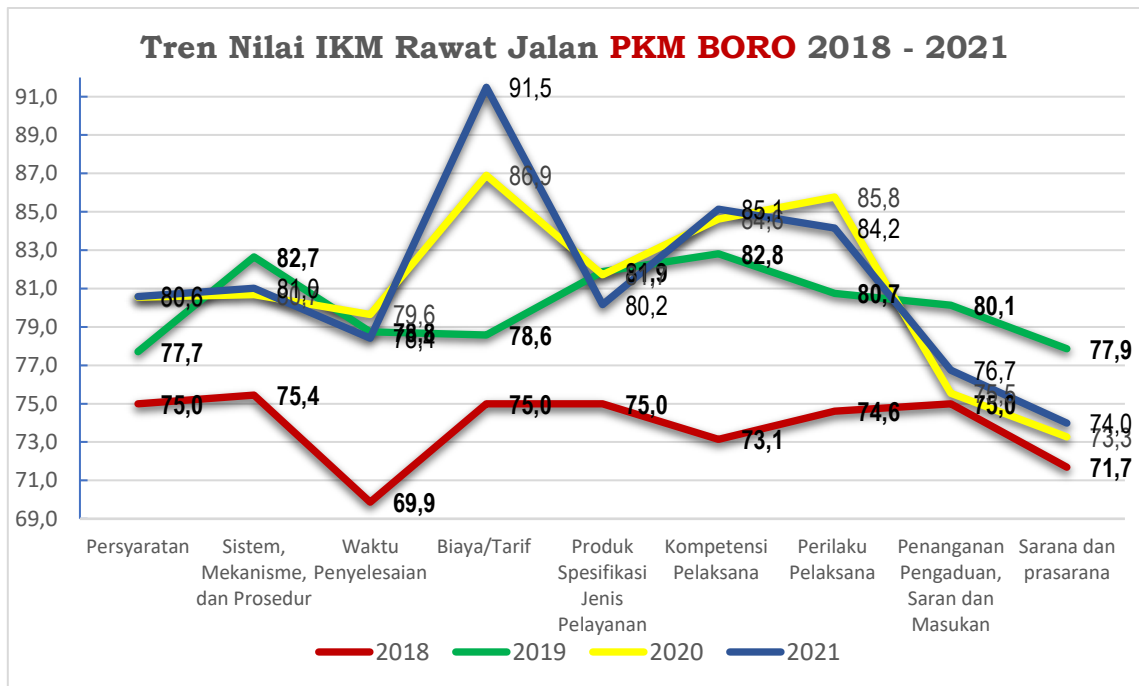
No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	75,0	C	77,7	B	80,6	B	80,6	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,4	C	82,7	B	80,7	B	81,0	B
3	Waktu Penyelesaian	69,9	C	78,8	B	79,6	B	78,4	B
4	Biaya/Tarif	75,0	C	78,6	B	86,9	B	91,5	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,0	C	81,9	B	81,7	B	80,2	B
6	Kompetensi Pelaksana	73,1	C	82,8	B	84,6	B	85,1	B
7	Perilaku Pelaksana	74,6	C	80,7	B	85,8	B	84,2	B

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,0	C	80,1	B	75,5	C	76,7	B
9	Sarana dan prasarana	71,7	C	77,9	B	73,3	C	74,0	C
		<b>73,1</b>	<b>C</b>	<b>79,3</b>	<b>B</b>	<b>80,2</b>	<b>B</b>	<b>80,5</b>	<b>B</b>

Pada 2018 nilai IKM Puskesmas Boro 73,1 dan terkategori C atau kurang baik. Pada 2019 - 2021 nilai IKM Puskesmas Boro terus mengalami kenaikan dan berada pada kategori B atau baik dengan nilai IKM pada Tahun 2021 adalah 80,5. Nilai IKM Puskesmas Boro pada 2018 - 2021 dalam grafik sebagai berikut.



**Gambar 6. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Boro Tahun 2018 - 2021**

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

### 5. Tren IKM Puskesmas Doko

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Doko Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

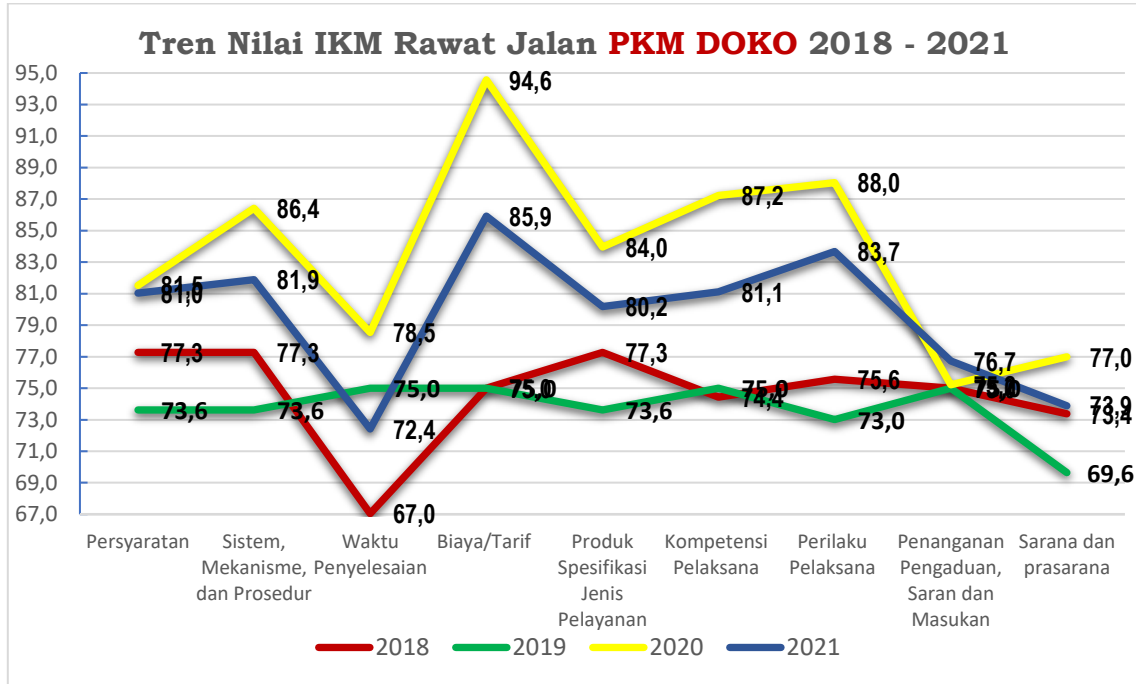
**Tabel 126. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Doko Tahun 2018 - 2021**

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	77,3	B	73,6	C	81,5	B	81,0	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	77,3	B	73,6	C	86,4	B	81,9	B
3	Waktu Penyelesaian	67,0	C	75,0	C	78,5	B	72,4	C
4	Biaya/Tarif	75,0	C	75,0	C	94,6	A	85,9	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	77,3	B	73,6	C	84,0	B	80,2	B
6	Kompetensi Pelaksana	74,4	C	75,0	C	87,2	B	81,1	B
7	Perilaku Pelaksana	75,6	C	73,0	C	88,0	B	83,7	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,0	C	75,0	C	75,2	C	76,7	B
9	Sarana dan prasarana	73,4	C	69,6	C	77,0	B	73,9	C
		<b>73,9</b>	<b>C</b>	<b>73,0</b>	<b>C</b>	<b>82,8</b>	<b>B</b>	<b>78,9</b>	<b>B</b>

Pada 2018 dan 2019 nilai IKM Puskesmas Doko 73,9 dan 73,0 terkategori C atau kurang baik. Pada 2020 - 2021 nilai IKM Puskesmas Doko berada pada kategori B atau baik dengan nilai IKM pada Tahun 2020 82,8 dan menurun pada Tahun 2021 menjadi 78,9. Nilai IKM Puskesmas Doko pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021



**Gambar 7. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Doko Tahun 2018 - 2021**

### 6. Tren IKM Puskesmas Gandusari

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Gandusari Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

**Tabel 127. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Gandusari Tahun 2018 - 2021**

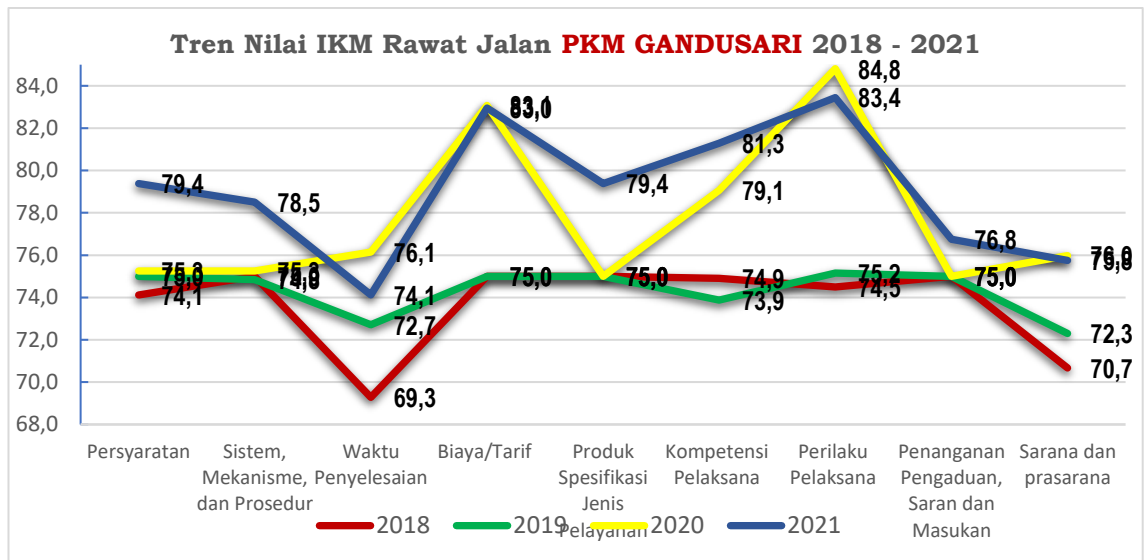
No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	74,1	C	75,0	C	75,3	C	79,4	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,0	C	74,8	C	75,3	C	78,5	B
3	Waktu Penyelesaian	69,3	C	72,7	C	76,1	C	74,1	C
4	Biaya/Tarif	75,0	C	75,0	C	83,1	B	83,0	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,0	C	75,0	C	75,0	C	79,4	B
6	Kompetensi Pelaksana	74,9	C	73,9	C	79,1	B	81,3	B
7	Perilaku Pelaksana	74,5	C	75,2	C	84,8	B	83,4	B

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,0	C	75,0	C	75,0	C	76,8	B
9	Sarana dan prasarana	70,7	C	72,3	C	76,0	C	75,8	C
		<b>73,0</b>	<b>C</b>	<b>73,6</b>	<b>C</b>	<b>77,0</b>	<b>B</b>	<b>78,3</b>	<b>B</b>

Pada 2018 dan 2019 nilai IKM Puskesmas Gandusari 73,0 dan 73,6 terkategori C atau kurang baik. Pada 2020 - 2021 nilai IKM Puskesmas Gandusari berada pada kategori B atau baik dengan nilai IKM pada Tahun 2020 77,0 dan naik pada Tahun 2021 menjadi 78,3. Nilai IKM Puskesmas Gandusari pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.



**Gambar 8. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Gandusari Tahun 2018 – 2021**

### 7. Tren IKM Puskesmas Garum

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Garum Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

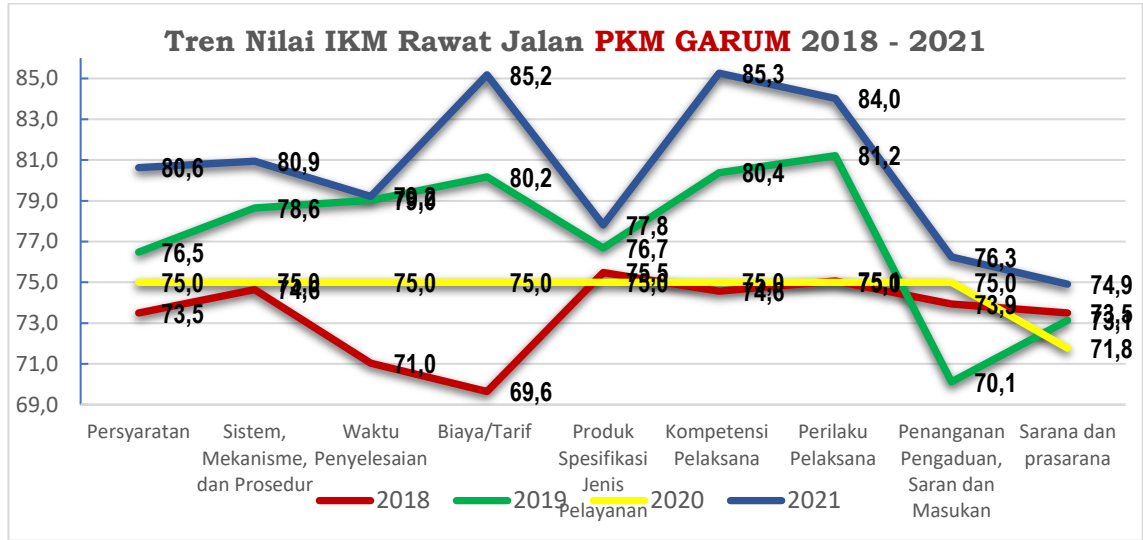
**Tabel 128. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas  
Garum Tahun 2018 - 2021**

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	73,5	C	76,5	C	75,0	C	80,6	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	74,6	C	78,6	B	75,0	C	80,9	B
3	Waktu Penyelesaian	71,0	C	79,0	B	75,0	C	79,2	B
4	Biaya/Tarif	69,6	C	80,2	B	75,0	C	85,2	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,5	C	76,7	B	75,0	C	77,8	B
6	Kompetensi Pelaksana	74,6	C	80,4	B	75,0	C	85,3	B
7	Perilaku Pelaksana	75,1	C	81,2	B	75,0	C	84,0	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	73,9	C	70,1	C	75,0	C	76,3	C
9	Sarana dan prasarana	73,5	C	73,1	C	71,8	C	74,9	C
		<b>72,7</b>	<b>C</b>	<b>76,5</b>	<b>C</b>	<b>73,9</b>	<b>C</b>	<b>79,7</b>	<b>B</b>

Pada 2018 - 2020 nilai IKM Puskesmas Garum berada pada rentang 72,7 sampai 73,9 dan terkategori C atau kurang baik. Pada Tahun 2021 nilai IKM Puskesmas Garum berada pada kategori B atau baik dengan nilai IKM 79,7. Nilai IKM Puskesmas Garum pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021



**Gambar 9. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Garum Tahun 2018 – 2021**

### 8. Tren IKM Puskesmas Kademangan

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Kademangan Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

**Tabel 129. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kademangan Tahun 2018 - 2021**

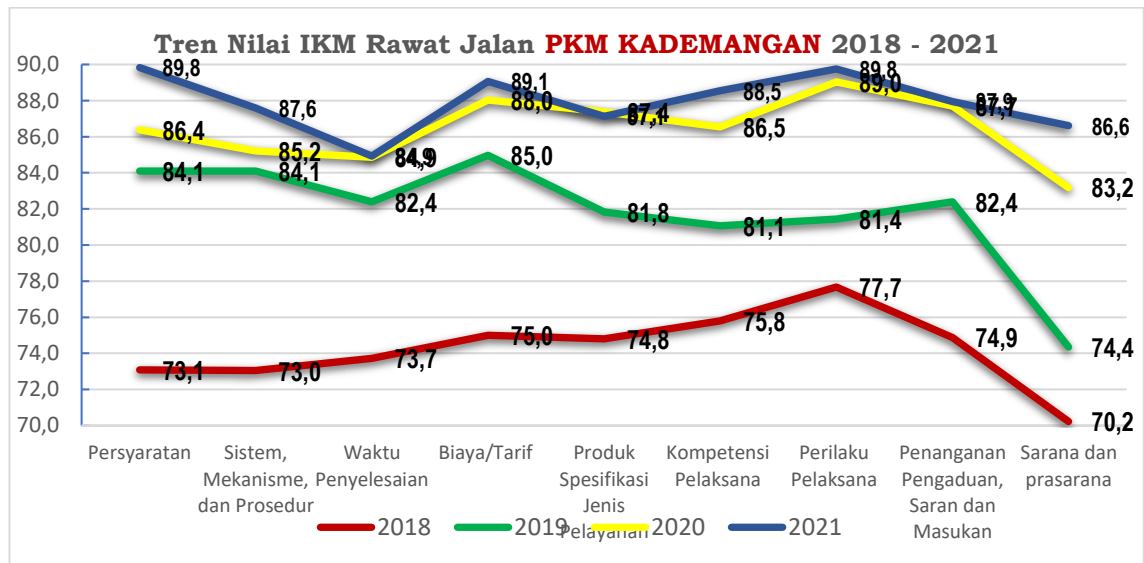
No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	73,1	C	84,1	B	86,4	B	89,8	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	73,0	C	84,1	B	85,2	B	87,6	B
3	Waktu Penyelesaian	73,7	C	82,4	B	84,9	B	84,9	B
4	Biaya/Tarif	75,0	C	85,0	B	88,0	B	89,1	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	74,8	C	81,8	B	87,4	B	87,1	B
6	Kompetensi Pelaksana	75,8	C	81,1	B	86,5	B	88,5	A
7	Perilaku Pelaksana	77,7	B	81,4	B	89,0	A	89,8	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	74,9	C	82,4	B	87,7	B	87,9	B

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
9	Sarana dan prasarana	70,2	C	74,4	C	83,2	B	86,6	B
		<b>73,5</b>	<b>C</b>	<b>81,0</b>	<b>B</b>	<b>85,6</b>	<b>B</b>	<b>87,1</b>	<b>B</b>

Pada 2018 nilai IKM Puskesmas Kademangan adalah 73,5 dan terkategori kurang baik. Sejak Tahun 2019 sampai 2021 nilai IKM Puskesmas Kademangan mengalami kenaikan dan berada pada kategori baik. Pada 2021 nilai IKM adalah 87,1. Nilai IKM Puskesmas Kademangan pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.



**Gambar 10. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kademangan Tahun 2018 – 2021**

### 9. Tren IKM Puskesmas Kanigoro

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Kanigoro Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

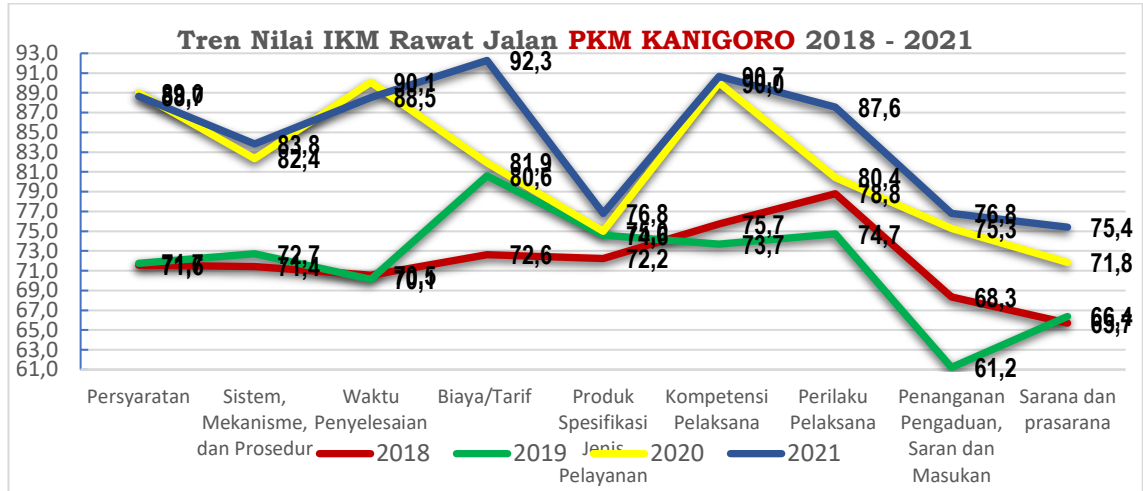
**Tabel 130. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas  
Kanigoro Tahun 2018 - 2021**

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	71,6	C	71,7	C	89,0	A	88,7	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	71,4	C	72,7	C	82,4	B	83,8	B
3	Waktu Penyelesaian	70,5	C	70,1	C	90,1	A	88,5	A
4	Biaya/Tarif	72,6	C	80,6	B	81,9	B	92,3	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	72,2	C	74,6	C	75,0	C	76,8	B
6	Kompetensi Pelaksana	75,7	C	73,7	C	90,0	A	90,7	A
7	Perilaku Pelaksana	78,8	B	74,7	C	80,4	B	87,6	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	68,3	C	61,2	D	75,3	C	76,8	B
9	Sarana dan prasarana	65,7	C	66,4	C	71,8	C	75,4	C
		<b>71,2</b>	<b>C</b>	<b>71,0</b>	<b>C</b>	<b>80,9</b>	<b>B</b>	<b>83,7</b>	<b>B</b>

Pada 2018 - 2019 nilai IKM Puskesmas Kanigoro adalah 71,2 dan 71,0 terkategori kurang baik. Pada Tahun 2020 - 2021 nilai IKM Puskesmas Kanigoro mengalami kenaikan dan berada pada kategori baik. Pada 2021 nilai IKM Puskesmas Kanigoro adalah 83,7 naik dibandingkan Tahun 2020. Nilai IKM Puskesmas Kanigoro pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021



**Gambar 11. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kanigoro Tahun 2018 – 2021**

### 10. Tren IKM Puskesmas Kesamben

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Kesamben Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

**Tabel 131. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kesamben Tahun 2018 - 2021**

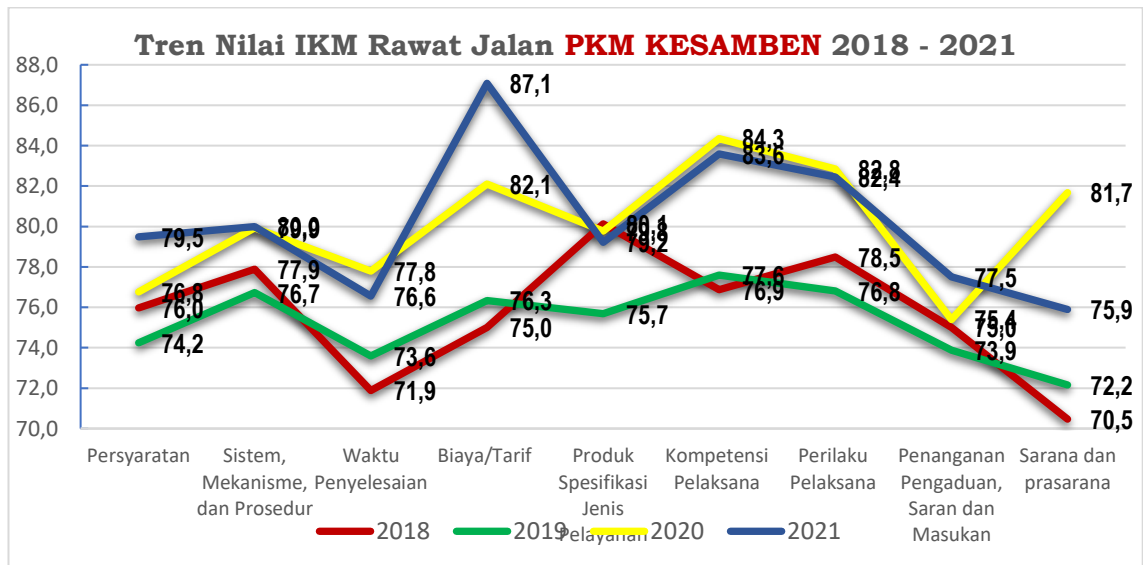
No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	76,0	C	74,2	C	76,8	B	79,5	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	77,9	B	76,7	B	79,9	B	80,0	B
3	Waktu Penyelesaian	71,9	C	73,6	C	77,8	B	76,6	C
4	Biaya/Tarif	75,0	C	76,3	C	82,1	B	87,1	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,1	B	75,7	C	79,8	B	79,2	B
6	Kompetensi Pelaksana	76,9	B	77,6	B	84,3	B	83,6	B
7	Perilaku Pelaksana	78,5	B	76,8	B	82,8	B	82,4	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,0	C	73,9	C	75,4	C	77,5	B

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
9	Sarana dan prasarana	70,5	C	72,2	C	81,7	B	75,9	C
		<b>75,0</b>	<b>C</b>	<b>74,5</b>	<b>C</b>	<b>79,3</b>	<b>B</b>	<b>79,4</b>	<b>B</b>

Pada 2018 - 2019 nilai IKM Puskesmas Kesamben adalah 75,0 dan 74,5 terkategori kurang baik. Pada Tahun 2020 - 2021 nilai IKM Puskesmas Kesamben mengalami kenaikan dan berada pada kategori baik. Pada 2021 nilai IKM Puskesmas Kesamben adalah 79,4 naik dibandingkan Tahun 2020. Nilai IKM Puskesmas Kesamben pada 2018 - 2021 dalam grafik sebagai berikut.



