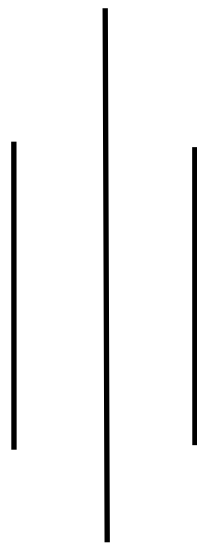




# LAPORAN

SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS  
KOTA PEKALONGAN  
TAHUN 2022



**PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN**  
**DINAS KESEHATAN**

Jl. Jetayu No. 4 Telp./Fax. 0285- 421972  
E-mail: [dinkes@pekalongankota.go.id](mailto:dinkes@pekalongankota.go.id)

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS  
SE-KOTA PEKALONGAN TAHUN 2022**

**I. LATAR BELAKANG**

Dalam rangka akuntabilitas pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan aparatur Negara bidang pelayanan publik melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81/ 1995, yang menyebutkan bahwa layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan serta Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PerMenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik.

Kebijakan ini dalam merespons tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang semakin meningkat dan sesuai dengan Program Dinas Kesehatan Kota Pekalongan tentang Kepuasan Pelanggan atau konsumen layanan kesehatan Puskesmas. Adanya survey terhadap pelanggan secara langsung dimaksudkan untuk mengevaluasi sejauh mana puskesmas tersebut dalam memberikan layanan prima secara langsung kepada masyarakat.

Adanya gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat dari pelanggan merupakan salah satu indikator dalam menilai suatu pelayanan kesehatan tersebut sudah bermutu dan dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan serta memberi pelayanan sesuai dengan Standart Operating Procedur (SOP) pelayanan kesehatan. Selain itu pengukuran tingkat kepuasan masyarakat ini diharapkan juga ikut mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam memberikan penilaian kinerja penyelenggara pelayanan.

**II. TUJUAN**

**A. Tujuan Umum**

Mengetahui gambaran tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap mutu pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh Puskesmas yang ada di Kota Pekalongan pada tahun 2022 dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

**B. Tujuan Khusus**

1. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang dicapai Puskesmas se-Kota Pekalongan tahun 2022.
2. Mengidentifikasi masalah yang menyebabkan masyarakat kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas se-Kota Pekalongan tahun 2022 melalui survey pelanggan secara langsung.
3. Menindaklanjuti masalah ketidakpuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas se-Kota Pekalongan tahun 2022 melalui survey pelanggan secara langsung.

### III. METODE SURVEY

#### 1. Periode Survey

Survey kepuasan masyarakat dilakukan setiap 1 (satu) tahun sekali kepada masyarakat pengguna/ pengunjung di 14 Puskesmas yang ada di Kota Pekalongan sebagai responden.

#### 2. Alat Ukur

Survey kepuasan masyarakat dilakukan dengan menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat. Kuesioner pilihan dibuat dengan skala LIKERT, yaitu :

Angka 1 mewakili : tidak puas

Angka 2 mewakili : kurang puas

Angka 3 mewakili : puas

Angka 4 mewakili : sangat puas

Pemilihan kata di atas disesuaikan dengan item pertanyaan agar responden mudah memahami pertanyaan dalam kuesioner. Pengolahan data diberikan skor seperti tersebut di atas.

#### 3. Metode Penetapan Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing puskesmas. Sedangkan untuk jumlah/ besaran sampel dan populasi dihitung dengan menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan**.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

4. Waktu Pengumpulan Data

Survey dilakukan mulai tanggal 09 Juni 2022 sampai dengan 28 Juni 2022.

5. Cara / Metode Pengolahan data

- Kuesioner yang telah diisi dilakukan pembersihan data dan diberi koding
- Setiap unsur pertanyaan diberi nilai penimbang, dimana setiap unsur mempunyai nilai penimbang yang sama. Dengan rumus

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang (nilai penimbang)} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$$

- Untuk nilai penimbang pada survey ini ditemukan nilai penimbang

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang (nilai penimbang)} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

- Untuk memperoleh nilai SKM digunakan rumus

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi tiap unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

- Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM maka menggunakan rumus

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

- f. Ditetapkan *GOLD STANDART (BENCHMARK)* untuk IKM sebesar 80% dengan pertimbangan angka tersebut adalah nilai IKM BAIK.