**Gambar 12. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kesamben Tahun 2018 - 2021**

### 11. Tren IKM Puskesmas Nglegok

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Nglegok Tahun 2018 - 2021 sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

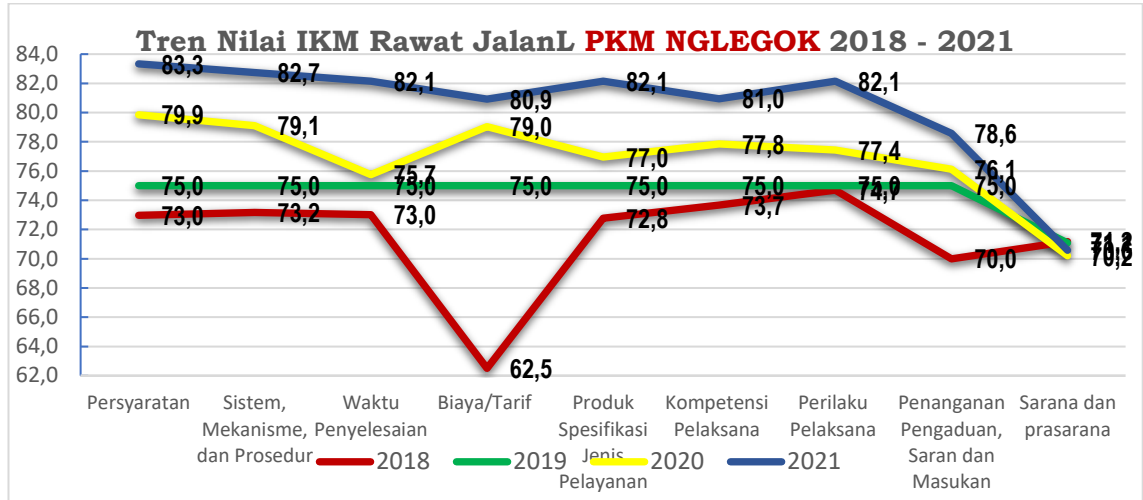
**Tabel 132. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas  
Nglegok Tahun 2018 - 2021**

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	73,0	C	75,0	C	79,9	B	83,3	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	73,2	C	75,0	C	79,1	B	82,7	B
3	Waktu Penyelesaian	73,0	C	75,0	C	75,7	C	82,1	B
4	Biaya/Tarif	62,5	D	75,0	C	79,0	B	80,9	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	72,8	C	75,0	C	77,0	B	82,1	B
6	Kompetensi Pelaksana	73,7	C	75,0	C	77,8	B	81,0	B
7	Perilaku Pelaksana	74,7	C	75,0	C	77,4	B	82,1	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	70,0	C	75,0	C	76,1	C	78,6	B
9	Sarana dan prasarana	71,2	C	71,1	C	70,2	C	70,6	C
		<b>70,8</b>	<b>C</b>	<b>73,8</b>	<b>C</b>	<b>76,2</b>	<b>C</b>	<b>79,6</b>	<b>B</b>

Pada 2018 - 2020 nilai IKM Puskesmas Nglegok terus mengalami kenaikan dengan kategori yang sama yaitu kurang baik. Pada 2018 diawali dengan nilai IKM 70,8, 2019 menjadi 73,8 dan 2020 menjadi 76,2. Pada Tahun 2021 nilai IKM Puskesmas Nglegok mengalami perubahan dan berada pada kategori baik dengan nilai 79,6. Nilai IKM Puskesmas Nglegok pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021



**Gambar 13. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Nglegok Tahun 2018 – 2021**

### 12. Tren IKM Puskesmas Panggungrejo

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Panggungrejo Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

**Tabel 133. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Panggungrejo Tahun 2018 - 2021**

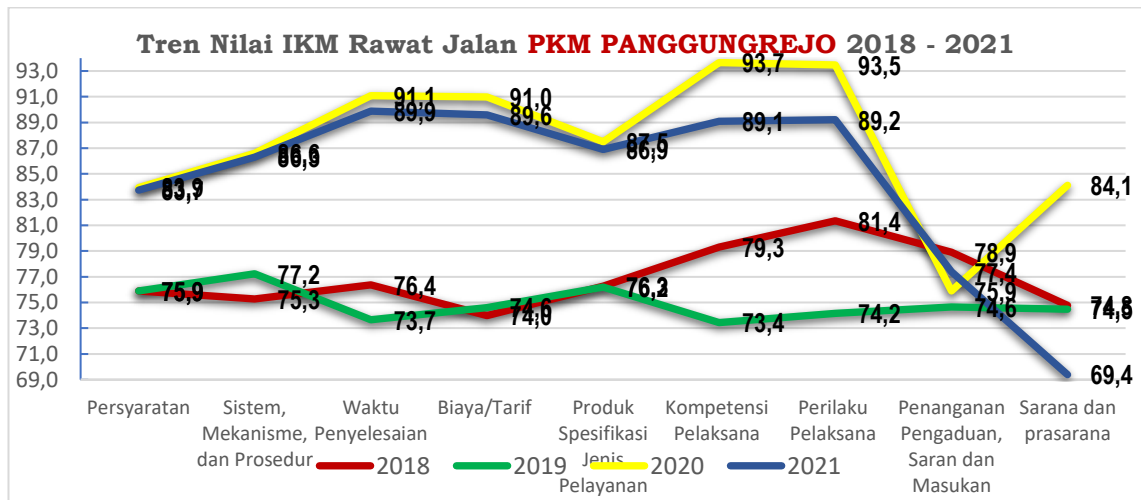
No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	75,9	C	75,9	C	83,9	B	83,7	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,3	C	77,2	B	86,6	B	86,3	B
3	Waktu Penyelesaian	76,4	C	73,7	C	91,1	A	89,9	A
4	Biaya/Tarif	74,0	C	74,6	C	91,0	A	89,6	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76,3	C	76,2	C	87,5	B	86,9	B
6	Kompetensi Pelaksana	79,3	B	73,4	C	93,7	A	89,1	A
7	Perilaku Pelaksana	81,4	B	74,2	C	93,5	A	89,2	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	78,9	B	74,6	C	75,9	C	77,4	B

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
9	Sarana dan prasarana	74,8	C	74,5	C	84,1	B	69,4	C
		<b>76,1</b>	<b>C</b>	<b>74,2</b>	<b>C</b>	<b>86,6</b>	<b>B</b>	<b>83,8</b>	<b>B</b>

Pada 2018 - 2019 nilai IKM Puskesmas Panggungrejo berada pada kategori yang sama yaitu kurang baik dengan nilai 76,1 dan 74,2. Pada 2020 dan 2021 nilai IKM Puskesmas Panggungrejo mengalami perubahan dan berada pada kategori baik dengan nilai 86,6 pada 2020 dan menurun menjadi 83,8 di 2021. Nilai IKM Puskesmas Panggungrejo pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.



**Gambar 14. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Panggungrejo Tahun 2018 – 2021**

### 13. Tren IKM Puskesmas Ponggok

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Ponggok Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

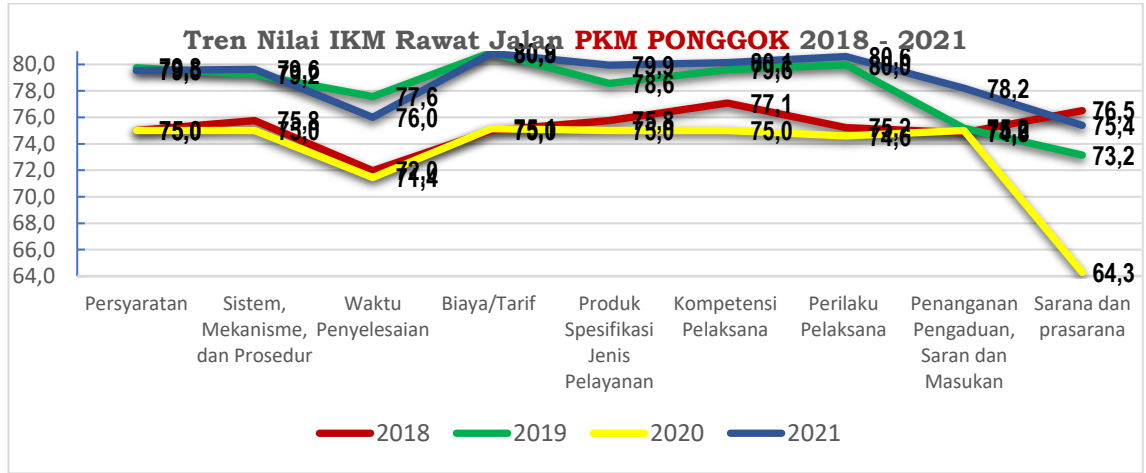
**Tabel 134. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas  
Ponggok Tahun 2018 - 2021**

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	75,0	C	79,8	B	75,0	C	79,5	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,8	C	79,2	B	75,0	C	79,6	B
3	Waktu Penyelesaian	72,0	C	77,6	B	71,4	C	76,0	C
4	Biaya/Tarif	75,0	C	80,9	B	75,1	C	80,8	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,8	C	78,6	B	75,0	C	79,9	B
6	Kompetensi Pelaksana	77,1	B	79,6	B	75,0	C	80,1	B
7	Perilaku Pelaksana	75,2	C	80,0	B	74,6	C	80,6	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	74,8	C	75,2	C	75,0	C	78,2	B
9	Sarana dan prasarana	76,5	C	73,2	C	64,3	D	75,4	C
		<b>74,5</b>	<b>C</b>	<b>77,4</b>	<b>B</b>	<b>72,7</b>	<b>C</b>	<b>78,1</b>	<b>B</b>

Pada 2018 nilai IKM Puskesmas Ponggok adalah 74,5 dengan kategori kurang baik, meningkat menjadi 77,4 dengan kategori baik pada 2019 namun turun pada 2020 menjadi 72,7 dengan kategori kurang baik. Pada Tahun 2021 nilai IKM naik lagi menjadi 78,1 dengan kategori baik. Naik turunnya nilai IKM Puskesmas Ponggok perlu mendapat perhatian. Nilai IKM Puskesmas Ponggok pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021



**Gambar 15. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Ponggok Tahun 2018 - 2021**

### 14. Tren IKM Puskesmas Sanankulon

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Sanankulon Tahun 2018 - 2021 sebagai berikut.

**Tabel 135. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Sanankulon Tahun 2018 - 2021**

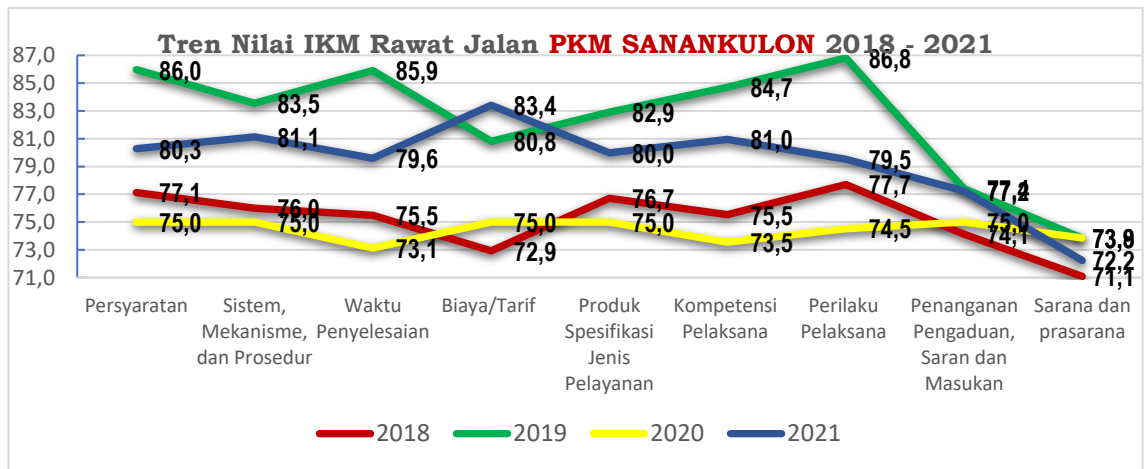
No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	77,1	B	86,0	B	75,0	C	80,3	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	76,0	C	83,5	B	75,0	C	81,1	B
3	Waktu Penyelesaian	75,5	C	85,9	B	73,1	C	79,6	B
4	Biaya/Tarif	72,9	C	80,8	B	75,0	C	83,4	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76,7	B	82,9	B	75,0	C	80,0	B
6	Kompetensi Pelaksana	75,5	C	84,7	B	73,5	C	81,0	B
7	Perilaku Pelaksana	77,7	B	86,8	B	74,5	C	79,5	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	74,1	C	77,4	B	75,0	C	77,2	B
9	Sarana dan prasarana	71,1	C	73,8	C	73,9	C	72,2	C

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
		74,4	C	81,6	B	73,7	C	78,6	B

Pada 2018 nilai IKM Puskesmas Sanankulon adalah 74,4 dengan kategori kurang baik, meningkat signifikan menjadi 81,6 dengan kategori baik pada 2019 namun turun pada 2020 menjadi 73,7 dengan kategori kurang baik. Pada Tahun 2021 nilai IKM naik lagi menjadi 78,6 dengan kategori baik. Naik turunnya nilai IKM Puskesmas Sanankulon perlu mendapat perhatian internal Puskesmas. Nilai IKM Puskesmas Sanankulon pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.



**Gambar 16. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Sanankulon Tahun 2018 – 2021**

### 15. Tren IKM Puskesmas Selopuro

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Selopuro Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

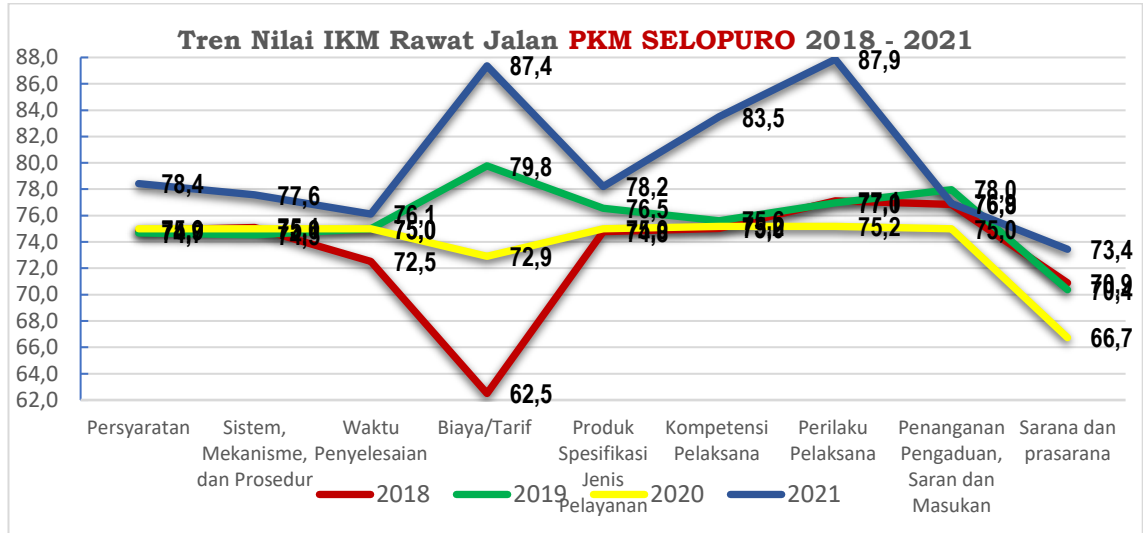
**Tabel 136. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas  
Selopuro Tahun 2018 - 2021**

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	74,9	C	74,7	C	75,0	C	78,4	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,1	C	74,5	C	75,0	C	77,6	B
3	Waktu Penyelesaian	72,5	C	75,0	C	75,0	C	76,1	C
4	Biaya/Tarif	62,5	D	79,8	B	72,9	C	87,4	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	74,8	C	76,5	C	75,0	C	78,2	B
6	Kompetensi Pelaksana	75,0	C	75,6	C	75,2	C	83,5	B
7	Perilaku Pelaksana	77,1	B	77,0	B	75,2	C	87,9	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	76,8	B	78,0	B	75,0	C	76,9	B
9	Sarana dan prasarana	70,9	C	70,4	C	66,7	C	73,4	C
		<b>72,6</b>	<b>C</b>	<b>75,0</b>	<b>C</b>	<b>73,2</b>	<b>C</b>	<b>79,1</b>	<b>B</b>

Pada 2018 - 2020 nilai IKM Puskesmas Selopuro berada pada rentang 72,6 samapi 75,0 dengan kategori kurang baik. Pada 2021, terjadi peningkatan nilai IKM menjadi 79,1 dan perubahan mutu pelayanan menjadi kategori baik. Nilai IKM Puskesmas Selopuro pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021



**Gambar 17. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Selopuro Tahun 2018 – 2021**

### 16. Tren IKM Puskesmas Slumbung

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Slumbung Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

**Tabel 137. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Slumbung Tahun 2018 - 2021**

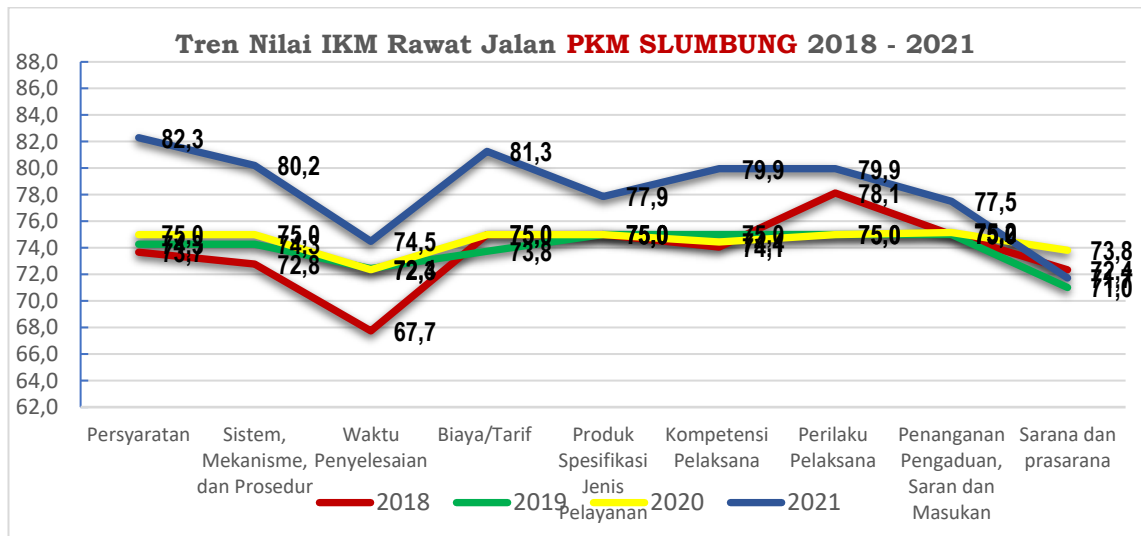
No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	73,7	C	74,3	C	75,0	C	82,3	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	72,8	C	74,3	C	75,0	C	80,2	B
3	Waktu Penyelesaian	67,7	C	72,4	C	72,3	C	74,5	C
4	Biaya/Tarif	75,0	C	73,8	C	75,0	C	81,3	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,0	C	75,0	C	75,0	C	77,9	B
6	Kompetensi Pelaksana	74,1	C	75,0	C	74,4	C	79,9	B
7	Perilaku Pelaksana	78,1	B	75,0	C	75,0	C	79,9	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,0	C	75,0	C	75,2	C	77,5	B

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
9	Sarana dan prasarana	72,4	C	71,0	C	73,8	C	71,7	C
		<b>73,0</b>	<b>C</b>	<b>73,2</b>	<b>C</b>	<b>73,8</b>	<b>C</b>	<b>77,6</b>	<b>B</b>

Pada 2018 - 2020 nilai IKM Puskesmas Slumbung berada pada rentang 73,0 sampai 73,8 dengan kategori kurang baik. Pada 2021, terjadi peningkatan nilai IKM menjadi 77,6 dan perubahan mutu pelayanan menjadi kategori baik. Tren kenaikan nilai IKM pada Puskesmas Slumbung harus terus dipertahankan. Nilai IKM Puskesmas Slumbung pada 2018 - 2021 dalam grafik sebagai berikut.



**Gambar 18. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Slumbung Tahun 2018 - 2021**

### 17. Tren IKM Puskesmas Srengat

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Srengat Tahun 2018 - 2021 sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

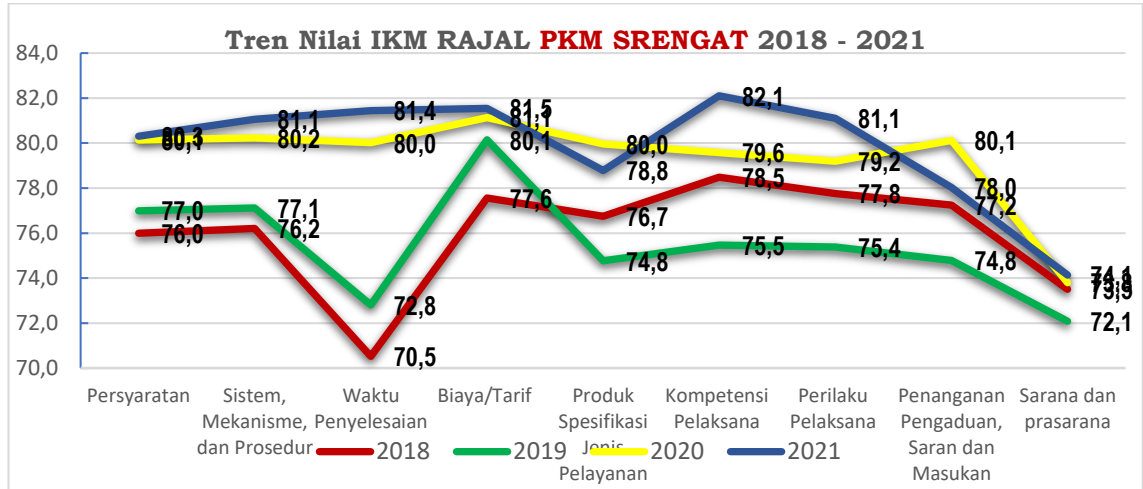
**Tabel 138. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas  
Srengat Tahun 2018 - 2021**

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	76,0	C	77,0	B	80,1	B	80,3	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	76,2	C	77,1	B	80,2	B	81,1	B
3	Waktu Penyelesaian	70,5	C	72,8	C	80,0	B	81,4	B
4	Biaya/Tarif	77,6	C	80,1	B	81,1	B	81,5	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76,7	B	74,8	C	80,0	B	78,8	B
6	Kompetensi Pelaksana	78,5	B	75,5	C	79,6	B	82,1	B
7	Perilaku Pelaksana	77,8	B	75,4	C	79,2	B	81,1	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	77,2	B	74,8	C	80,1	B	78,0	B
9	Sarana dan prasarana	73,5	C	72,1	C	73,8	C	74,1	C
		<b>75,2</b>	<b>C</b>	<b>74,7</b>	<b>C</b>	<b>78,6</b>	<b>B</b>	<b>79,0</b>	<b>B</b>

Pada 2018 - 2019 nilai IKM Puskesmas Srengat adalah 75,2 dan 74,7 dengan kategori kurang baik. Pada 2020 dan 2021, terjadi peningkatan nilai IKM menjadi 78,6 pada 2020 dan 79,0 pada 2021 dengan perubahan mutu pelayanan menjadi kategori baik. Tren kenaikan nilai IKM pada Puskesmas Srengat harus terus dipertahankan. Nilai IKM Puskesmas Srengat pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021



**Gambar 19. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Srengat Tahun 2018 – 2021**

### 18. Tren IKM Puskesmas Sutojayan

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Sutojayan Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

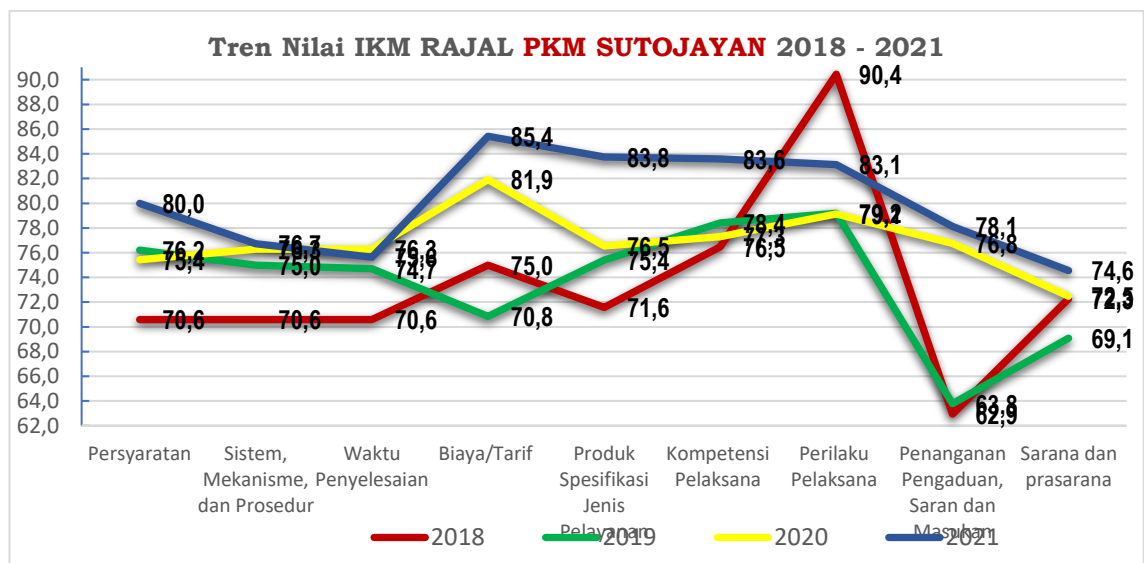
**Tabel 139. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Sutojayan Tahun 2018 - 2021**

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	70,6	C	76,2	C	75,4	C	80,0	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	70,6	C	75,0	C	76,3	C	76,7	B
3	Waktu Penyelesaian	70,6	C	74,7	C	76,3	C	75,6	C
4	Biaya/Tarif	75,0	C	70,8	C	81,9	B	85,4	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	71,6	C	75,4	C	76,5	C	83,8	B
6	Kompetensi Pelaksana	76,5	C	78,4	B	77,3	B	83,6	B
7	Perilaku Pelaksana	90,4	A	79,2	B	79,1	B	83,1	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	62,9	D	63,8	D	76,8	B	78,1	B
9	Sarana dan prasarana	72,3	C	69,1	C	72,5	C	74,6	C
		<b>72,7</b>	<b>C</b>	<b>72,9</b>	<b>C</b>	<b>76,1</b>	<b>C</b>	<b>79,3</b>	<b>B</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Pada 2018 - 2020 nilai IKM Puskesmas Sutojayan berada pada rentang 72,7 sampai 76,1 dengan kategori kurang baik. Pada 2021, terjadi peningkatan nilai IKM menjadi 79,3 dan perubahan mutu pelayanan menjadi kategori baik. Perlu diapresiasi terkait kenaikan nilai IKM Puskesmas Sutojayan. Nilai IKM Puskesmas Sutojayan pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.



**Gambar 20. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Sutojayan Tahun 2018 – 2021**

### 19. Tren IKM Puskesmas Talun

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Talun Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

**Tabel 140. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Talun Tahun 2018 - 2021**

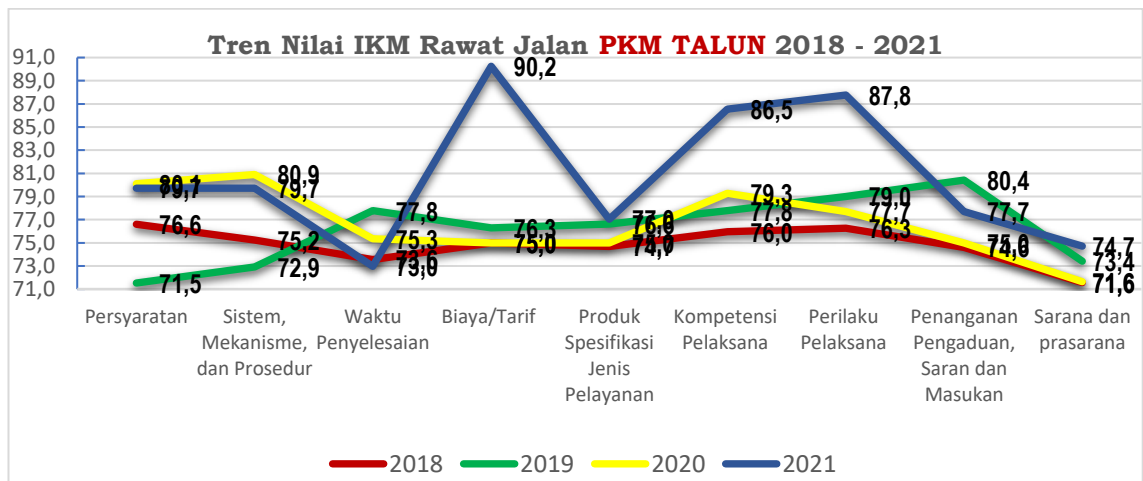
No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	76,6	C	71,5	C	80,1	B	79,7	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,2	C	72,9	C	80,9	B	79,7	B

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
3	Waktu Penyelesaian	73,6	C	77,8	B	75,3	C	73,0	C
4	Biaya/Tarif	75,0	C	76,3	C	75,0	C	90,2	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	74,7	C	76,6	B	75,0	C	77,0	B
6	Kompetensi Pelaksana	76,0	C	77,8	B	79,3	B	86,5	B
7	Perilaku Pelaksana	76,3	C	79,0	B	77,7	B	87,8	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	74,6	C	80,4	B	75,0	C	77,7	B
9	Sarana dan prasarana	71,6	C	73,4	C	71,6	C	74,7	C
		<b>74,1</b>	<b>C</b>	<b>75,4</b>	<b>C</b>	<b>75,9</b>	<b>C</b>	<b>79,9</b>	<b>B</b>

Pada 2018 - 2020 nilai IKM Puskesmas Talun berada pada rentang 74,1 sampai 75,9 dengan kategori kurang baik. Pada 2021, terjadi peningkatan nilai IKM menjadi 79,9 dan perubahan mutu pelayanan menjadi kategori baik. Nilai IKM Puskesmas Talun pada 2018 - 2021 dalam grafik sebagai berikut.



**Gambar 21. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Talun Tahun 2018 - 2021**

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

### 20. Tren IKM Puskesmas Udanawu

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Tren Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

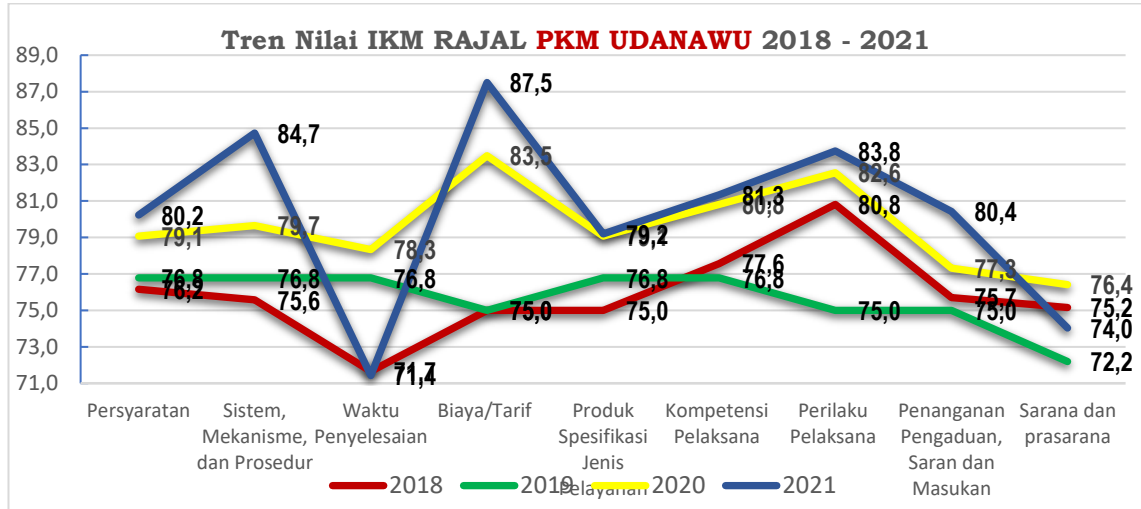
**Tabel 141. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Udanawu Tahun 2018 - 2021**

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	76,2	C	76,8	B	79,1	B	80,2	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,6	C	76,8	B	79,7	B	84,7	B
3	Waktu Penyelesaian	71,7	C	76,8	B	78,3	B	71,4	C
4	Biaya/Tarif	75,0	C	75,0	C	83,5	B	87,5	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,0	C	76,8	B	79,1	B	79,2	B
6	Kompetensi Pelaksana	77,6	B	76,8	B	80,8	B	81,3	B
7	Perilaku Pelaksana	80,8	B	75,0	C	82,6	B	83,8	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,7	C	75,0	C	77,3	B	80,4	B
9	Sarana dan prasarana	75,2	C	72,2	C	76,4	C	74,0	C
		<b>75,1</b>	<b>C</b>	<b>74,9</b>	<b>C</b>	<b>78,8</b>	<b>B</b>	<b>79,5</b>	<b>B</b>

Pada 2018 nilai IKM Puskesmas Udanawu 75,1 dan turun menjadi 74,9 pada 2019 dengan kategori kurang baik. Pada 2020 dan 2021 terjadi peningkatan nilai IKM menjadi 78,8 dan 79,5 dengan mutu pelayanan menjadi kategori baik. Nilai IKM Puskesmas Udanawu pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021



**Gambar 22. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Udanawu Tahun 2018 – 2021**

### 21. Tren IKM Puskesmas Wates

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Wates

Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

**Tabel 142. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Wates Tahun 2018 - 2021**

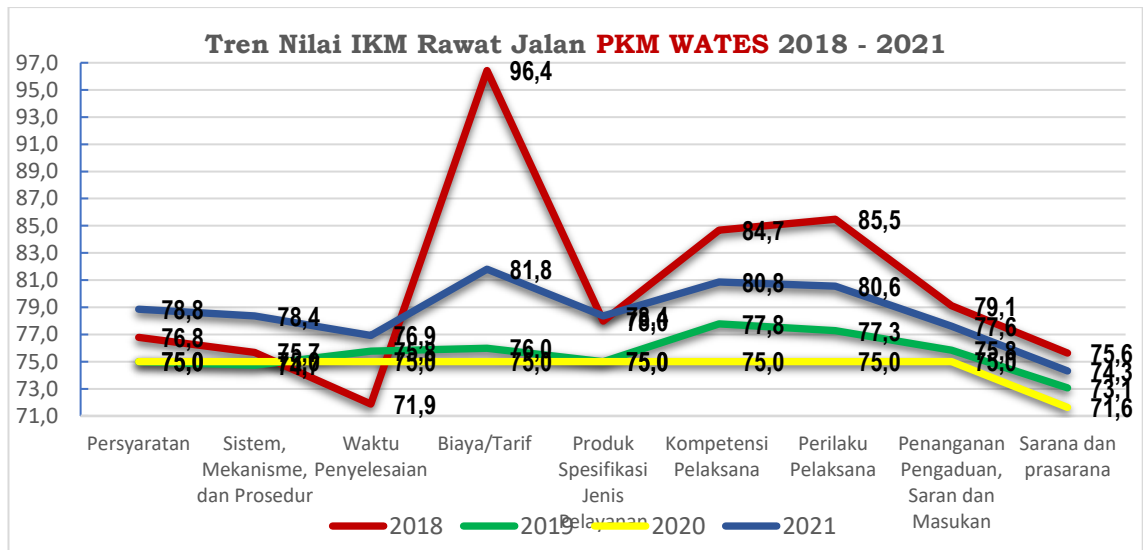
No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	76,8	B	75,0	C	75,0	C	78,8	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,7	C	74,7	C	75,0	C	78,4	B
3	Waktu Penyelesaian	71,9	C	75,8	C	75,0	C	76,9	B
4	Biaya/Tarif	96,4	A	76,0	C	75,0	C	81,8	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	78,0	B	75,0	C	75,0	C	78,4	B
6	Kompetensi Pelaksana	84,7	B	77,8	B	75,0	C	80,8	B
7	Perilaku Pelaksana	85,5	B	77,3	B	75,0	C	80,6	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	79,1	B	75,8	C	75,0	C	77,6	B
9	Sarana dan prasarana	75,6	C	73,1	C	71,6	C	74,3	C

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
		79,6	B	74,9	C	73,9	C	77,8	B

Pada 2018 nilai IKM Puskesmas Wates 79,6 dengan kategori B. Pada 2019 dan 2020 nilai IKM mengalami penurunan menjadi 74,9 dan 73,9 pada 2020 dengan kategori kurang baik. Nilai IKM pelayanan rawat jalan Puskesmas naik kembali pada 2021 menjadi 77,8 dengan kategori baik. Nilai IKM Puskesmas Wates pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.



**Gambar 23. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Wates Tahun 2018 – 2021**

### 22. IKM Puskesmas Wlingi

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Wlingi Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

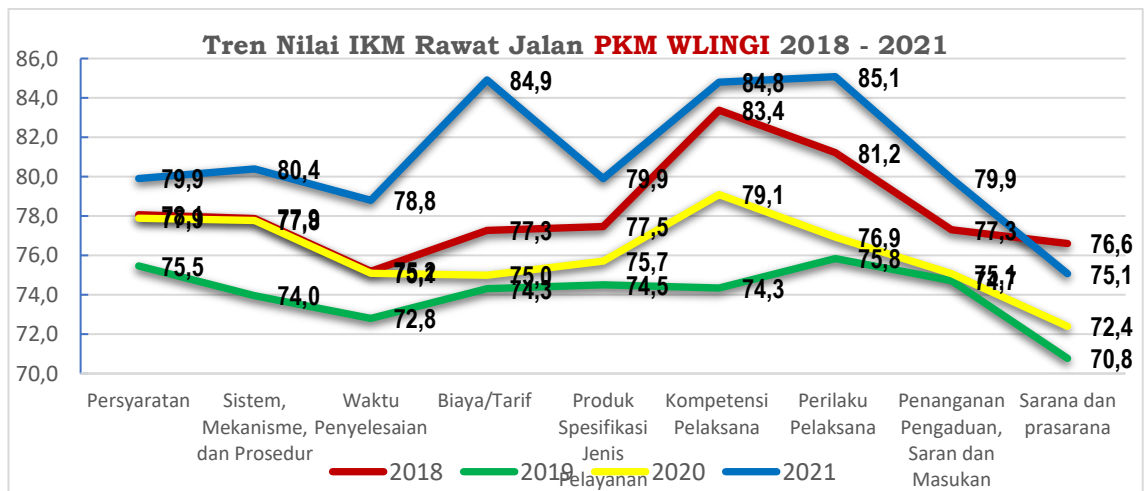
# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 143. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas  
Wlingi Tahun 2018 - 2021**

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	78,1	B	75,5	C	77,9	B	79,9	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	77,9	B	74,0	C	77,8	B	80,4	B
3	Waktu Penyelesaian	75,2	C	72,8	C	75,1	C	78,8	B
4	Biaya/Tarif	77,3	B	74,3	C	75,0	C	84,9	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	77,5	B	74,5	C	75,7	C	79,9	B
6	Kompetensi Pelaksana	83,4	B	74,3	C	79,1	B	84,8	B
7	Perilaku Pelaksana	81,2	B	75,8	C	76,9	B	85,1	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	77,3	B	74,7	C	75,1	C	79,9	B
9	Sarana dan prasarana	76,6	B	70,8	C	72,4	C	75,1	C
		<b>77,5</b>	<b>B</b>	<b>73,3</b>	<b>C</b>	<b>75,3</b>	<b>C</b>	<b>80,2</b>	<b>B</b>

Pada 2018 nilai IKM Puskesmas Wlingi adalah 77,5 dengan kategori baik. Nilai IKM turun pada 2019 dengan nilai 73,3 dan pada 2020 75,3 dengan kategori kurang baik. Pada 2021, nilai IKM Puskesmas Wlingi naik menjadi 80,2 dengan kategori baik. Nilai IKM Puskesmas Wlingi pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.



# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Gambar 24. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas  
Wlingi Tahun 2018 – 2021**

### 23. Tren IKM Puskesmas Wonodadi

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Wonodadi Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

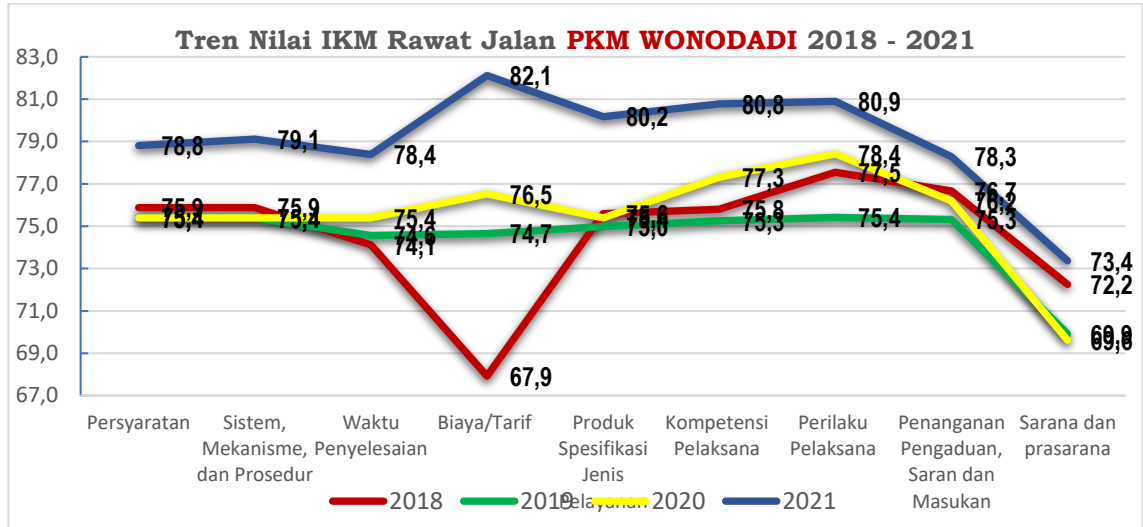
**Tabel 144. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas  
Wonodadi Tahun 2018 - 2021**

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	75,9	C	75,4	C	75,4	C	78,8	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,9	C	75,4	C	75,4	C	79,1	B
3	Waktu Penyelesaian	74,1	C	74,6	C	75,4	C	78,4	B
4	Biaya/Tarif	67,9	C	74,7	C	76,5	C	82,1	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,6	C	75,0	C	75,4	C	80,2	B
6	Kompetensi Pelaksana	75,8	C	75,3	C	77,3	B	80,8	B
7	Perilaku Pelaksana	77,5	B	75,4	C	78,4	B	80,9	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	76,7	B	75,3	C	76,2	C	78,3	B
9	Sarana dan prasarana	72,2	C	69,9	C	69,6	C	73,4	C
		<b>73,9</b>	<b>C</b>	<b>73,8</b>	<b>C</b>	<b>74,8</b>	<b>C</b>	<b>78,3</b>	<b>B</b>

Pada 2018 - 2020 nilai IKM Puskesmas Wonodadi berada pada rentang 72,8 sampai 74,8 dengan kategori kurang baik. Pada 2021, terjadi peningkatan nilai IKM menjadi 78,3 dan perubahan mutu pelayanan menjadi kategori baik. Nilai IKM Puskesmas Wonodadi pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021



**Gambar 25. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Wonodadi Tahun 2018 – 2021**

### 24. Tren IKM Puskesmas Wonotirto

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Wonotirto Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

**Tabel 145. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Wonotirto Tahun 2018 - 2021**

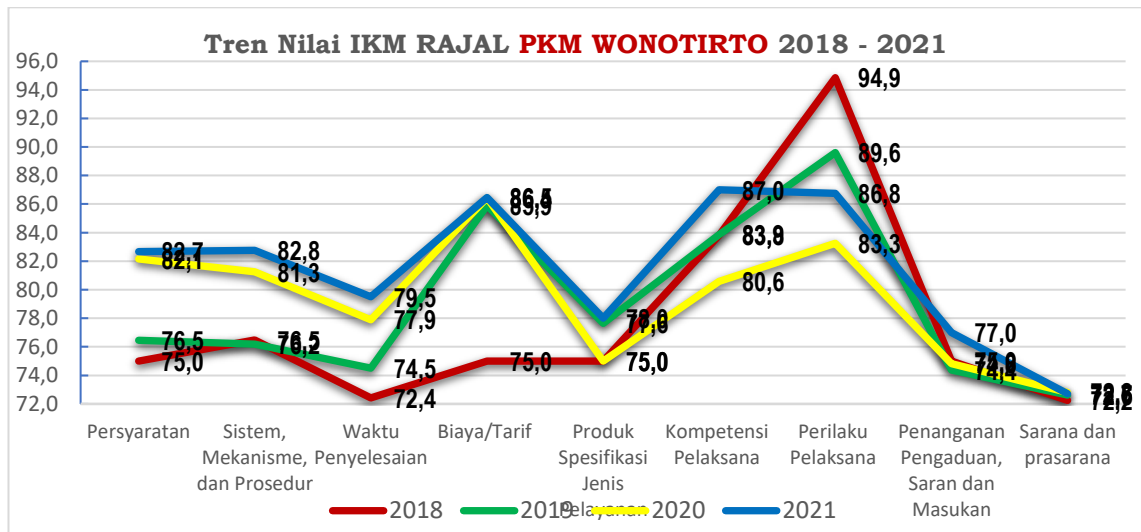
No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	75,0	C	76,5	C	82,1	B	82,7	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	76,5	C	76,2	C	81,3	B	82,8	B
3	Waktu Penyelesaian	72,4	C	74,5	C	77,9	B	79,5	B
4	Biaya/Tarif	75,0	C	85,9	B	86,4	B	86,5	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,0	C	77,6	B	75,0	C	78,0	B
6	Kompetensi Pelaksana	83,8	B	83,9	B	80,6	B	87,0	B
7	Perilaku Pelaksana	94,9	A	89,6	A	83,3	B	86,8	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,0	C	74,4	C	74,8	C	77,0	B
9	Sarana dan prasarana	72,2	C	72,6	C	72,8	C	72,7	C

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
		77,0	B	78,2	B	78,6	B	80,6	B

Pada 2018 - 2021 nilai IKM Puskesmas Wonotirto berada pada rentang 77,0 sampai 80,6 dengan kategori baik. Konsistensi peningkatan nilai IKM di Puskesmas Wonotirto perlu diapresiasi. Nilai IKM Puskesmas Wonotirto pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.



**Gambar 26. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Wonotirto Tahun 2018 – 2021**

#### 4.6.4 Rekapitulasi Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Rawat Inap di Kabupaten Blitar Tahun 2018 sampai Tahun 2021

Pada subbab ini akan disajikan data rekapitulasi tren nilai IKM pelayanan rawat inap pada 18 Puskesmas dari Tahun 2018 - 2021. Diharapkan data berikut dapat menjadi acuan bagi internal Puskesmas untuk perbaikan.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

### 1. Tren IKM Puskesmas Bakung

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Bakung Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

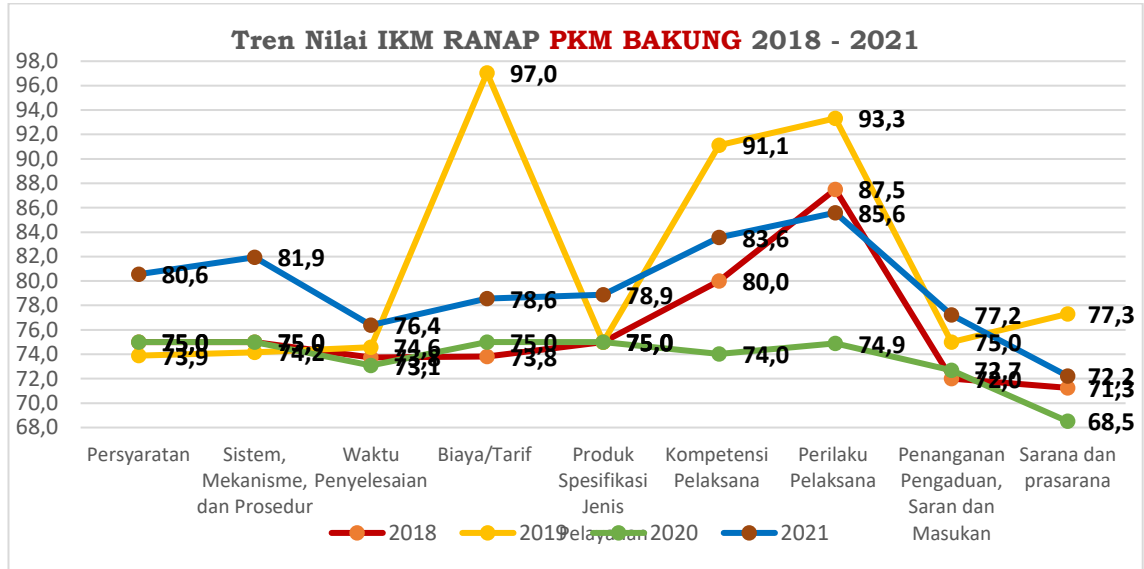
**Tabel 146. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Bakung Tahun 2018 - 2021**

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	75,0	C	73,9	C	75,0	C	80,6	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,0	C	74,2	C	75,0	C	81,9	B
3	Waktu Penyelesaian	73,8	C	74,6	C	73,1	C	76,4	C
4	Biaya/Tarif	73,8	C	97,0	A	75,0	C	78,6	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,0	C	75,0	C	75,0	C	78,9	B
6	Kompetensi Pelaksana	80,0	B	91,1	A	74,0	C	83,6	B
7	Perilaku Pelaksana	87,5	B	93,3	A	74,9	C	85,6	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	72,0	C	75,0	C	72,7	C	77,2	B
9	Sarana dan prasarana	71,3	C	77,3	B	68,5	C	72,2	C
		<b>75,2</b>	<b>C</b>	<b>80,5</b>	<b>B</b>	<b>73,0</b>	<b>C</b>	<b>78,6</b>	<b>B</b>

Pada 2018 nilai IKM sebesar 75,2 dengan kategori kurang baik, naik pada 2019 menjadi 80,5 dengan kategori baik. Pada Tahun 2020 nilai IKM turun menjadi 73,0 termasuk kurang baik. Pada Tahun 2021 nilai IKM naik kembali menjadi 78,6 terkategori baik. Nilai IKM pelayanan rawat inap Puskesmas Bakung pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021



**Gambar 27. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Bakung Tahun 2018 – 2021**

### 2. Tren IKM Puskesmas Binangun

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Binangun Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

**Tabel 147. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Binangun Tahun 2018 - 2021**

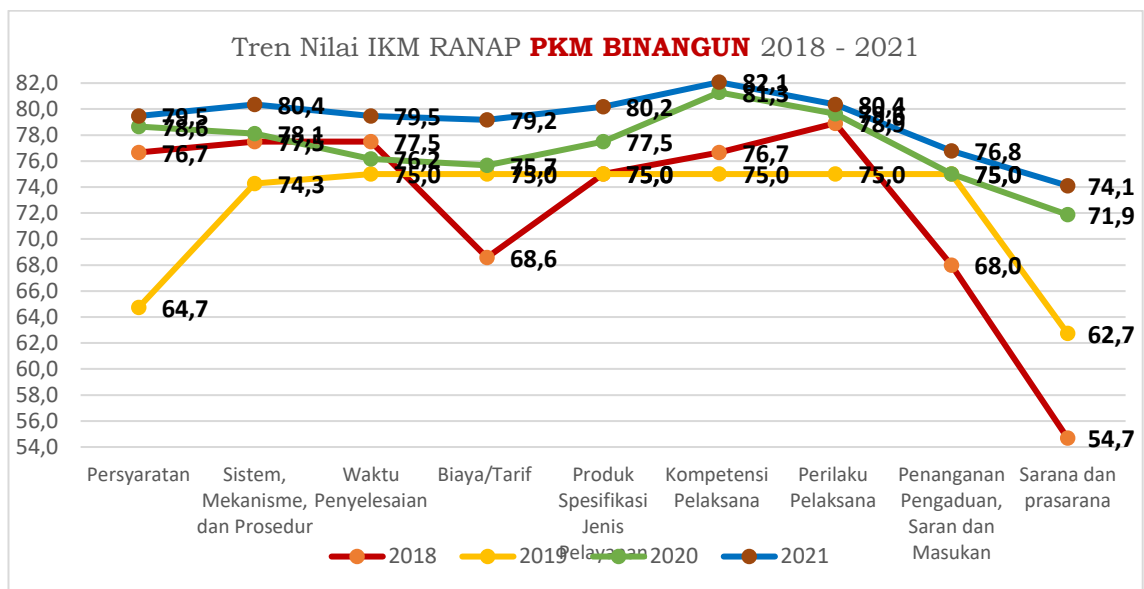
No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	76,7	B	64,7	D	78,6	B	79,5	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	77,5	B	74,3	C	78,1	B	80,4	B
3	Waktu Penyelesaian	77,5	B	75,0	C	76,2	C	79,5	B
4	Biaya/Tarif	68,6	C	75,0	C	75,7	C	79,2	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,0	C	75,0	C	77,5	B	80,2	B
6	Kompetensi Pelaksana	76,7	B	75,0	C	81,3	B	82,1	B
7	Perilaku Pelaksana	78,9	B	75,0	C	79,6	B	80,4	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	68,0	C	75,0	C	75,0	C	76,8	B

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
9	Sarana dan prasarana	54,7	D	62,7	D	71,9	C	74,1	C
		<b>71,9</b>	<b>C</b>	<b>71,7</b>	<b>C</b>	<b>76,3</b>	<b>C</b>	<b>78,3</b>	<b>B</b>

Pada 2018 - 2019 nilai IKM berada pada rentang 71,7 sampai 76,3 dengan kategori kurang baik. Pada 2021 nilai IKM naik menjadi 78,3 dengan kategori baik. Nilai IKM pelayanan rawat inap Puskesmas Binangun pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.



**Gambar 28. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Binangun Tahun 2018 – 2021**

### 3. Tren IKM Puskesmas Boro

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Boro Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

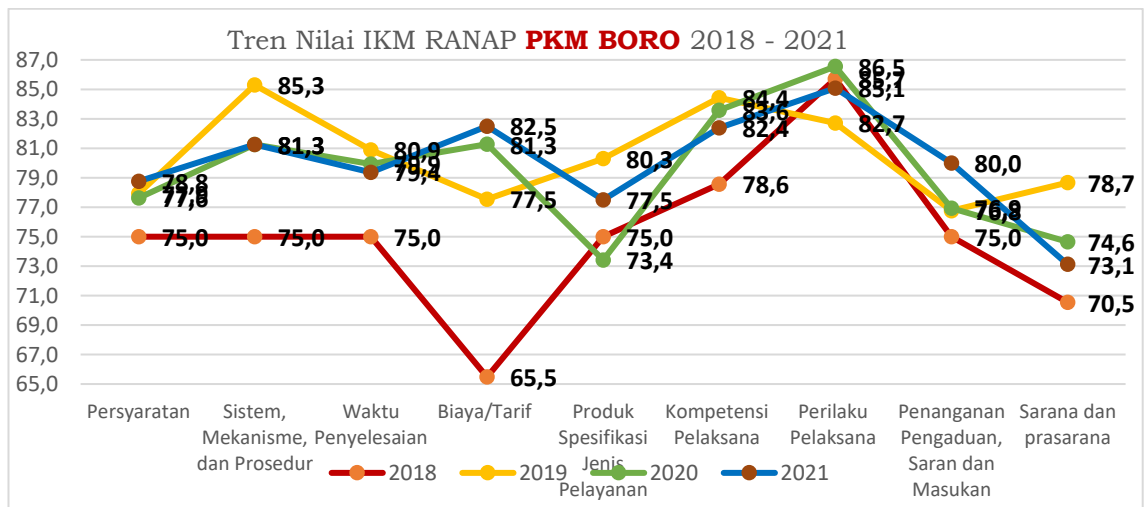
# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Tabel 148. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Boro Tahun 2018 - 2021**

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	75,0	C	77,9	B	77,6	B	78,8	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,0	C	85,3	B	81,3	B	81,3	B
3	Waktu Penyelesaian	75,0	C	80,9	B	79,9	B	79,4	B
4	Biaya/Tarif	65,5	C	77,5	B	81,3	B	82,5	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,0	C	80,3	B	73,4	C	77,5	B
6	Kompetensi Pelaksana	78,6	B	84,4	B	83,6	B	82,4	B
7	Perilaku Pelaksana	85,7	B	82,7	B	86,5	B	85,1	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,0	C	76,8	B	76,9	B	80,0	B
9	Sarana dan prasarana	70,5	C	78,7	B	74,6	C	73,1	C
		<b>74,3</b>	<b>C</b>	<b>79,7</b>	<b>B</b>	<b>78,7</b>	<b>B</b>	<b>79,2</b>	<b>B</b>

Pada 2018 nilai IKM Puskesmas Boro sebesar 74,3 dengan kategori kurang baik. Pada 2019 nilai IKM naik menjadi 79,7 dengan kategori baik hingga Tahun 2021 menjadi 79,2. Nilai IKM pelayanan rawat inap Puskesmas Boro pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.



# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

**Gambar 29. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Boro Tahun 2018 – 2021**

### 4. Tren IKM Puskesmas Doko

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Doko Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

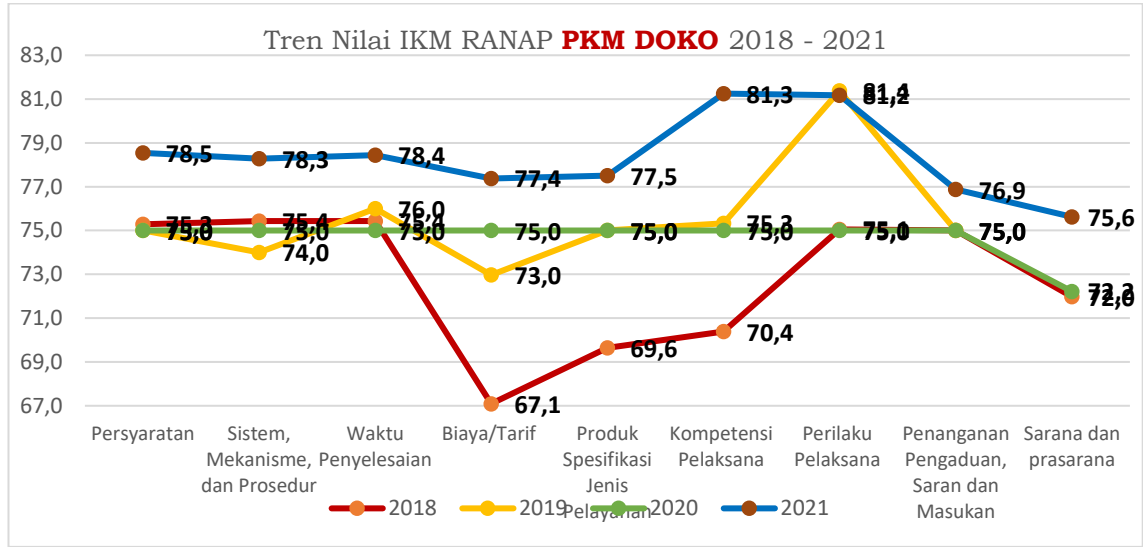
**Tabel 149. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Doko Tahun 2018 - 2021**

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	75,3	C	75,0	C	75,0	C	78,5	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,4	C	74,0	C	75,0	C	78,3	B
3	Waktu Penyelesaian	75,4	C	76,0	C	75,0	C	78,4	B
4	Biaya/Tarif	67,1	C	73,0	C	75,0	C	77,4	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	69,6	C	75,0	C	75,0	C	77,5	B
6	Kompetensi Pelaksana	70,4	C	75,3	C	75,0	C	81,3	B
7	Perilaku Pelaksana	75,1	C	81,4	B	75,0	C	81,2	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,0	C	75,0	C	75,0	C	76,9	B
9	Sarana dan prasarana	72,0	C	69,3	C	72,2	C	75,6	C
		<b>72,1</b>	<b>C</b>	<b>74,1</b>	<b>C</b>	<b>73,9</b>	<b>C</b>	<b>77,6</b>	<b>B</b>

Pada 2018 - 2020 nilai IKM Puskesmas Doko berada direntang 72,1 – 74,1 dengan kategori kurang baik. Pada 2021 nilai IKM naik menjadi 77,6 dan mutu pelayanan berubah menjadi kategori baik. Nilai IKM pelayanan rawat inap Puskesmas Doko pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021



**Gambar 30. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Doko Tahun 2018 – 2021**

### 5. IKM Puskesmas Gandusari

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Gandusari Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

**Tabel 150. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Gandusari Tahun 2018 - 2021**

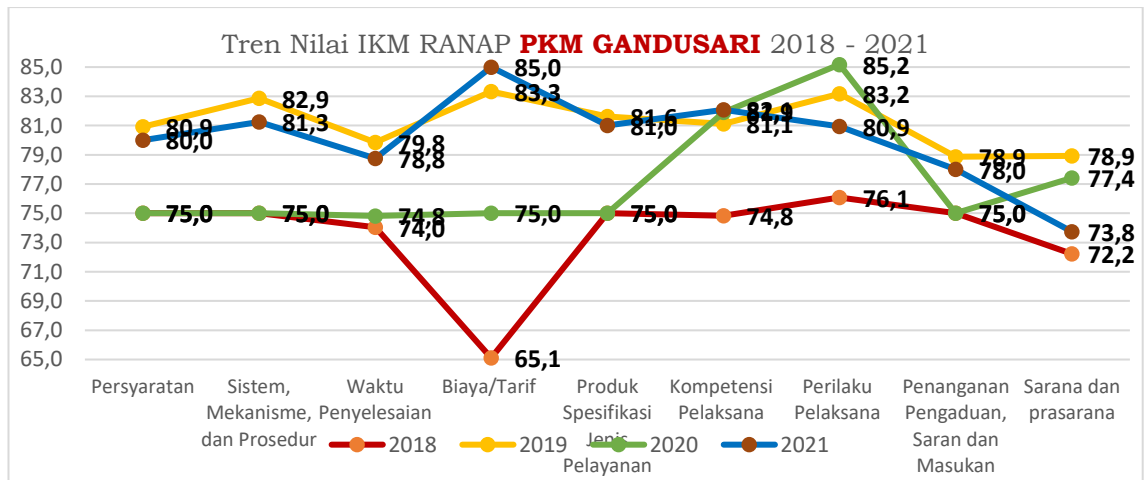
No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	75,0	C	80,9	B	75,0	C	80,0	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,0	C	82,9	B	75,0	C	81,3	B
3	Waktu Penyelesaian	74,0	C	79,8	B	74,8	C	78,8	B
4	Biaya/Tarif	65,1	C	83,3	B	75,0	C	85,0	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,0	C	81,6	B	75,0	C	81,0	B
6	Kompetensi Pelaksana	74,8	C	81,1	B	81,9	B	82,1	B
7	Perilaku Pelaksana	76,1	C	83,2	B	85,2	B	80,9	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,0	C	78,9	B	75,0	C	78,0	B
9	Sarana dan prasarana	72,2	C	78,9	B	77,4	B	73,8	C

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
		72,9	C	80,4	B	76,4	C	79,3	B

Pada 2018 nilai IKM Puskesmas Gandusari sebesar 72,9 dengan kategori kurang baik. Pada 2019, nilai IKM menjadi 80,4 dengan kategori baik dan menurun di Tahun 2020 menjadi 76,4 dengan kategori kurang baik. Pada 2021, nilai IKM naik Kembali menjadi 79,3 dengan kategori baik. Nilai IKM pelayanan rawat inap Puskesmas Gandusari pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.