#### 6. Lokasi Survey

Lokasi survei terdiri dari 14 puskesmas yang ada di Kota Pekalongan, yaitu UPT Puskesmas Kusumabangsa, UPT Puskesmas Krapyak Kidul, UPT Puskesmas Dukuh, UPT Puskesmas Klego, UPT Puskesmas Tondano, UPT Puskesmas Noyontaan, UPT Puskesmas Sokorejo, UPT Puskesmas Pekalongan Selatan, UPT Puskesmas Jenggot, UPT Puskesmas Buaran, UPT Puskesmas Tirto, UPT Puskesmas Kramatsari, UPT Puskesmas Bendan dan UPT Puskesmas Medono.

#### 7. Variabel Penelitian

Variabel Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ditentukan berdasarkan Permenpan RB No.14 Tahun 2017 yang terdiri dari 9 item yaitu:

- a. Persyaratan
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur
- c. Waktu penyelesaian
- d. Biaya/ tarif
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan
- f. Perilaku pelaksana
- g. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- h. Sarana dan prasarana

#### 8. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	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

#### IV. HASIL PENGUKURAN

**Tabel 1.1 Karakteristik Responden Survey Kepuasan Masyarakat di UPT Puskesmas Kusumabangsa, UPT Puskesmas Krapyak Kidul, dan UPT Puskesmas Dukuh Tahun 2022**

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	P. KUSUMABANGSA		P.KRAPYAK KIDUL		P. DUKUH	
			Frek	%	Frek	%	Frek	%
1	Umur Responden	<20th	61	15,3	63	16,7	91	24,3
		20-30	98	24,5	114	30,2	103	27,5
		31-40	78	19,5	98	26,0	127	33,9
		41-50	93	23,3	69	18,3	32	8,5
		>50Th	70	17,5	33	8,8	22	5,9
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	59	14,8	53	14,1	100	26,7
		Perempuan	341	85,3	324	85,9	275	73,3
3	Pendidikan	SD	77	19,3	58	15,4	2	0,5
		SLTP	91	22,8	136	36,1	7	1,9
		SLTA	206	51,5	160	42,4	183	48,8
		S1	26	6,5	23	6,1	183	48,8
		S2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
		S3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4	Pekerjaan	PNS	4	1,0	0	0,0	9	2,4
		TNI	0	0,0	0	0,0	0	0,0
		Polri	7	1,8	0	0,0	0	0,0
		Karyawan Swasta	36	9,0	42	11,1	255	68,0
		Wirausaha	63	15,8	6	1,6	67	17,9
		Lainnya	290	72,5	329	87,3	44	11,7

**Tabel 1.2 Karakteristik Responden Survey Kepuasan Masyarakat di UPT Puskesmas Klego, UPT Puskesmas Tondano, dan UPT Puskesmas Noyontaan Tahun 2022**

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	P. KLEGO		P.TONDANO		P.NOYONTAAN	
			Frek	%	Frek	%	Frek	%
1	Umur Responden	<20th	52	13,8	50	13,3	34	9,0
		20-30	110	29,2	105	27,9	118	31,1
		31-40	86	22,8	90	23,9	102	26,9
		41-50	65	17,2	75	19,9	58	15,3
		>50Th	64	17,0	57	15,1	67	17,7
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	97	25,7	137	36,3	96	25,3
		Perempuan	280	74,3	240	63,7	283	74,7
3	Pendidikan	SD	93	24,7	41	10,9	52	13,8
		SLTP	93	24,7	88	23,3	65	17,2
		SLTA	154	40,8	215	57,0	170	45,1
		S1	36	9,5	32	8,5	83	22,0
		S2	0	0,0	0	0,0	4	1,1
		S3	1	0,3	1	0,3	5	1,3
4	Pekerjaan	PNS	7	1,9	9	2,4	10	2,6
		TNI	0	0,0	0	0,0	0	0,0
		Polri	2	0,5	3	0,8	8	2,1
		Karyawan Swasta	62	16,4	111	29,4	95	25,1
		Wirausaha	30	8,0	18	4,8	30	7,9
		Lainnya	276	73,2	236	62,6	236	62,3