**Gambar 31. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Gandusari Tahun 2018 – 2021**

### 6. Tren IKM Puskesmas Kademangan

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Kademangan Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

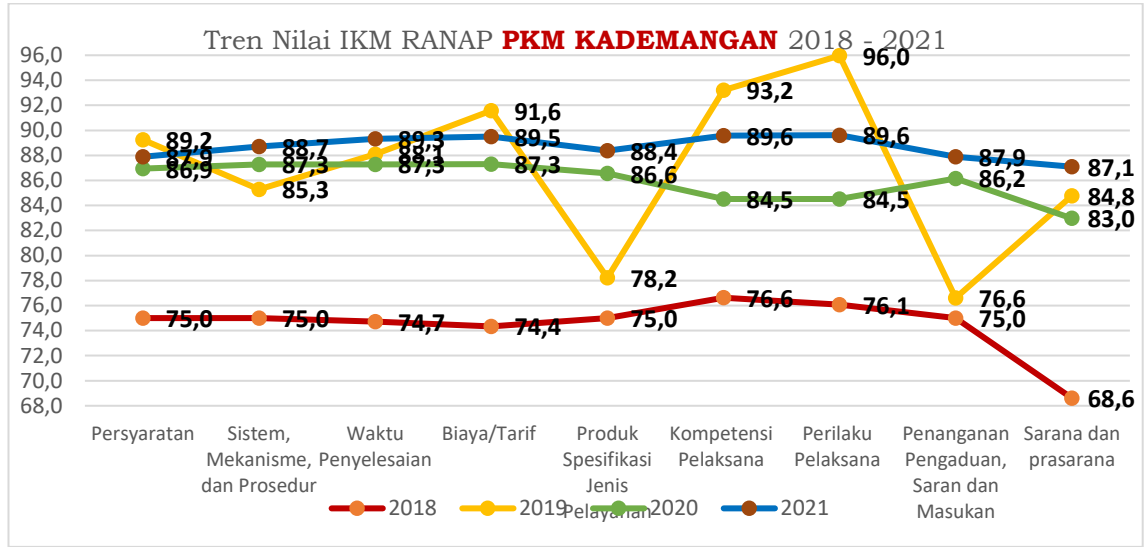
**Tabel 151. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas  
Kademangan Tahun 2018 - 2021**

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	75,0	C	89,2	A	86,9	B	87,9	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,0	C	85,3	B	87,3	B	88,7	A
3	Waktu Penyelesaian	74,7	C	88,1	B	87,3	B	89,3	A
4	Biaya/Tarif	74,4	C	91,6	A	87,3	B	89,5	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,0	C	78,2	B	86,6	B	88,4	A
6	Kompetensi Pelaksana	76,6	B	93,2	A	84,5	B	89,6	A
7	Perilaku Pelaksana	76,1	C	96,0	A	84,5	B	89,6	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,0	C	76,6	B	86,2	B	87,9	B
9	Sarana dan prasarana	68,6	C	84,8	B	83,0	B	87,1	B
		<b>73,7</b>	<b>C</b>	<b>86,1</b>	<b>B</b>	<b>85,1</b>	<b>B</b>	<b>87,8</b>	<b>B</b>

Pada 2018 nilai IKM Puskesmas Kademangan sebesar 73,7 dengan kategori kurang baik. Pada 2019 - 2021, mutu pelayanan Puskesmas Kademangan berubah menjadi kategori B. Hingga pada Tahun 2021 nilai IKM mencapai 87,8. Nilai IKM pelayanan rawat inap Puskesmas Kademangan pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021



**Gambar 32. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Kademangan Tahun 2018 - 2021**

### 7. Tren IKM Puskesmas Kesamben

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Kesamben Tahun 2018 - 2021 sebagai berikut.

**Tabel 152. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Kesamben Tahun 2018 - 2021**

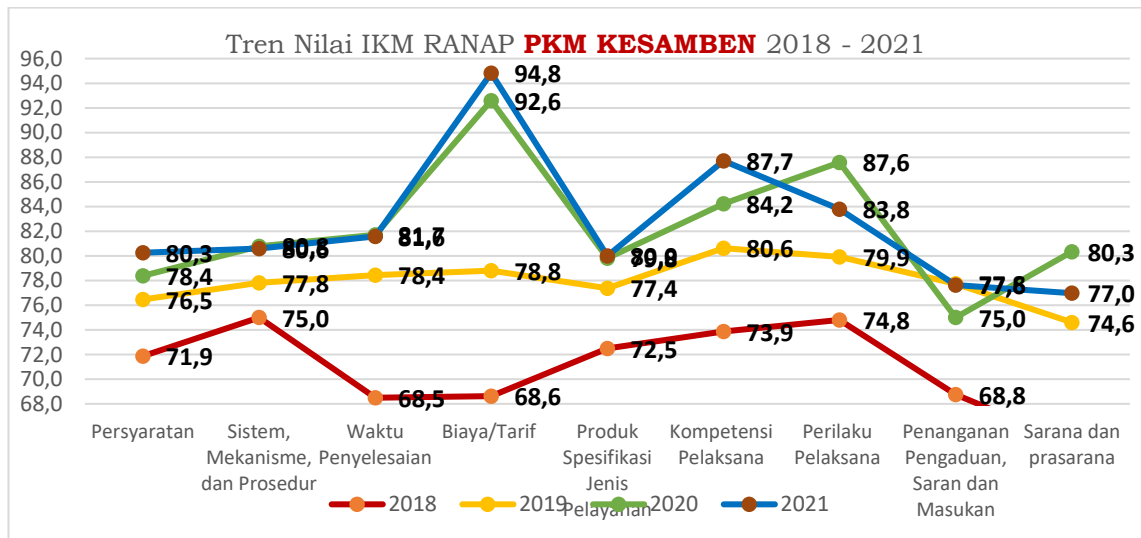
No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	71,9	C	76,5	C	78,4	B	80,3	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,0	C	77,8	B	80,8	B	80,6	B
3	Waktu Penyelesaian	68,5	C	78,4	B	81,7	B	81,6	B
4	Biaya/Tarif	68,6	C	78,8	B	92,6	A	94,8	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	72,5	C	77,4	B	79,8	B	80,0	B
6	Kompetensi Pelaksana	73,9	C	80,6	B	84,2	B	87,7	B
7	Perilaku Pelaksana	74,8	C	79,9	B	87,6	B	83,8	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	68,8	C	77,8	B	75,0	C	77,6	B

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
9	Sarana dan prasarana	64,8	C	74,6	C	80,3	B	77,0	B
		<b>70,3</b>	<b>C</b>	<b>77,2</b>	<b>B</b>	<b>81,4</b>	<b>B</b>	<b>81,8</b>	<b>B</b>

Pada 2018 nilai IKM sebesar 70,3 dengan kategori kurang baik. Nilai IKM di Puskesmas Kesamben terus mengalami kenaikan dari Tahun 2018 – 2021. Pada 2019 - 2021 nilai IKM berada di rentang 77,2 – 81,8 dan terkategori baik. Nilai IKM pelayanan rawat inap Puskesmas Kesamben pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.



**Gambar 33. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Kesamben Tahun 2018 – 2021**

### 8. Tren IKM Puskesmas Nglegok

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Nglegok Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

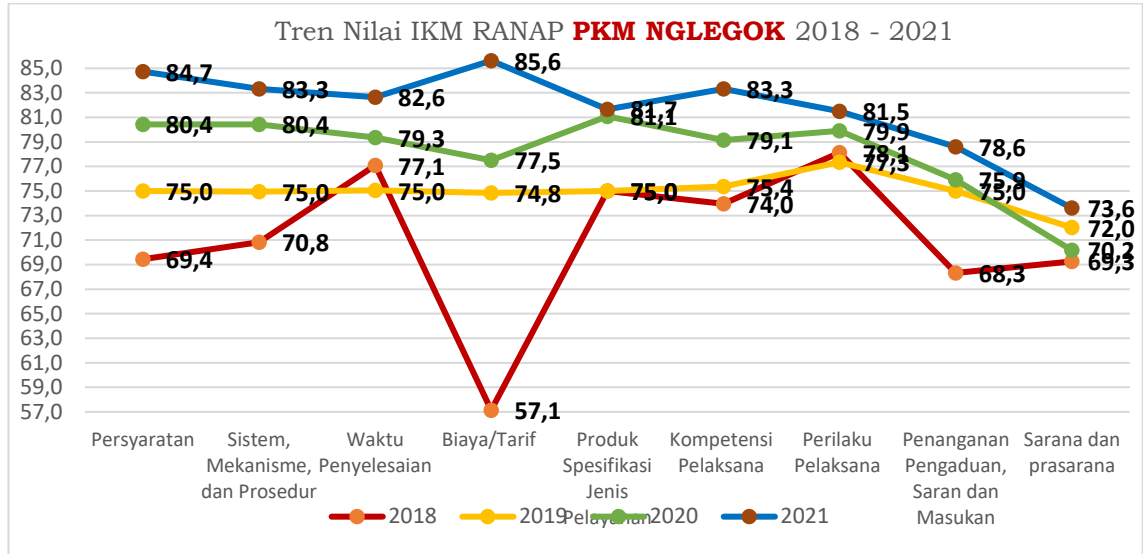
**Tabel 153. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas  
Nglegok Tahun 2018 - 2021**

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	69,4	C	75,0	C	80,4	B	84,7	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	70,8	C	75,0	C	80,4	B	83,3	B
3	Waktu Penyelesaian	77,1	B	75,0	C	79,3	B	82,6	B
4	Biaya/Tarif	57,1	D	74,8	C	77,5	B	85,6	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,0	C	75,0	C	81,1	B	81,7	B
6	Kompetensi Pelaksana	74,0	C	75,4	C	79,1	B	83,3	B
7	Perilaku Pelaksana	78,1	B	77,3	B	79,9	B	81,5	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	68,3	C	75,0	C	75,9	C	78,6	B
9	Sarana dan prasarana	69,3	C	72,0	C	70,2	C	73,6	C
		<b>70,3</b>	<b>C</b>	<b>74,2</b>	<b>C</b>	<b>77,4</b>	<b>B</b>	<b>80,9</b>	<b>B</b>

Pada 2018 - 2019 nilai IKM pelayanan rawat inap Puskesmas Nglegok sebesar 70,3 dan 74,2 dengan kategori kurang baik. Pada Tahun 2020 dan 2021 nilai IKM naik menjadi 77,4 dan 80,9 disertai perubahan mutu pelayanan menjadi baik. Nilai IKM pelayanan rawat inap Puskesmas Nglegok pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021



**Gambar 34. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Nglegok Tahun 2018 – 2021**

### 9. Tren IKM Puskesmas Panggungrejo

Pelayanan rawat inap Puskesmas Panggungrejo baru disediakan pada Tahun 2020. Sehingga hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Panggungrejo hanya dapat dilihat dari Tahun 2020 – 2021.

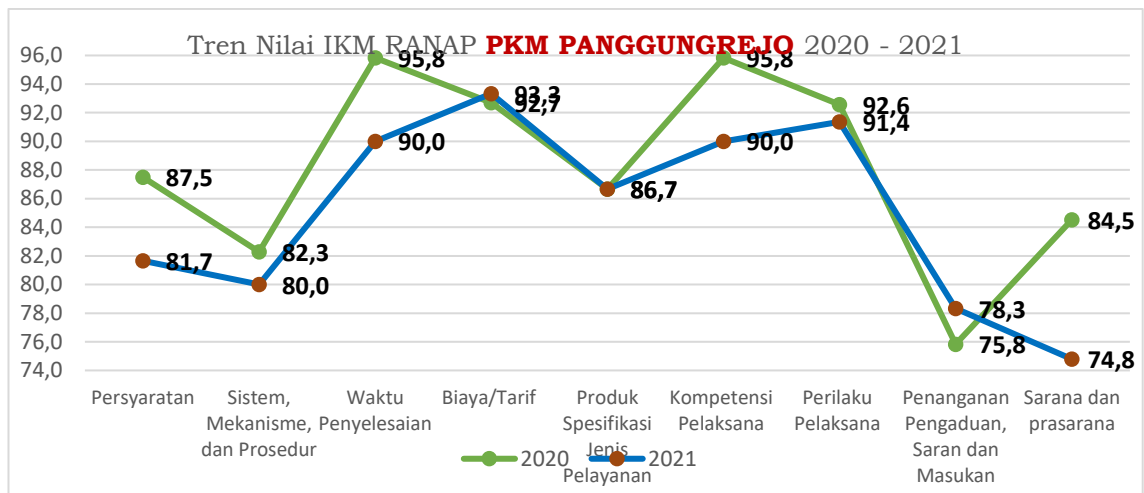
**Tabel 154. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Panggungrejo Tahun 2018 - 2021**

No	Unsur Pelayanan	2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	87,5	B	81,7	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,3	B	80,0	B
3	Waktu Penyelesaian	95,8	A	90,0	A
4	Biaya/Tarif	92,7	A	93,3	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,7	B	86,7	B
6	Kompetensi Pelaksana	95,8	A	90,0	A
7	Perilaku Pelaksana	92,6	A	91,4	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,8	C	78,3	B
9	Sarana dan prasarana	84,5	B	74,8	C
		<b>87,3</b>	<b>B</b>	<b>84,3</b>	<b>B</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Terjadi penurunan nilai IKM pada Puskesmas Panggungrejo. Pada 2020 nilai IKM 87,3 dan pada 2021 nilai IKM 84,3. Meski demikian, pelayanan rawat inap Puskesmas Panggungrejo termasuk dalam kategori baik. Nilai IKM pelayanan rawat inap Puskesmas Panggungrejo pada 2020 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.



**Gambar 35. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Panggungrejo Tahun 2018 – 2021**

### 10. Tren IKM Puskesmas Pongok

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Pongok Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

**Tabel 155. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Pongok Tahun 2018 - 2021**

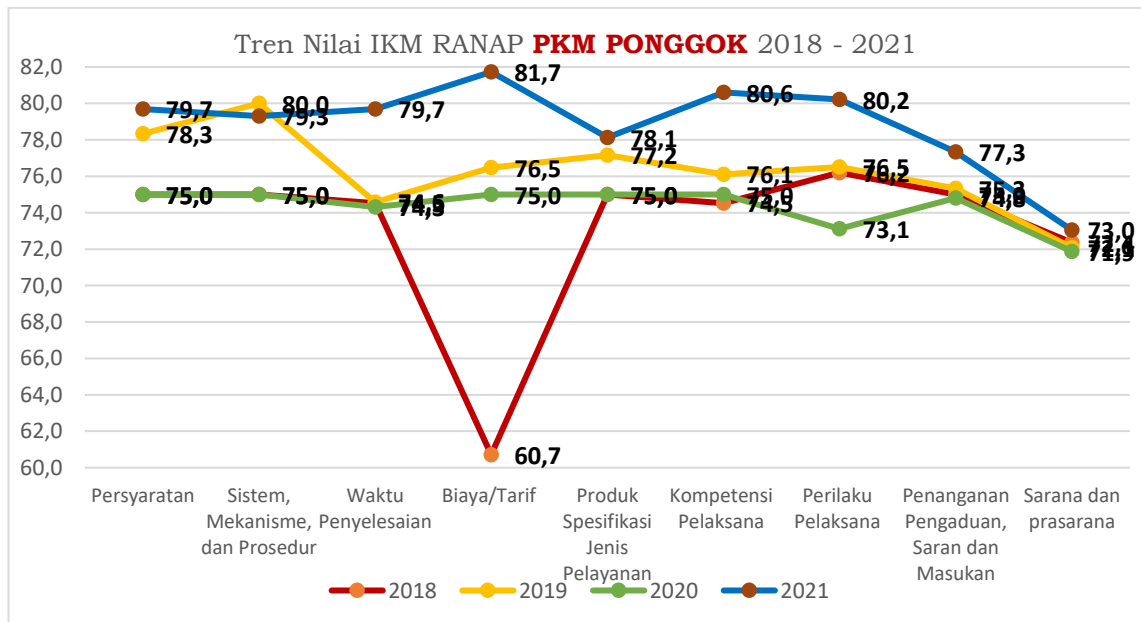
No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	75,0	C	78,3	B	75,0	C	79,7	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,0	C	80,0	B	75,0	C	79,3	B
3	Waktu Penyelesaian	74,5	C	74,6	C	74,3	C	79,7	B
4	Biaya/Tarif	60,7	D	76,5	C	75,0	C	81,7	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,0	C	77,2	B	75,0	C	78,1	B

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
6	Kompetensi Pelaksana	74,5	C	76,1	C	75,0	C	80,6	B
7	Perilaku Pelaksana	76,2	C	76,5	C	73,1	C	80,2	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,0	C	75,3	C	74,8	C	77,3	B
9	Sarana dan prasarana	72,4	C	72,1	C	71,9	C	73,0	C
		<b>72,4</b>	<b>C</b>	<b>75,5</b>	<b>C</b>	<b>73,6</b>	<b>C</b>	<b>78,1</b>	<b>B</b>

Pada 2018 - 2020 nilai IKM Puskesmas Ponggok berada di kisaran 75,4 – 75,5 dengan kategori kurang baik. Pada Tahun 2021 nilai IKM naik menjadi 78,1 dan mutu pelayanan terkategori baik. Nilai IKM pelayanan rawat inap Puskesmas Ponggok pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.