**Tabel 1.3 Karakteristik Responden Survey Kepuasan Masyarakat di UPT Puskesmas Sokorejo, dan UPT Puskesmas Pekalongan Selatan dan UPT Puskesmas Jenggot Tahun 2022**

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	P.SOKOREJO		P.PKL SELATAN		P.JENGGOT	
			Frek	%	Frek	%	Frek	%
1	Umur Responden	<20th	45	11,9	40	10,6	49	12,8
		20-30	139	36,7	126	33,2	92	24,0
		31-40	99	26,1	108	28,5	104	27,2
		41-50	51	13,5	55	14,5	76	19,8
		>50Th	45	11,9	50	13,2	62	16,2
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	110	29,0	102	26,9	89	23,2
		Perempuan	269	71,0	277	73,1	294	76,8
3	Pendidikan	SD	86	22,7	78	20,7	83	21,7
		SLTP	108	28,5	116	30,8	108	28,2
		SLTA	155	40,9	156	41,4	151	39,4
		S1	29	7,7	29	7,7	39	10,2
		S2	0	0,0	0	0,0	2	0,5
		S3	1	0,3	0	0,0	0	0,0
4	Pekerjaan	PNS	3	0,8	1	0,3	9	2,3
		TNI	0	0,0	0	0,0	0	0,0
		Polri	7	1,8	0	0,0	0	0,0
		Karyawan Swasta	46	12,1	69	18,2	68	17,8
		Wirausaha	19	5,0	44	11,6	47	12,3
		Lainnya	304	80,2	265	69,9	259	67,6

**Tabel 1.4 Karakteristik Responden Survey Kepuasan Masyarakat di UPT Puskesmas Buaran, UPT Puskesmas Bendan dan UPT Puskesmas Medono Tahun 2022**

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	P.BUARAN		P.BENDAN		P.MEDONO	
			Frek	%	Frek	%	Frek	%
1	Umur Responden	<20th	38	10,1	42	10,6	42	11,1
		20-30	113	30,0	104	26,1	96	25,5
		31-40	115	30,5	80	20,1	72	19,1
		41-50	68	18,0	69	17,3	72	19,1
		>50Th	43	11,4	103	25,9	95	25,2
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	105	27,9	100	25,1	91	24,1
		Perempuan	272	72,1	298	74,9	286	75,9
3	Pendidikan	SD	71	18,8	62	15,6	116	30,8
		SLTP	94	24,9	57	14,3	81	21,5
		SLTA	179	47,5	226	56,8	166	44,0
		S1	30	8,0	50	12,6	13	3,4
		S2	2	0,5	2	0,5	1	0,3
		S3	1	0,3	1	0,3	0	0,0
4	Pekerjaan	PNS	4	1,1	16	4,0	1	0,3
		TNI	0	0,0	0	0,0	0	0,0
		Polri	5	1,3	1	0,3	0	0,0
		Karyawan Swasta	66	17,5	119	29,9	122	32,4
		Wirausaha	35	9,3	35	8,8	20	5,3
		Lainnya	267	70,8	227	57,0	234	62,1

**Tabel 1.5 Karakteristik Responden Survey Kepuasan Masyarakat di UPT Puskesmas Kramatsari dan UPT Puskesmas Tirto Pekalongan Tahun 2022**

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	P.KRAMATSARI		P. TIRTO	
			Frek	%	Frek	%
1	Umur Responden	<20th	55	14,6	31	8,2
		20-30	114	30,2	120	31,6
		31-40	87	23,1	131	34,5
		41-50	50	13,3	55	14,5
		>50Th	71	18,8	43	11,3
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	90	23,9	91	23,9
		Perempuan	287	76,1	289	76,1
3	Pendidikan	SD	108	28,6	52	13,7
		SLTP	78	20,7	89	23,4
		SLTA	167	44,3	189	49,7
		S1	19	5,0	47	12,4
		S2	1	0,3	0	0,0
		S3	4	1,1	3	0,8
4	Pekerjaan	PNS	6	1,6	11	2,9
		TNI	0	0,0	0	0,0
		Polri	5	1,3	3	0,8
		Karyawan Swasta	44	11,7	61	16,1
		Wirausaha	22	5,8	22	5,8
		Lainnya	300	79,6	283	74,5

**Tabel 1.6 Karakteristik Responden Survey Kepuasan Masyarakat di seluruh UPT Puskesmas se Kota Pekalongan Tahun 2022**

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	TOTAL 14 PUSKESMAS	
			Frek	%
1	Umur Responden	<20th	693	12,99
		20-30	1552	29,09
		31-40	1377	25,81
		41-50	888	16,64
		>50Th	825	15,46
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	1320	24,74
		Perempuan	4015	75,26
3	Pendidikan	SD	979	18,35
		SLTP	1211	22,70
		SLTA	2477	46,43
		S1	639	11,98
		S2	12	0,22
		S3	17	0,32
4	Pekerjaan	PNS	90	1,69
		TNI	0	0,00
		Polri	41	0,77
		Karyawan Swasta	1196	22,42
		Wirausaha	458	8,58
		Lainnya	3550	66,54



Dari tabel-tabel di atas terlihat bahwa umur responden yang paling banyak adalah kelompok umur 20-30 tahun sebanyak 1552 responden (29,09%), sedangkan jenis kelamin terbanyak adalah perempuan sebanyak 4015 responden (75,26%). Pendidikan terbanyak ada pada pendidikan SLTA berjumlah 2477 responden (46,43%) dan pekerjaan pasien di Puskesmas tidak didominasi oleh pekerjaan tertentu, tetapi dari berbagai macam jenis pekerjaan yaitu sebesar 3550 (66,54%).

**Tabel 2.1 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan di UPT Puskesmas Kusumabangsa, UPT Puskesmas Krapyak Kidul, dan UPT Puskesmas Dukuh Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		KUSUMABANGSA			KRAPYAK KIDUL			DUKUH		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	79,88	0	0	79,84	0	0	80,07
1	Tidak Sesuai	0	0		1	1		1	1	
2	Kurang Sesuai	8	16		0	0		3	6	
3	Sesuai	306	918		301	903		290	870	
4	Sangat Sesuai	86	344		75	300		81	324	
Total		400	1278		377	1204		375	1201	

**Tabel 2.2 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya di UPT Puskesmas Klego, UPT Puskesmas Tondano, dan UPT Puskesmas Noyontaan Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		KLEGO			TONDANO			NOYONTAAN		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	78,25	0	0	78,71	0	0	82,12
1	Tidak Sesuai	1	1		0	0		1	1	
2	Kurang Sesuai	3	6		1	2		3	6	
3	Sesuai	319	957		319	957		262	786	
4	Sangat Sesuai	54	216		57	228		113	452	
Total		377	1180		377	1187		379	1245	

**Tabel 2.3 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya di UPT Puskesmas Sokorejo, UPT Puskesmas Pekalongan Selatan, dan UPT Puskesmas Jenggot Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		SOKOREJO			PEKALONGAN SELATAN			JENGGOT		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	81,99	0	0	81,20	0	0	81,01
1	Tidak Sesuai	0	0		0	0		0	0	
2	Kurang Sesuai	0	0		4	8		2	4	
3	Sesuai	273	819		277	831		287	861	
4	Sangat Sesuai	106	424		98	392		94	376	
Total		379	1243		379	1231		383	1241	