**Gambar 36. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Ponggok Tahun 2018 – 2021**

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

### 11. Tren IKM Puskesmas Selopuro

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Selopuro Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

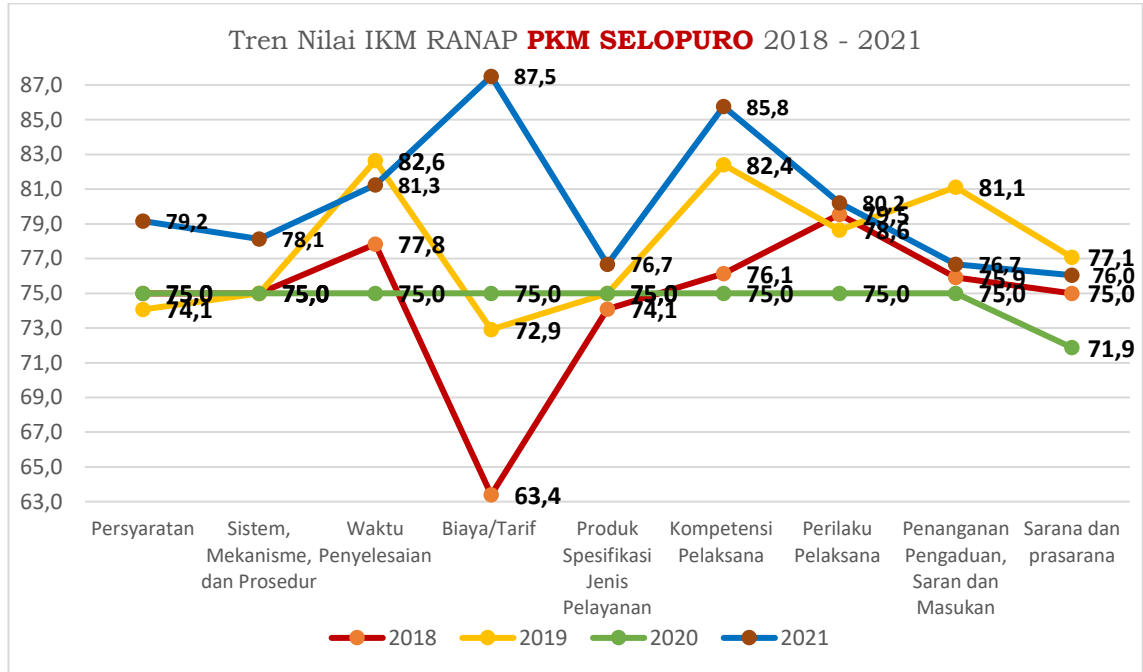
**Tabel 156. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Selopuro Tahun 2018 - 2021**

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	75,0	C	74,1	C	75,0	C	79,2	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,0	C	75,0	C	75,0	C	78,1	B
3	Waktu Penyelesaian	77,8	B	82,6	B	75,0	C	81,3	B
4	Biaya/Tarif	63,4	D	72,9	C	75,0	C	87,5	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	74,1	C	75,0	C	75,0	C	76,7	B
6	Kompetensi Pelaksana	76,1	C	82,4	B	75,0	C	85,8	B
7	Perilaku Pelaksana	79,5	B	78,6	B	75,0	C	80,2	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,9	C	81,1	B	75,0	C	76,7	B
9	Sarana dan prasarana	75,0	C	77,1	B	71,9	C	76,0	C
		<b>73,9</b>	<b>C</b>	<b>76,9</b>	<b>B</b>	<b>73,9</b>	<b>C</b>	<b>79,4</b>	<b>B</b>

Pada 2018 nilai IKM Puskesmas Selopuro sebesar 73,9 dengan kategori kurang baik, naik pada 2019 menjadi 76,9 dengan kategori baik. Pada Tahun 2020 nilai IKM turun menjadi 73,9 termasuk kurang baik. Pada Tahun 2021 nilai IKM naik kembali menjadi 79,4 terkategori baik. Naik turunnya nilai IKM Puskesmas Selopuro perlu mendapat perhatian. Nilai IKM pelayanan rawat inap Puskesmas Selopuro pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021



**Gambar 37. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Selopuro Tahun 2018 – 2021**

### 12. Tren IKM Puskesmas Srengat

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Srengat Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

**Tabel 157. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Srengat Tahun 2018 - 2021**

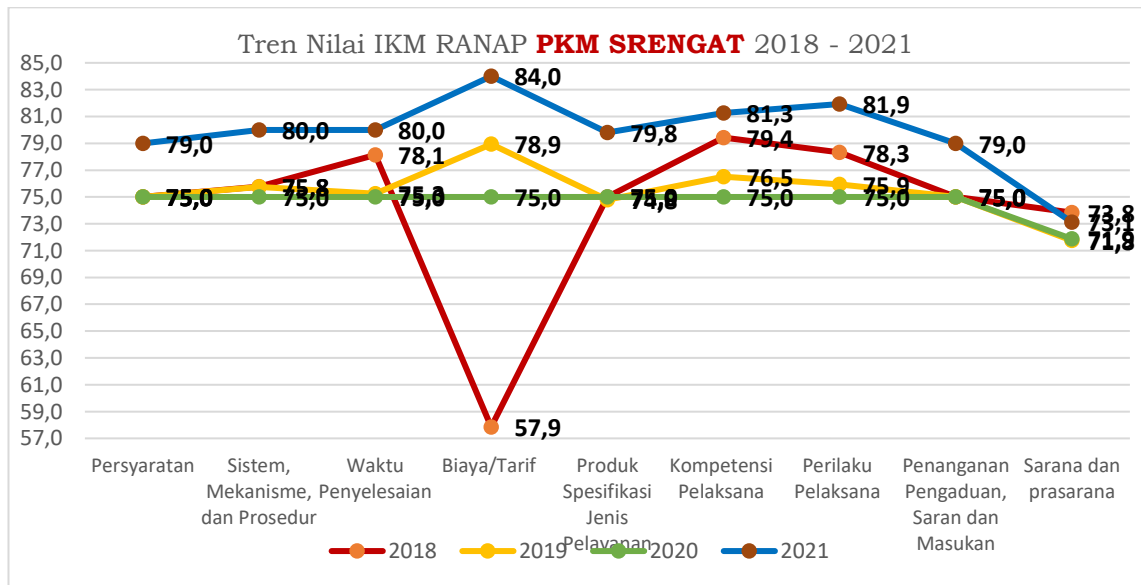
No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	75,0	C	75,0	C	75,0	C	79,0	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,8	C	75,8	C	75,0	C	80,0	B
3	Waktu Penyelesaian	78,1	B	75,3	C	75,0	C	80,0	B
4	Biaya/Tarif	57,9	D	78,9	B	75,0	C	84,0	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,0	C	74,8	C	75,0	C	79,8	B
6	Kompetensi Pelaksana	79,4	B	76,5	C	75,0	C	81,3	B
7	Perilaku Pelaksana	78,3	B	75,9	C	75,0	C	81,9	B

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,0	C	75,0	C	75,0	C	79,0	B
9	Sarana dan prasarana	73,8	C	71,8	C	71,9	C	73,1	C
		<b>73,5</b>	<b>C</b>	<b>74,7</b>	<b>C</b>	<b>73,9</b>	<b>C</b>	<b>79,0</b>	<b>B</b>

Pada 2018 - 2019 nilai IKM Puskesmas Srengat berada direntang 73,5 sampai 74,7 dengan kategori kurang baik. Pada 2021, nilai IKM naik menjadi 79,0 dengan kategori baik. Nilai IKM pelayanan rawat inap Puskesmas Srengat pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.



**Gambar 38. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Srengat Tahun 2018 – 2021**

### 13. Tren IKM Puskesmas Sutojayan

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Sutojayan Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

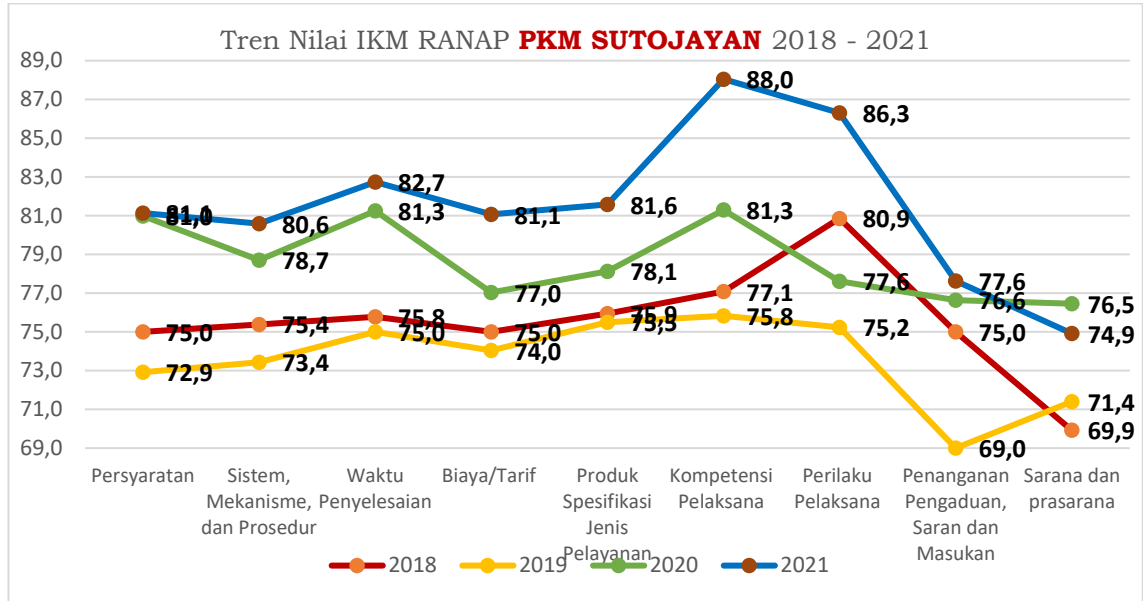
**Tabel 158. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas  
Sutojayan Tahun 2018 - 2021**

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	75,0	C	72,9	C	81,0	B	81,1	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,4	C	73,4	C	78,7	B	80,6	B
3	Waktu Penyelesaian	75,8	C	75,0	C	81,3	B	82,7	B
4	Biaya/Tarif	75,0	C	74,0	C	77,0	B	81,1	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,9	C	75,5	C	78,1	B	81,6	B
6	Kompetensi Pelaksana	77,1	B	75,8	C	81,3	B	88,0	B
7	Perilaku Pelaksana	80,9	B	75,2	C	77,6	B	86,3	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,0	C	69,0	C	76,6	B	77,6	B
9	Sarana dan prasarana	69,9	C	71,4	C	76,5	C	74,9	C
		<b>74,8</b>	<b>C</b>	<b>72,9</b>	<b>C</b>	<b>77,9</b>	<b>B</b>	<b>80,7</b>	<b>B</b>

Pada 2018 - 2019 nilai IKM Puskesmas Sutojayan sebesar 74,8 dan 72,9 dengan kategori kurang baik. Pada Tahun 2020 dan 2021 nilai IKM naik menjadi 77,9 dan 80,7 dengan kategori baik. Nilai IKM pelayanan rawat inap Puskesmas Sutojayan pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021



**Gambar 39. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Sutojayan Tahun 2018 – 2021**

### 14. Tren IKM Puskesmas Talun

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Talun Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

**Tabel 159. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Talun Tahun 2018 - 2021**

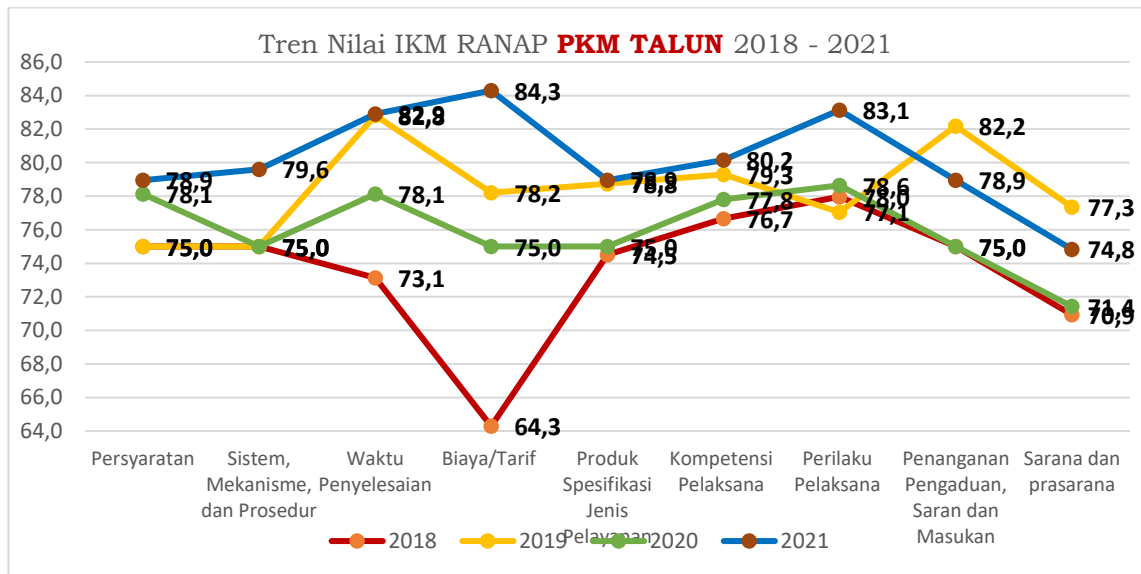
No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	75,0	C	75,0	C	78,1	B	78,9	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,0	C	75,0	C	75,0	C	79,6	B
3	Waktu Penyelesaian	73,1	C	82,8	B	78,1	B	82,9	B
4	Biaya/Tarif	64,3	D	78,2	B	75,0	C	84,3	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	74,5	C	78,8	B	75,0	C	78,9	B
6	Kompetensi Pelaksana	76,7	B	79,3	B	77,8	B	80,2	B
7	Perilaku Pelaksana	78,0	B	77,1	B	78,6	B	83,1	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,0	C	82,2	B	75,0	C	78,9	B

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
9	Sarana dan prasarana	70,9	C	77,3	B	71,4	C	74,8	C
		<b>72,9</b>	<b>C</b>	<b>77,6</b>	<b>B</b>	<b>75,3</b>	<b>C</b>	<b>79,4</b>	<b>B</b>

Pada 2018 nilai IKM sebesar 72,9 dengan kategori kurang baik, naik pada 2019 menjadi 77,6 dengan kategori baik. Pada Tahun 2020 nilai IKM turun menjadi 75,3 termasuk kurang baik. Pada Tahun 2021 nilai IKM naik kembali menjadi 79,4 terkategori baik. Nilai IKM pelayanan rawat inap Puskesmas Talun pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.



**Gambar 40. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Talun Tahun 2018 – 2021**

### 15. Tren IKM Puskesmas Udanawu

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Udanawu Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

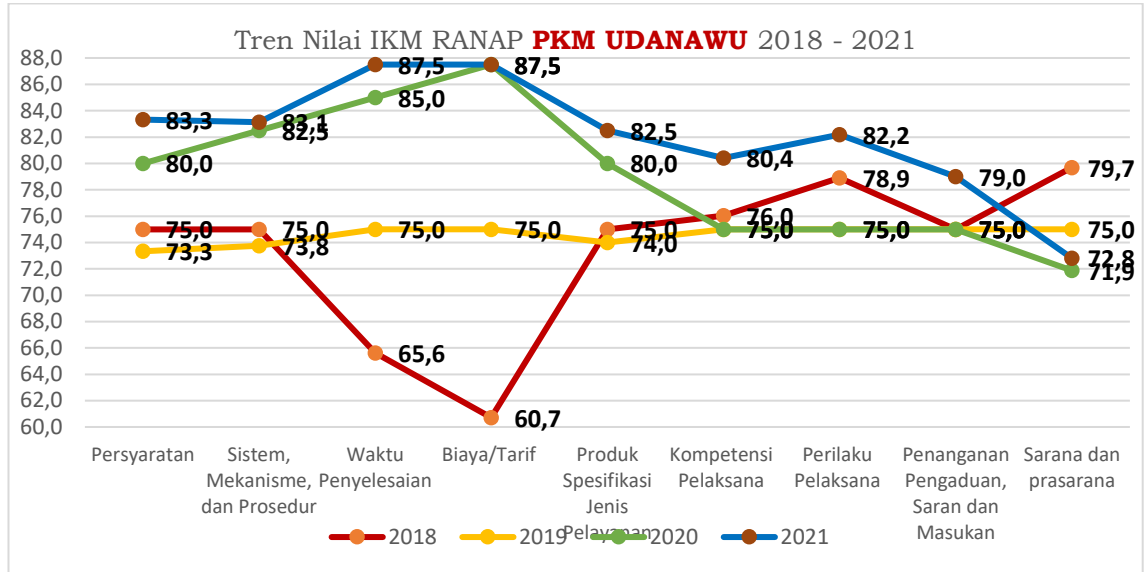
**Tabel 160. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas  
Udanawu Tahun 2018 - 2021**

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	75,0	C	73,3	C	80,0	B	83,3	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,0	C	73,8	C	82,5	B	83,1	B
3	Waktu Penyelesaian	65,6	C	75,0	C	85,0	B	87,5	B
4	Biaya/Tarif	60,7	D	75,0	C	87,5	B	87,5	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,0	C	74,0	C	80,0	B	82,5	B
6	Kompetensi Pelaksana	76,0	C	75,0	C	75,0	C	80,4	B
7	Perilaku Pelaksana	78,9	B	75,0	C	75,0	C	82,2	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,0	C	75,0	C	75,0	C	79,0	B
9	Sarana dan prasarana	79,7	B	75,0	C	71,9	C	72,8	C
		<b>72,7</b>	<b>C</b>	<b>73,8</b>	<b>C</b>	<b>78,3</b>	<b>B</b>	<b>81,2</b>	<b>B</b>

Pada 2018 - 2019 nilai IKM Puskesmas Udanawu berada direntang 72,7 sampai 73,8 dengan kategori kurang baik. Pada Tahun 2020 dan 2021 nilai IKM naik menjadi 78,3 dan 81,2 dengan kategori baik. Peningkatan nilai IKM Puskesmas Udanawu perlu diapresiasi. Nilai IKM pelayanan rawat inap Puskesmas Udanawu pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021



**Gambar 41. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Udanawu Tahun 2018 – 2021**

### 16. Tren IKM Puskesmas Wates

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Wates

Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

**Tabel 161. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Wates Tahun 2018 - 2021**

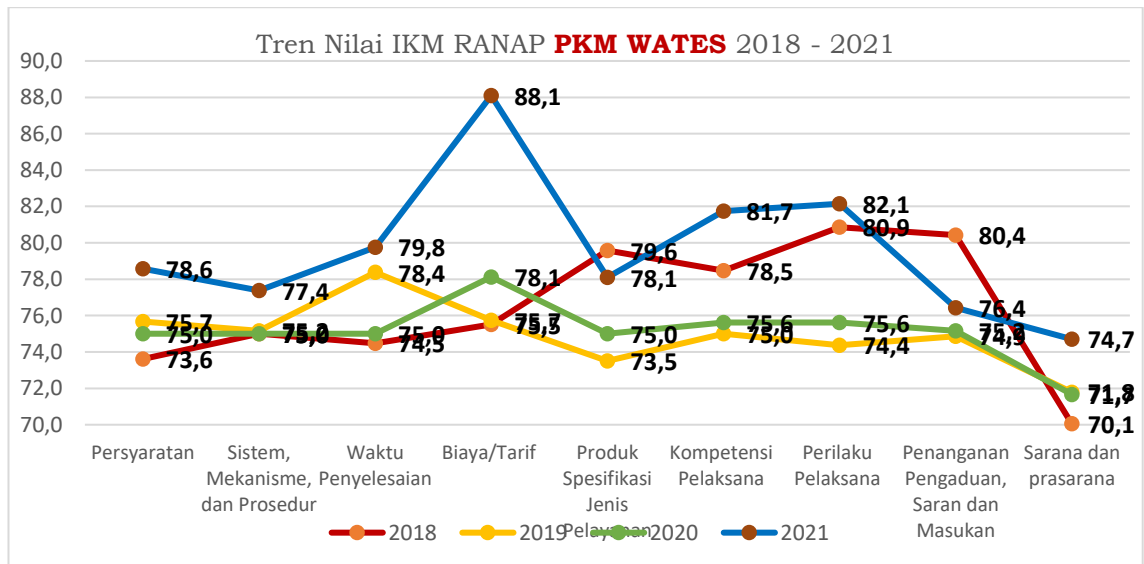
No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	73,6	C	75,7	C	75,0	C	78,6	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,0	C	75,2	C	75,0	C	77,4	B
3	Waktu Penyelesaian	74,5	C	78,4	B	75,0	C	79,8	B
4	Biaya/Tarif	75,5	C	75,7	C	78,1	B	88,1	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79,6	B	73,5	C	75,0	C	78,1	B
6	Kompetensi Pelaksana	78,5	B	75,0	C	75,6	C	81,7	B
7	Perilaku Pelaksana	80,9	B	74,4	C	75,6	C	82,1	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	80,4	B	74,9	C	75,2	C	76,4	C
9	Sarana dan prasarana	70,1	C	71,8	C	71,7	C	74,7	C

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
		75,7	C	74,2	C	74,4	C	78,9	B

Pada 2018 - 2020 nilai IKM Puskesmas Wates berada pada rentang 74,2 sampai 75,7 dengan kategori kurang baik. Pada Tahun 2021 nilai IKM naik menjadi 78,9 dan terkategori baik. Nilai IKM pelayanan rawat inap Puskesmas Wates pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.



**Gambar 42. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Wates Tahun 2018 – 2021**

### 17. Tren IKM Puskesmas Wonodadi

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Wonodadi Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

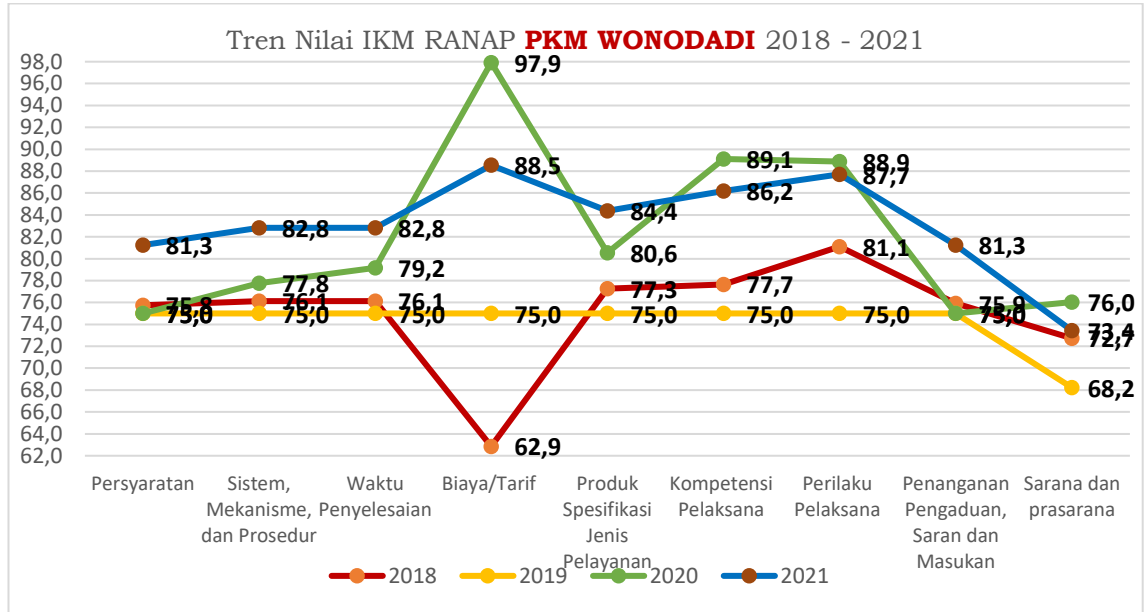
**Tabel 162. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas  
Wonodadi Tahun 2018 - 2021**

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	75,8	C	75,0	C	75,0	C	81,3	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	76,1	C	75,0	C	77,8	B	82,8	B
3	Waktu Penyelesaian	76,1	C	75,0	C	79,2	B	82,8	B
4	Biaya/Tarif	62,9	D	75,0	C	97,9	A	88,5	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	77,3	B	75,0	C	80,6	B	84,4	B
6	Kompetensi Pelaksana	77,7	B	75,0	C	89,1	A	86,2	B
7	Perilaku Pelaksana	81,1	B	75,0	C	88,9	A	87,7	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,9	C	75,0	C	75,0	C	81,3	B
9	Sarana dan prasarana	72,7	C	68,2	C	76,0	C	73,4	C
		<b>74,3</b>	<b>C</b>	<b>73,5</b>	<b>C</b>	<b>81,3</b>	<b>B</b>	<b>82,3</b>	<b>B</b>

Pada 2018 - 2019 nilai IKM Puskesmas Wonodadi sebesar 74,3 dan 73,5 dengan kategori kurang baik. Pada Tahun 2020 dan 2021 nilai IKM naik menjadi 81,3 dan 82,3 dengan kategori baik. Kenaikan nilai IKM Puskesmas Wonodadi perlu dipertahankan. Nilai IKM pelayanan rawat inap Puskesmas Wonodadi pada 2018 - 2021 dalam grafik sebagai berikut.

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021



**Gambar 43. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Wonodadi Tahun 2018 – 2021**

### 18. Tren IKM Puskesmas Wonotirto

Hasil tren IKM terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Wonotirto Tahun 2018 – 2021 sebagai berikut.

**Tabel 163. Tren IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Wonotirto Tahun 2018 - 2021**

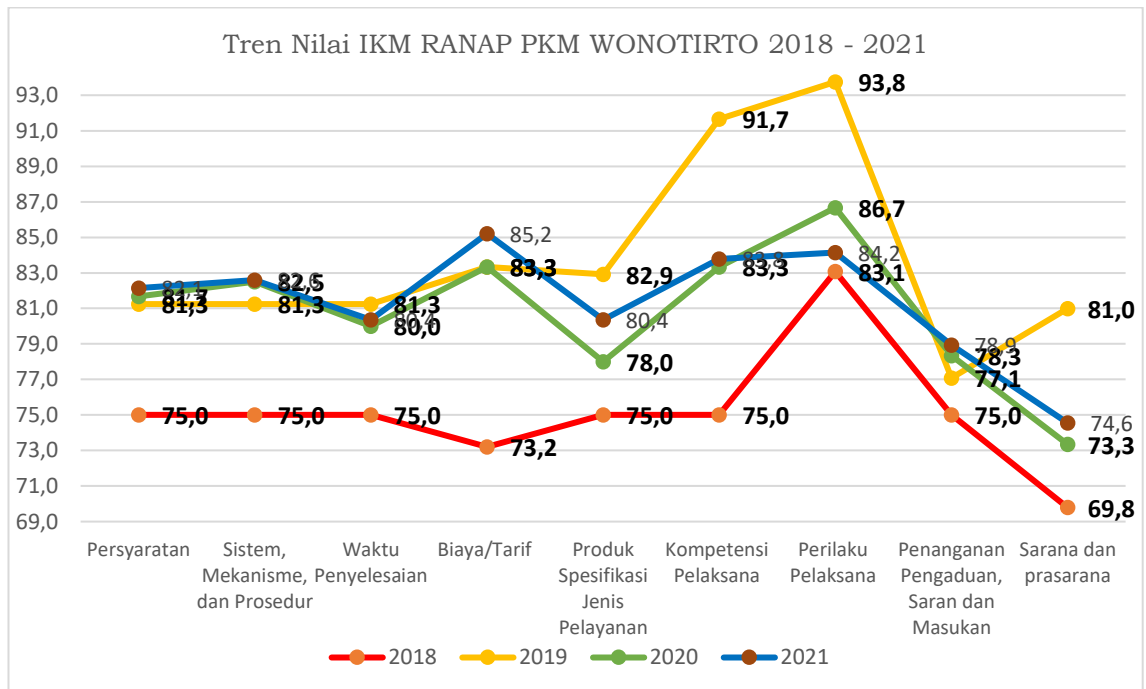
No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	75,0	C	81,3	B	81,7	B	82,1	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,0	C	81,3	B	82,5	B	82,6	B
3	Waktu Penyelesaian	75,0	C	81,3	B	80,0	B	80,4	B
4	Biaya/Tarif	73,2	C	83,3	B	83,3	B	85,2	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,0	C	82,9	B	78,0	B	80,4	B
6	Kompetensi Pelaksana	75,0	C	91,7	A	83,3	B	83,8	B
7	Perilaku Pelaksana	83,1	B	93,8	A	86,7	B	84,2	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,0	C	77,1	B	78,3	B	78,9	B

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	2018		2019		2020		2021	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
9	Sarana dan prasarana	69,8	C	81,0	B	73,3	C	74,6	C
		<b>74,4</b>	<b>C</b>	<b>82,9</b>	<b>B</b>	<b>80,0</b>	<b>B</b>	<b>80,5</b>	<b>B</b>

Pada 2018 nilai IKM Puskesmas Wonotirto sebesar 74,4 dengan kategori kurang baik, naik pada 2019 menjadi 82,9 dengan kategori baik. Pada Tahun 2020 nilai IKM turun menjadi 80,0 dengan kategori yang sama. Pada Tahun 2021 nilai IKM naik kembali menjadi 80,5 terkategori baik. Nilai IKM pelayanan rawat inap Puskesmas Wonotirto pada 2018 – 2021 dalam grafik sebagai berikut.



**Gambar 44. Tren IKM Terhadap Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Wonotirto Tahun 2018 – 2021**

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

### 4.7 Pengalaman Tidak Menyenangkan yang Pernah Dialami Responden Terhadap Pelayanan Puskesmas Tahun 2021

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.

**Tabel 164. Pengalaman Tidak Menyenangkan yang Dialami Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

Jenis Pelayanan	Pernah Mengalami Pengalaman Tidak Menyenangkan				Total	
	Ya		Tidak		N	%
	N	%	N	%		
Rawat Jalan	30	2,7%	1081	97,3%	1.111	75,6%
Rawat Inap	4	1,1%	354	98,9%	358	24,4%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>2,3%</b>	<b>1435</b>	<b>97,7%</b>	<b>1.469</b>	<b>100,0%</b>

Berdasarkan Tabel 164 sebanyak 1.435 atau 97,7% responden tidak pernah mengalami pengalaman tidak menyenangkan di Puskesmas. Sebanyak 34 responden atau 2,3% dengan rincian 30 responden rawat jalan dan 4 responden rawat inap pernah mengalami pengalaman yang tidak menyenangkan. Jenis pengalaman tidak menyenangkan yang pernah dialami oleh responden antara lain.

**Tabel 165. Jenis Pengalaman Tidak Menyenangkan yang Dialami Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Jenis Pengalaman Tidak Menyenangkan	N	%	Keterangan Pengalaman
<b>A</b>	<b>Pelayanan Rawat Jalan</b>			
1	Sikap petugas kurang ramah dalam melayani	10	33,3	
2	Waktu tunggu pelayanan lama	10	33,3	

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Jenis Pengalaman Tidak Menyenangkan	N	%	Keterangan Pengalaman
3	Sarana prasarana tidak memadai/ tidak nyaman	6	20,0	1.KM/WC kurang bersih, kotor dan bau 2.Wastafel cuci tangan rusak/tidak berfungsi 3. Ruang tunggu panas
4	Petugas kurang kompeten	2	6,7	1. Petugas salah membuat surat rujukan ke rumah sakit; 2. Petugas tidak melakukan pemeriksaan tekanan darah padahal pasien sakit hipertensi
5	Antrian tidak tertib	1	3,3	Pasien sudah antre terlebih dahulu, tetapi yang dilayani orang lain dahulu
6	Informasi tidak jelas	1	3,3	
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	
<b>B</b>	<b>Pelayanan Rawat Inap</b>			
1	Sarana prasarana tidak memadai	4	100,0	Kamar mandi kurang bersih, bau dan lampu sering mati; Parkir motor kurang rapi
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	

Tabel 165 menunjukkan jenis pengalaman tidak menyenangkan yang dialami oleh pasien/ pengantar pasien selama menerima pelayanan baik rawat jalan maupun rawat inap di Puskesmas Kabupaten Blitar. Hendaknya pengalaman di atas dijadikan masukan supaya kejadian yang serupa tidak terulang lagi.

#### 4.8 Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Harapan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas dibedakan menjadi dua yaitu harapan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas secara keseluruhan, baik rawat jalan dan rawat inap serta harapan masyarakat

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

terhadap masing – masing Puskesmas. Berikut hasil identifikasi harapan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar.

### 4.7.1 Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

Harapan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 166. Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Jenis Harapan	Harapan Rawat Jalan		Harapan Rawat Inap		Total	
		N	%	N	%	N	%
1	Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	456	41,0	184	51,4	640	43,57
2	Pelayanan ditingkatkan	336	30,2	91	25,4	427	29,07
3	Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	163	14,7	77	21,5	240	16,34
4	Waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat	96	8,6	2	0,6	98	6,67
5	Perilaku SDM lebih baik lagi (keramahan, kesopanan)	20	1,8	3	0,8	23	1,57
6	Kecepatan Pelayanan ditingkatkan	15	1,4			15	1,02
7	Jumlah SDM ditambah	8	0,7	1	0,3	9	0,61
8	Jam operasional Puskesmas sesuai dengan ketentuan/Tepat waktu	7	0,6			7	0,48
9	Tenaga lebih tepat waktu dan disiplin	2	0,2			2	0,14
10	Terdapat pelayanan rawat inap	2	0,2			2	0,14
11	Bangunan diperluas	1	0,1			1	0,07
12	Meningkatkan kualitas pegawai	1	0,1			1	0,07
13	Dijadikan Puskesmas rawat inap	1	0,1			1	0,07
14	Perlu ada penjelasan mengenai persyaratan pelayanan	1	0,1			1	0,07
15	SDM datang tepat waktu	1	0,1			1	0,07

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Jenis Harapan	Harapan Rawat Jalan		Harapan Rawat Inap		Total	
		N	%	N	%	N	%
16	Sistem antrian dibuat lebih tertib	1	0,1			1	0,07
	<b>Total</b>	<b>1111</b>	<b>75,6</b>	<b>358</b>	<b>24,4</b>	<b>1469</b>	<b>100,0</b>

Sebanyak 43,57% masyarakat berharap sarana prasarana yang sudah ada diperbaiki dan dilengkapi bagi yang belum ada. Waktu tunggu pelayanan juga diharapkan untuk dipercepat. Harapan tersebut disampaikan oleh 6,67% pengunjung Puskesmas. Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar relative baik, terlihat dari 16,34% responden yang menilai bahwa pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan serta 29,07% yang menilai bahwa pelayanan perlu ditingkatkan. Jenis sarana prasarana yang diharapkan diperbaiki dan dilengkapi pada Puskesmas Kabupaten Blitar sebagai berikut.

**Tabel 167. Jenis Sarana Prasarana yang Diharapkan Diperbaiki dan Dilengkapi di Puskesmas Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Jenis Harapan	Jenis Sarana Rajal		Jenis Sarana Ranap		Total	
		N	%	N	%	N	%
1	Lahan Parkir	261	52,4	86	41,1	347	49,08
2	KM/WC	75	15,1	55	26,3	130	18,39
3	Kantin	67	13,5	59	28,2	126	17,82
4	Ruang Tunggu	76	15,3			76	10,75
5	Tempat Tidur rawat inap			8	3,8	8	1,13
6	Speaker di Poli	6	1,2			6	0,85
7	Sarana untuk lansia	5	1,0			5	0,71
8	Ruang Pelayanan	3	0,6			3	0,42
9	Tempat cuci tangan	3	0,6			3	0,42
10	Bagan alur informasi pelayanan	2	0,4			2	0,28
11	Pegangan tangan di jalan menanjak		0,0	1	0,5	1	0,14
	<b>Total</b>	<b>498</b>	<b>70,4</b>	<b>209</b>	<b>29,6</b>	<b>707</b>	<b>100,0</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

---

Sebanyak 707 jenis sarana prasarana yang disebut oleh 640 responden yang berharap ada perbaikan sarana prasarana. Satu responden boleh menyebutkan lebih dari satu sarana prasarana, sehingga jumlah sarana prasarana yang dikeluhkan lebih dari 640 responden. Sarana prasarana yang paling banyak diharapkan untuk diperbaiki dan dilengkapi adalah lahan parkir sebanyak 49,08%. Lahan parkir diharapkan diperluas, diberi peneduh/kanopi serta ditambah dengan tukang parkir. Sarana prasarana terbanyak kedua adalah KM/WC oleh 18,39% responden. KM/WC diharapkan bersih, tidak bau dan senantiasa dijaga kebersihannya. Sarana ketiga adalah kantin oleh 17,82% responden.

### **4.7.2 Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan Setiap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

Harapan masyarakat pengunjung Puskesmas baik rawat jalan maupun rawat inap pada 24 Puskesmas di Kabupaten Blitar pada Tahun 2021 diidentifikasi guna memberikan masukan terhadap setiap Puskesmas di Kabupaten Blitar. Harapan langsung ditujukan kepada masing – masing Puskesmas sebagai masukan untuk perbaikan pelayanan Puskesmas.

Harapan masyarakat terhadap pelayanan 24 Puskesmas di Kabupaten Blitar sebagai berikut:

**Tabel 168. Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan Setiap Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021**

No	Nama Puskesmas	Jenis Harapan	% Harapan Rajal	% Harapan Ranap
1	Bacem	1. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	57,4	
		a. Lahan parkir (diberi peneduh)	51,9	
		b. KM/WC (kebersihan ditingkatkan supaya tidak bau dan kotor)	48,1	
		2. Pelayanan ditingkatkan	29,8	
		3. Perilaku SDM lebih baik lagi (keramahan, kesopanan)	8,5	
		4. Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	4,3	
2	Bakung	1. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	27,3	77,8
		a. Mohon disediakan kantin	50,0	33,3
		b. Lahan parkir (ditata yang rapi)	37,5	33,3
		c. KM/WC (kebersihan dijaga)	12,5	22,2
		d. Pegangan tangan pada jalan yang menanjak		11,1
		2. Jam operasional Puskesmas sesuai dengan ketentuan/Tepat waktu	27,3	
		3. Pelayanan ditingkatkan	13,6	

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	Jenis Harapan	% Harapan Rajal	% Harapan Ranap
		4. Waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat (terutama pengambilan obat pada pasien rawat inap)	13,6	11,1
		5. Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	9,1	11,1
		6. Perilaku SDM lebih baik lagi (keramahan, kesopanan)	4,5	
		7. Kecepatan Pelayanan ditingkatkan	4,5	
3	Binangun	1. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	40,0	46,4
		a. KM/WC (kebersihan dijaga)	75	73,3
		b. Lahan parkir (diperluas lagi)	18,8	
		c. Mohon disediakan kantin	6,3	26,7
		2. Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	33,3	39,3
		3. Waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat	13,3	
		4. Perilaku SDM lebih baik lagi (keramahan, kesopanan)	10,0	
		5. Pelayanan ditingkatkan	3,3	14,3
4	Boro	1. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	53,3	40,0
		a. Lahan parkir (ditata dan diberi peneduh)	81,3	88,9

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	Jenis Harapan	% Harapan Rajal	% Harapan Ranap
		b. Mohon disediakan kantin	18,8	
		c. KM/WC (diperhatikan kebersihannya)		11,1
		2. Pelayanan ditingkatkan	26,7	45,0
		3. Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	10,0	10,0
		4. Waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat	10,0	5,0
5	Doko	1. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	31,0	65,0
		a. Lahan parkir (ditata dan diberi peneduh)	100,0	72,2
		b. Mohon disediakan kantin		38,8
		2. Pelayanan ditingkatkan	27,6	30,0
		3. Waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat	17,2	
		4. Kecepatan Pelayanan ditingkatkan	10,3	
		5. Perilaku SDM lebih baik lagi (keramahan, kesopanan)	6,9	
		6. Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	6,9	5,0
6	Gandusari	1. Pelayanan ditingkatkan	63,2	
		2. Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	17,5	60,0

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	Jenis Harapan	% Harapan Rajal	% Harapan Ranap
		3. Waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat (diberikan nomor antrian elektronik supaya cepat)	14,0	
		4. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas (disediakan kantin Puskesmas)	5,3	40,0
7	Garum	1. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	45,0	
		a. Lahan Parkir (diperluas dan diberi peneduh)	100,0	
		2. Pelayanan ditingkatkan	37,5	
		3. Kecepatan Pelayanan ditingkatkan	5,0	
		4. Terdapat pelayanan rawat inap	5,0	
		5. Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	5,0	
		6. Perilaku SDM lebih baik lagi (keramahan, kesopanan)	2,5	
8	Kademangan	1. Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	30,9	71,0
		2. Pelayanan ditingkatkan	30,9	9,7
		3. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	27,9	16,1
		a. Ruang Tunggu (diberi kipas angin)	30,8	
		b. KM/WC (diperhatikan kebersihannya)	30,8	80,0

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	Jenis Harapan	% Harapan Rajal	% Harapan Ranap
		c. Lahan Parkir (diberi peneduh)	23,1	
		d. Mohon disediakan kantin	15,4	20,0
		4. Perilaku SDM lebih baik lagi (keramahan, kesopanan)	4,4	
		5. Jumlah SDM ditambah (dokter)	2,9	3,2
		6. Tenaga lebih tepat waktu dan disiplin	2,9	
9	Kanigoro	1. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	62,9	
		a. Lahan Parkir	45,9	
		b. Ruang Tunggu (Ruang tunggu dibagian luar ditambah kursi dan diberi penutup supaya tidak panas, bagian dalam ditambah kipas angin dan diperluas)	31,1	
		c. Mohon disediakan Kantin	9,8	
		d. KM/WC (Kamar mandi dibersihkan biar tidak licin)	8,2	
		e. Ruang Pelayanan (diperluas)	4,9	
		2. Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	22,7	
		3. Pelayanan ditingkatkan	7,2	
		4. Jumlah SDM ditambah (dokter dan perawat)	3,1	
		5. Waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat	1,0	

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	Jenis Harapan	% Harapan Rajal	% Harapan Ranap
		6. Kecepatan Pelayanan ditingkatkan	1,0	
		7. Jam operasional Puskesmas sesuai dengan ketentuan/Tepat waktu	1,0	
		8. SDM datang tepat waktu	1,0	
10	Kesamben	1. Pelayanan ditingkatkan	57,5	68,4
		2. Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	18,8	
		3. Waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat	17,5	
		4. Perilaku SDM lebih baik lagi (keramahan, kesopanan)	3,8	
		5. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	2,5	31,6
		a. Mohon disediakan kantin	100,0	100,0
11	Nglegok	1. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	52,4	44,4
		a. Lahan Parkir (diberi penutup)	27,3	50,0
		b. Speaker di Poli (disediakan speaker supaya pemanggilan pasien bisa didengar)	27,3	
		c. Ruang tunggu (diperluas, terutama Poli umum)	22,7	
		d. Disediakan kantin	22,7	50,0

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	Jenis Harapan	% Harapan Rajal	% Harapan Ranap
		2. Pelayanan ditingkatkan	47,6	27,8
		3. Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan		27,8
12	Panggungrejo	1. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	95,2	86,7
		a. Lahan Parkir (tolong dibenahi supaya tidak becek)	60,7	66,7
		b. Ruang tunggu (Ruang tunggu untuk pelayanan dan pengambilan obat diperluas dan ditambah kursinya)	39,3	
		c. Mohon disediakan Kantin		33,3
		2. Perilaku SDM lebih baik lagi (keramahan, kesopanan, petugas loket)	4,8	
		3. Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan		13,3
13	Ponggok	1. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	42,0	50,0
		a. Lahan Parkir (diperluas dan diberi peneduh serta dirapikan)	60,5	29,4
		b. Mohon disediakan Kantin	18,4	29,4
		c. Ruang Tunggu	10,5	

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	Jenis Harapan	% Harapan Rajal	% Harapan Ranap
		d. KM/WC (kebersihan dijaga, pada pelayanan rawat inap lampu sering mati)	10,5	41,2
		2. Pelayanan ditingkatkan	28,4	50,0
		3. Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	21,0	
		4. Waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat	7,4	
		5. Sistem antrian dibuat lebih tertib	1,2	
14	Sanankulon	1. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	81,6	
		a. Lahan Parkir diberi peneduh supaya tidak panas	45,0	
		b. Ruang Tunggu (bagian luar perlu ditambahkan kursi)	30,0	
		c. Disediakan kantin	25,0	
		2. Pelayanan ditingkatkan	18,4	
15	Selopuro	1. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	30,8	66,7
		a. Lahan parkir (diperluas)	53,8	
		b. Ruang tunggu (kursi ruang tunggu ditambah)	46,2	
		c. Mohon disediakan Kantin		50,0

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	Jenis Harapan	% Harapan Rajal	% Harapan Ranap
		d. KM/WC (kebersihan dijaga)		50,0
		2. Pelayanan ditingkatkan	28,2	33,3
		3. Waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat	23,1	
		4. Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	12,8	
		5. Kecepatan Pelayanan ditingkatkan	2,6	
		6. Meningkatkan kualitas pegawai	2,6	
16	Slumbung	1. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	58,3	
		a. Lahan Parkir (mohon ditata dan diberi penutup)	57,9	
		b. Ruang Tunggu (kursi ruang tunggu diperbanyak dan ruang tunggu diperluas)	36,8	
		c. KM/WC (kebersihan diperhatikan)	5,3	
		2. Pelayanan ditingkatkan	12,5	
		3. Waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat	8,3	
		4. Jumlah SDM ditambah	4,2	
		5. Perilaku SDM lebih baik lagi (keramahan, kesopanan)	4,2	
		6. Bangunan diperluas	4,2	
		7. Dijadikan Puskesmas rawat inap	4,2	

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	Jenis Harapan	% Harapan Rajal	% Harapan Ranap
		8. Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	4,2	
17	Srengat	1. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	57,6	60,0
		a. Lahan Parkir perlu diberi peneduh	75,8	
		b. KM/WC diperhatikan kebersihannya	18,2	53,3
		c. Mohon disediakan kantin	6,1	26,7
		d. Tempat Tidur rawat inap (terlalu sempit mohon dibuat lebih nyaman)		12,0
		2. Pelayanan ditingkatkan	39,4	16,0
		3. Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	3,0	16,0
		4. Perilaku SDM lebih baik lagi (keramahan, kesopanan)		8,0
18	Sutojayan	1. Pelayanan ditingkatkan	42,5	21,1
		2. Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan		31,6
		3. Waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat	22,5	
		4. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	22,5	47,4
		a. Lahan parkir (relatif jauh)	75,0	55,6