**Tabel 2.4 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya di UPT Puskesmas Buaran, UPT Puskesmas Bendan, dan UPT Puskesmas Medono Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		BUARAN			BENDAN			MEDONO		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	79,58	0	0	80,34	0	0	77,06
1	TidakSesuai	2	2		0	0		0	0	
2	Kurang Sesuai	1	2		6	12		1	2	
3	Sesuai	300	900		301	903		344	1032	
4	Sangat Sesuai	74	296		91	364		32	128	
	Total	377	1200		398	1279		377	1162	

**Tabel 2.5 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya di UPT Puskesmas Tirto dan UPT Puskesmas Kramatsari Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		TIRTO			KRAMATSARI			TOTAL		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	80,53	0	0	79,44	0	0	80,00
1	TidakSesuai	0	0		0	0		6	6	
2	Kurang Sesuai	0	0		0	0		32	64	
3	Sesuai	296	888		310	930		4185	12555	
4	Sangat Sesuai	84	336		67	268		1112	4448	
	Total	380	1224		377	1198		5335	17073	

Dari tabel tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa keempat belas puskesmas tersebut rata-rata mendapatkan nilai prosentase IKM untuk variabel Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan antar rentang 75,00% - 87,50%. Nilai total 14 puskesmas adalah 80,00. Ada 7 Puskesmas yang nilainya masih dibawah nilai IKM rata-rata dan 7 Puskesmas lainnya nilainya diatas nilai IKM rata-rata 14 Puskesmas. Nilai IKM setiap puskesmas ada dalam kategori baik artinya syarat pelayanan dengan jenis pelayanan di puskesmas Kota Pekalongan telah sesuai.

**Tabel 3.1 Kemudahan Prosedur Pelayanan di UPT Puskesmas Kusumabangsa, UPT Puskesmas Krapyak Kidul, dan UPT Puskesmas Dukuh Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		KUSUMABANGSA			KRAPYAK KIDUL			DUKUH		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	79,19	0	0	81,17	0	0	78,93
1	Tidak Mudah	1	1		0	0		1	1	
2	Kurang Mudah	13	26		0	0		12	24	
3	Mudah	304	912		284	852		289	867	
4	Sangat Mudah	82	328		93	372		73	292	
Total		400	1267		377	1224		375	1184	

**Tabel 3.2 Kemudahan Prosedur Pelayanan di UPT Puskesmas Klego, UPT Puskesmas Noyontaan, dan UPT Puskesmas Tondano Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		KLEGO			TONDANO			NOYONTAAN		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	80,64	0	0	78,78	0	0	81,93
1	Tidak Mudah	0	0		0	0		1	1	
2	Kurang Mudah	5	10		2	4		6	12	
3	Mudah	282	846		316	948		259	777	
4	Sangat Mudah	90	360		59	236		113	452	
Total		377	1216		377	1188		379	1242	

**Tabel 3.3 Kemudahan Prosedur Pelayanan di UPT Puskesmas Sokorejo, UPT Puskesmas Pekalongan Selatan dan UPT Puskesmas Jenggot Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		SOKOREJO			PEKALONGAN SELATAN			JENGGOT		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	81,33	0	0	80,47	0	0	80,35
1	Tidak Mudah	1	1		2	2		1	1	
2	Kurang Mudah	4	8		11	22		5	10	
3	Mudah	272	816		268	804		288	864	
4	Sangat Mudah	102	408		98	392		89	356	
Total		379	1233		379	1220		383	1231	

**Tabel 3.4 Kemudahan Prosedur Pelayanan di UPT Puskesmas Buaran, UPT Puskesmas Bendan dan UPT Puskesmas Medono Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		BUARAN			BENDAN			MEDONO		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	79,71	0	0	80,53	0	0	79,05
1	Tidak Mudah	3	3		1	1		0	0	
2	Kurang Mudah	3	6		12	24		0	0	
3	Mudah	291	873		283	849		316	948	
4	Sangat Mudah	80	320		102	408		61	244	
Total		377	1202		398	1282		377	1192	