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	Jenis Harapan	% Harapan Rajal	% Harapan Ranap
		b. Kantin	25,0	16,7
		c. Tempat Tidur rawat inap (keras, mohon diganti yang baru)		27,8
		5. Kecepatan Pelayanan ditingkatkan	10,0	
		6. Perlu ada penjelasan mengenai persyaratan pelayanan	2,5	
19	Talun	1. Pelayanan ditingkatkan	37,8	63,2
		2. Waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat (terutama di loket)	35,1	
		3. Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	21,6	10,5
		4. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	2,7	21,1
		a. Mohon disediakan kantin	100,0	100,0
		5. Perilaku SDM lebih baik lagi (keramahan, kesopanan)	2,7	5,3
20	Udanawu	1. Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	27,1	
		2. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	25,7	70,0

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	Jenis Harapan	% Harapan Rajal	% Harapan Ranap
		a. Lahan Parkir (sudah ada peneduh, tetapi jalan berdebu dan tidak rata)	30,0	
		b. Mohon disediakan Kantin	25,0	28,6
		c. KM/WC (mohon diperhatikan kebersihannya)	25,0	71,4
		d. Tempat cuci tangan (beberapa rusak tolong diperbaiki)	15,0	
		e. Ruang Tunggu (penambahan kursi ruang tunggu untuk area belakang)	5,0	
		3. Waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat (lama terutama di pendaftaran bisa dengan menambah jumlah tenaga administrasinya)	21,4	
		4. Pelayanan ditingkatkan	18,6	30,0
		5. Kecepatan Pelayanan ditingkatkan	4,3	
		6. Jumlah SDM ditambah	2,9	
21	Wates	1. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	61,5	100,0
		a. Lahan Parkir (Lahan parkir kurang layak, sebaiknya tidak dipinggir jalan raya)	62,8	66,7
		b. KM/WC (lokasi terlalu jauh bagi pasien rawat jalan dan dijaga kebersihannya bagi rawat inap)	27,9	29,2
		c. Kantin	9,3	4,2

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	Jenis Harapan	% Harapan Rajal	% Harapan Ranap
		2. Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	25,0	
		3. Pelayanan ditingkatkan	13,5	
22	Wlingi	1. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	47,1	
		a. Lahan Parkir diperluas dan diberi petugas parkir	53,8	
		b. Sarana untuk lansia (Pegangan dinding untuk lansia)	19,2	
		c. Disediakan Kantin	11,5	
		d. KM/WC (dijaga kebersihannya dan diberi pegangan untuk lansia)	7,7	
		e. Bagan alur informasi pelayanan diletakkan dibagian depan Puskesmas	7,7	
		2. Pelayanan ditingkatkan	27,5	
		3. Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan	17,6	
		4. Waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat	7,8	
23	Wonodadi	1. Pelayanan ditingkatkan	54,3	
		2. Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan		50,0

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	Jenis Harapan	% Harapan Rajal	% Harapan Ranap
		3. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	45,7	50,0
		a. Lahan parkir (mohon diperluas dan bagian depan diberi peneduh)	81,3	
		b. KM/WC dijaga kebersihannya	18,8	100,0
24	Wonotirto	1. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas	56,0	50,0
		a. Ruang tunggu (dibuat nyaman agar tidak panas)	50,0	
		b. KM/WC (mohon diperhatikan kebersihannya dan air sempat habis)	50,0	80,0
		c. Mohon disediakan kantin		20,0
		2. Pelayanan ditingkatkan	44,0	
		3. Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan		50,0

### **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan dari analisis survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 sebagai berikut.

1. Karakteristik Responden
  - a. Total jumlah responden sebanyak 1.469 dengan rincian rawat jalan 1.111 responden (75,6%) dan rawat inap (persalinan) 358 responden (24,4%);
  - b. Responden berstatus pasien sebanyak 77,3% dan berstatus pengantar sebanyak 22,7%;
  - c. Distribusi responden berdasarkan Puskesmas tujuan didasarkan pada kunjungan pasien ke Puskesmas pada Tahun 2020;
  - d. Seluruh responden (100,0%) berasal dari Kabupaten Blitar;
  - e. Mayoritas responden berusia 26 – 35 tahun (38,3%) baik pada responden rawat jalan maupun rawat inap. Responden paling sedikit berada pada rentang 76-85 tahun sebanyak 0,6%;
  - f. Sebanyak 68,7% responden berjenis kelamin perempuan dan 31,3% berjenis kelamin laki - laki;
  - g. Responden rawat jalan dan rawat inap mayoritas berpendidikan tamat SMA/ sederajat yaitu 50,8% untuk rawat jalan dan 72,1% rawat inap;

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

- h. Mayoritas responden berstatus ibu rumah tangga (44,5%). Jika dilihat dari aktivitas menghasilkan pendapatan, maka pekerjaan paling banyak responden adalah buruh/ petani/ nelayan (16,5%).
2. Karakteristik Pasien
- a. Frekuensi pemanfaatan pelayanan rawat jalan mayoritas 1 – 5 kali dalam satu tahun (87,8%) Frekuensi pemanfaatan pelayanan rawat inap 1 kali dalam setahun (96,1%);
- b. Pada pasien rawat jalan pemeriksaan terbanyak adalah pemeriksaan kehamilan, kandungan dan KB (17,6%). Pada pasien rawat inap adalah persalinan/penyakit kandungan (97,5%).
- c. Mayoritas pasien memilih Puskesmas sebagai tempat berobat karena pilihan sendiri (50,7%);
- d. Cara bayar pasien rawat jalan dan pasien rawat inap mayoritas 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	81,06	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,89	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	78,09	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	84,94	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79,75	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	83,21	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	83,62	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	78,06	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	74,26	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Jalan</b>	<b>80,43</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

- b. IKM terhadap Pelayanan Rawat Jalan pada 24 Puskesmas di Kabupaten Blitar

No	Puskesmas	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kademangan	3,48	87,05	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Panggungrejo	3,35	83,76	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Kanigoro	3,35	83,66	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Wonotirto	3,22	80,61	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Boro	3,22	80,49	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Wlingi	3,21	80,16	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Talun	3,20	79,91	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Garum	3,19	79,66	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Nglegok	3,18	79,59	<b>B</b>	<b>Baik</b>
10	Udanawu	3,18	79,49	<b>B</b>	<b>Baik</b>
11	Kesamben	3,18	79,39	<b>B</b>	<b>Baik</b>
12	Sutojayan	3,17	79,30	<b>B</b>	<b>Baik</b>
13	Selopuro	3,17	79,13	<b>B</b>	<b>Baik</b>
14	Srengat	3,16	79,04	<b>B</b>	<b>Baik</b>
15	Doko	3,15	78,85	<b>B</b>	<b>Baik</b>
16	Bacem	3,15	78,67	<b>B</b>	<b>Baik</b>
17	Sanankulon	3,14	78,58	<b>B</b>	<b>Baik</b>
18	Wonodadi	3,13	78,31	<b>B</b>	<b>Baik</b>
19	Gandusari	3,13	78,28	<b>B</b>	<b>Baik</b>
20	Ponggok	3,13	78,13	<b>B</b>	<b>Baik</b>
21	Wates	3,11	77,84	<b>B</b>	<b>Baik</b>
22	Slumbung	3,10	77,57	<b>B</b>	<b>Baik</b>
23	Bakung	3,07	76,86	<b>B</b>	<b>Baik</b>
24	Binangun	3,07	76,73	<b>B</b>	<b>Baik</b>

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	80,84	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,07	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	81,83	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
4	Biaya/Tarif	85,21	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,68	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	83,89	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	83,75	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	78,70	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Sarana dan prasarana	74,93	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>IKM Pelayanan Rawat Inap</b>	<b>80,40</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

b. IKM terhadap Pelayanan Rawat Inap pada 18 Puskesmas di Kabupaten Blitar

No	Puskesmas	Nilai Rata Rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kademangan	3,51	87,78	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2	Panggungrejo	3,37	84,28	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3	Wonodadi	3,29	82,32	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	Kesamben	3,27	81,77	<b>B</b>	<b>Baik</b>
5	Udanawu	3,25	81,22	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6	Nglegok	3,23	80,86	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7	Sutojayan	3,23	80,74	<b>B</b>	<b>Baik</b>
8	Wonotirto	3,22	80,53	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9	Talun	3,18	79,39	<b>B</b>	<b>Baik</b>
10	Selopuro	3,17	79,35	<b>B</b>	<b>Baik</b>
11	Gandusari	3,17	79,28	<b>B</b>	<b>Baik</b>
12	Boro	3,17	79,20	<b>B</b>	<b>Baik</b>
13	Srengat	3,16	78,99	<b>B</b>	<b>Baik</b>
14	Wates	3,15	78,86	<b>B</b>	<b>Baik</b>
15	Bakung	3,15	78,64	<b>B</b>	<b>Baik</b>
16	Binangun	3,13	78,31	<b>B</b>	<b>Baik</b>
17	Ponggok	3,12	78,07	<b>B</b>	<b>Baik</b>
18	Doko	3,10	77,56	<b>B</b>	<b>Baik</b>

5. Perbandingan nilai IKM Tahun 2020 dan 2021

a. IKM Rawat Jalan

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Persyaratan	78,27	B	81,06	B	Naik	Tetap	2,80
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	78,36	B	80,89	B	Naik	Tetap	2,53
3	Waktu Penyelesaian	77,24	B	78,09	B	Naik	Tetap	0,85
4	Biaya/Tarif	79,97	B	84,94	B	Naik	Tetap	4,97
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	77,46	B	79,75	B	Naik	Tetap	2,30
6	Kompetensi Pelaksana	79,58	B	83,21	B	Naik	Tetap	3,63
7	Perilaku Pelaksana	79,72	B	83,62	B	Naik	Tetap	3,90
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	76,10	C	78,06	B	Naik	Naik	1,96
9	Sarana dan prasarana	73,40	C	74,26	C	Naik	Tetap	0,87
		<b>77,79</b>	<b>B</b>	<b>80,43</b>	<b>B</b>	<b>Naik</b>	<b>Naik</b>	<b>2,64</b>

### b. IKM Rawat Inap

No	Unsur Pelayanan	2020		2021		Hasil Perbandingan		Selisih Nilai IKM
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu	
1	Persyaratan	78,35	B	80,84	B	Naik	Tetap	2,49
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	78,43	B	81,07	B	Naik	Tetap	2,64
3	Waktu Penyelesaian	79,22	B	81,83	B	Naik	Tetap	2,61
4	Biaya/Tarif	80,89	B	85,21	B	Naik	Tetap	4,33
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	77,87	B	80,68	B	Naik	Tetap	2,81
6	Kompetensi Pelaksana	80,37	B	83,89	B	Naik	Tetap	3,51
7	Perilaku Pelaksana	80,63	B	83,75	B	Naik	Tetap	3,11
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,97	C	78,70	B	Naik	Naik	2,73
9	Sarana dan prasarana	74,39	C	74,93	C	Naik	Tetap	0,54
		<b>77,67</b>	<b>B</b>	<b>80,40</b>	<b>B</b>	<b>Naik</b>	<b>Tetap</b>	<b>2,72</b>

6. Tren nilai IKM pada Tahun 2021 mengalami kenaikan dibandingkan Tahun 2020, 2019 dan 2018 baik pada pelayanan rawat jalan maupun rawat inap.
7. Sebanyak 97,7% responden tidak pernah mengalami pengalaman tidak menyenangkan di Puskesmas.
8. Tiga Harapan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar:
  1. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana di Puskesmas (43,57%);
  2. Pelayanan ditingkatkan (29,07%);
  3. Pelayanan sudah bagus dan harap dipertahankan (16,34%).

### **5.2 Saran**

Saran yang dapat diberikan sebagai tindak lanjut hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021 sebagai berikut.

1. Hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas pada 24 Puskesmas di Kabupaten Blitar yang berupa nilai IKM harus ditindaklanjuti oleh setiap Puskesmas sasaran supaya terjadi perbaikan pelayanan pada aspek yang dinilai kurang oleh masyarakat.
2. Pengalaman tidak menyenangkan yang dialami oleh 2,3% responden perlu mendapat perhatian meskipun jumlahnya relatif kecil supaya meningkatkan nilai kepuasan pada masyarakat. Aspek yang perlu ditingkatkan terkait pengalaman tidak menyenangkan pada Puskesmas rawat jalan adalah Sikap petugas kurang ramah dalam

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

melayani serta waktu tunggu pelayanan yang lama. Sedangkan pada Puskesmas rawat inap adalah peningkatan sarana prasarana yang dianggap kurang memadai.

3. Hasil survey IKM hendaknya dijadikan dasar sebagai penyusunan program kerja dalam rangka perbaikan pelayanan sehingga kinerja Puskesmas dapat terus naik.
4. Saran untuk 24 Puskesmas sebagai berikut.

No	Nama Puskesmas	Rekomendasi Perbaikan	
		Rawat Jalan	Rawat Inap
1	Bacem	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kebersihan KM ditingkatkan (KM bau dan kotor)</li> <li>b. Lahan parkir diberi peneduh</li> <li>c. Petugas lebih ramah di bagian pendaftaran</li> </ul>	
2	Bakung	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tempat parkir ditata yang baik (masih tidak rapi)</li> <li>b. Disediakan kantin</li> <li>c. Kebersihan kamar mandi dijaga</li> <li>d. Perawat lebih ramah</li> <li>e. Waktu pelayanan sering molor, mohon tepat waktu dan waktu tunggu pelayanan dipercepat</li> <li>f. Waktu tunggu antrian pengambilan obat dipercepat</li> <li>g. Jam operasional PKM sesuai dengan ketentuan (tidak molor)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Parkir harap ditata yang rapi</li> <li>b. Disediakan kantin</li> <li>c. Kebersihan kamar mandi dijaga</li> <li>d. Antrian pengambilan obat dipercepat</li> </ul>
3	Binangun	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kebersihan KM harap diperhatikan</li> <li>b. Waktu tunggu pelayanan dipercepat, kalau bisa pemeriksaan anak dibedakan dengan dewasa</li> <li>c. Lahan parkir diperluas lagi</li> <li>d. Perlu disediakan kantin</li> <li>e. Petugas lebih ramah terhadap pasien</li> <li>f. Kursi di ruang tunggu mohon diperbaiki supaya tidak goyang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kebersihan KM harap diperhatikan</li> <li>b. Sebaiknya disediakan kantin</li> </ul>
4	Boro	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tempat parkir lebih ditata lagi dan diberi penutup</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tempat parkir ditata lagi</li> </ul>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	Rekomendasi Perbaikan	
		Rawat Jalan	Rawat Inap
		b. Waktu tunggu pelayanan dipercepat	b. KM dipantau kebersihannya c. Waktu tunggu pelayanan dipercepat
5	Doko	a. Parkiran ditata dan diberi penutup b. Kecepatan pelayanan ditingkatkan sehingga waktu tunggu tidak lama	a. Pelayanan sudah sangat baik b. Perlu diperhatikan terkait parkir c. Penyediaan kantin
6	Gandusari	a. Waktu tunggu antrian dipercepat, diberikan nomor antrian elektronik supaya cepat b. Mohon disediakan kantin c. Secara umum sudah bagus	
7	Garum	a. Lahan parkir diperluas dan diberi peneduh b. Pemberian informasi yang jelas bagi pasien baru c. Sudah sangat baik jika dibandingkan tahun lalu	
8	Kademangan	a. Pelayanan secara umum sudah sangat baik b. Perlu ditambah kantin c. Kebersihan kamar mandi diperhatikan d. Lahan parkir diberi penutup e. Ruang tunggu diberi kipas f. Jumlah dokter ditambah biar antri tidak lama g. Sikap perawat lebih ramah	a. Kebersihan kamar mandi diperhatikan (lantai licin, terdapat jentik nyamuk) b. Perlu ditambah kantin c. Jumlah bidan ditambah
9	Kanigoro	a. Jumlah SDM ditambah lagi (dokter dan perawat) b. Dibangun kantin c. Waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat d. Lahan parkir diperluas dan diberi penutup e. Ruang tunggu dibagian luar ditambah kursi dan diberi penutup supaya tidak panas, bagian dalam ditambah kipas angin dan diperluas f. Kamar mandi dibersihkan biar tidak licin	

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	Rekomendasi Perbaikan	
		Rawat Jalan	Rawat Inap
		<ul style="list-style-type: none"> <li>g. Ditambah tenaga sebagai petugas informasi (pemberi info alur pelayanan)</li> <li>h. Ruang pelayanan diperluas</li> <li>i. Jam buka pelayanan lebih tepat waktu</li> </ul>	
10	Kesamben	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat</li> <li>b. Disediakan kantin</li> <li>c. Pelayanan sudah jauh lebih baik dari yang dulu</li> <li>d. Petugas lebih ramah (bagian kasir, petugas administrasi)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Disediakan kantin</li> </ul>
11	Nglegok	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang tunggu pelayanan diperluas (terutama poli umum)</li> <li>b. Penambahan speaker poli untuk pemanggilan supaya terdengar</li> <li>c. Parkir diberi penutup</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Disediakan kantin untuk membeli kebutuhan makanan</li> <li>b. Parkir diberi penutup supaya tidak kehujanan</li> <li>c. Secara umum pelayanan sangat memuaskan</li> </ul>
12	Panggungrejo	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lahan parkir tolong dibenahi supaya tidak becek/ diberi penutup</li> <li>b. Ruang tunggu untuk pelayanan dan pengambilan obat diperluas dan ditambah kursinya</li> <li>c. Mohon ditingkatkan keramahan petugas loket</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lahan parkir tolong diperbaiki supaya layak</li> <li>b. Disediakan kantin untuk memudahkan mencari makanan</li> </ul>
13	Ponggok	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Parkir diperluas dan diberi peneduh</li> <li>b. Perlu disediakan kantin</li> <li>c. Waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat khususnya pengambilan obat</li> <li>d. Kebersihan KM perlu dijaga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KM lampunya mati</li> <li>b. Kebersihan KM perlu dijaga</li> <li>c. Disediakan kantin</li> <li>d. Tempat parkir dirapikan dan diberi peneduh</li> </ul>
14	Sanankulon	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tempat parkir panas karena tidak ada peneduh</li> <li>b. Ruang tunggu bagian luar perlu di tambah kursi</li> <li>c. Disediakan kantin</li> </ul>	
15	Selopuro	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. SDM lebih teliti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kebersihan KM dijaga</li> <li>b. Disediakan kantin</li> </ul>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	Rekomendasi Perbaikan	
		Rawat Jalan	Rawat Inap
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Waktu tunggu antrian pelayanan dipercepat (di loket dan di poli)</li> <li>c. Lahan parkir diperluas</li> <li>d. Kursi ruang tunggu ditambah</li> <li>e. Obat dilengkapi lagi</li> </ul>	
16	Slumbung	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tempat parkir mohon ditata dan diberi peneduh</li> <li>b. Waktu tunggu antrian dipercepat</li> <li>c. Kursi tunggu di ruang tunggu diperbanyak dan ruang tunggu diperluas</li> <li>d. Keramahan petugas ditingkatkan lagi</li> <li>e. Obat disediakan yang lengkap</li> <li>f. Jumlah dokter ditambah</li> <li>g. Kebersihan KM diperhatikan</li> <li>h. Bangunan diperluas</li> </ul>	
17	Srengat	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lahan parkir perlu diberi peneduh</li> <li>b. Mohon disediakan kantin</li> <li>c. Kebersihan KM tolong diperhatikan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KM kotor tolong diperhatikan kebersihannya</li> <li>b. Disediakan kantin supaya tidak repot saat membeli makanan</li> <li>c. Kamar tidur sempit, mohon dibuat nyaman</li> </ul>
18	Sutojayan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu tunggu pelayanan dipercepat</li> <li>b. Tempat parkir relatif jauh</li> <li>c. Mohon disediakan kantin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tempat parkir jauh</li> <li>b. Mohon disediakan kantin</li> <li>c. Tempat tidur pasien yang keras diganti yang baru</li> </ul>
19	Talun	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu pelayanan dipercepat terutama di loket</li> <li>b. Ditambah kantin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hanya perlu ditambahkan kantin saja semua sudah bagus</li> </ul>
20	Udanawu	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu tunggu di bagian pendaftaran lama (bisa ditambah bagian administrasinya)</li> <li>b. Mohon disediakan kantin</li> <li>c. Parkir sudah baik sudah ada peneduh, tetapi jalan berdebu dan tidak rata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KM pasien bau, mohon diperhatikan kebersihannya</li> <li>b. Mohon disediakan kantin</li> </ul>

# LAPORAN AKHIR

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Blitar Tahun 2021

No	Nama Puskesmas	Rekomendasi Perbaikan	
		Rawat Jalan	Rawat Inap
		d. Penambahan kursi tunggu untuk area belakang e. Kebersihan KM ditingkatkan f. Perbaikan beberapa wastafel cuci tangan	
21	Wates	a. Lahan parkir kurang layak, sebaiknya tidak dipinggir jalan raya b. Lokasi KM terlalu jauh c. Mohon disediakan kantin	a. Lahan parkir dibuat lebih layak b. Kebersihan KM dijaga
22	Wlingi	a. Diberikan pegangan pada dinding untuk lansia b. Lahan parkir diberi petugas parkir dan diperluas c. KM dijaga kebersihannya dan diberi pegangan untuk lansia d. Bagan/alur pelayanan diletakkan di bagian depan PKM e. Secara umum pelayanan sudah bagus, petugas sudah baik	
23	Wonodadi	a. KM Kotor mohon diperhatikan kebersihannya b. Lahan parkir mohon diperluas dan bagian depan diberi peneduh supaya tidak panas	a. KM Kotor mohon diperhatikan kebersihannya
24	Wonotirto	a. Ruang tunggu dibuat nyaman agar tidak panas b. KM diperhatikan air sempat habis	a. Kebersihan KM tolong diperhatikan b. Mohon disediakan kantin