**Tabel 3.5 Kemudahan Prosedur Pelayanan di UPT Puskesmas Kramatsari, dan UPT Puskesmas Tirta Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		KRAMATSARI			TIRTO			TOTAL		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	79,38	0	0	80,33	0	0	80,13
1	Tidak Mudah	0	0		0	0		11	11	
2	Kurang Mudah	9	18		1	2		83	166	
3	Mudah	293	879		297	891		4042	12126	
4	Sangat Mudah	75	300		82	328		1199	4796	
Total		377	1197		380	1221		5335	17099	

Dari tabel-tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa kemudahan prosedur pelayanan mendapat nilai IKM berada di rentang 75,00% - 87,50% dengan kategori baik. Nilai IKM 14 Puskesmas adalah 80,13 berkategori baik. Terdapat 5 puskesmas dengan nilai IKM dibawah nilai IKM rata-rata 14 Puskesmas dan 9 puskesmas dengan nilai IKM diatas nilai IKM rata-rata 14 Puskesmas. Nilai IKM setiap puskesmas ada dalam kategori baik artinya kemudahan prosedur pelayanan di puskesmas di Kota Pekalongan telah memudahkan masyarakat pada saat berobat di Puskesmas.

**Tabel 4.1 Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan di UPT Puskesmas Kusumabangsa, UPT Puskesmas Krapyak Kidul, dan UPT Puskesmas Dukuh Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		KUSUMABANGSA			KRAPYAK KIDUL			DUKUH		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	72,19	0	0	79,51	0	0	75,27
1	Tidak Cepat	5	5		0	0		3	3	
2	Kurang Cepat	77	154		1	2		52	104	
3	Cepat	276	828		307	921		258	774	
4	Sangat Cepat	42	168		69	276		62	248	
Total		400	1155		377	1199		375	1129	

**Tabel 4.2 Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan di UPT Puskesmas Klego, UPT Puskesmas Tondano, dan UPT Puskesmas Noyontaan Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		KLEGO			TONDANO			NOYONTAAN		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	74,67	0	0	75,07	0	0	77,37
1	Tidak Cepat	1	1		1	1		1	1	
2	Kurang Cepat	55	110		38	76		35	70	
3	Cepat	269	807		297	891		270	810	
4	Sangat Cepat	52	208		41	164		73	292	
Total		377	1126		377	1132		379	1173	

**Tabel 4.3 Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan di UPT Puskesmas Sokorejo, UPT Puskesmas Pekalongan Selatan dan UPT Puskesmas Jenggot Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		SOKOREJO			PEKALONGAN SELATAN			JENGGOT		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	78,10	0	0	75,13	0	0	76,50
1	Tidak Cepat	1	1		6	6		3	3	
2	Kurang Cepat	31	62		53	106		31	62	
3	Cepat	267	801		253	759		289	867	
4	Sangat Cepat	80	320		67	268		60	240	
Total		379	1184		379	1139		383	1172	

**Tabel 4.4 Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan di UPT Puskesmas Buaran, UPT Puskesmas Bendan dan UPT Puskesmas Medono Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		BUARAN			BENDAN			MEDONO		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	73,81	0	0	75,94	0	0	74,87
1	Tidak Cepat	7	7		3	3		0	0	
2	Kurang Cepat	46	92		56	112		34	68	
3	Cepat	282	846		262	786		311	933	
4	Sangat Cepat	42	168		77	308		32	128	
Total		377	1113		398	1209		377	1129	

**Tabel 4.5 Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan di UPT Puskesmas Kramatsari, dan UPT Puskesmas Tirto Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		KRAMATSARI			TIRTO			TOTAL		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	74,93	0	0	77,30	0	0	75,75
1	Tidak Cepat	1	1		0	0		32	32	
2	Kurang Cepat	37	74		23	46		569	1138	
3	Cepat	301	903		299	897		3941	11823	
4	Sangat Cepat	38	152		58	232		793	3172	
Total		377	1130		380	1175		5335	16165	

Berdasarkan kelima tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa nilai IKM kecepatan waktu petugas dalam melayani pasien di keempat belas puskesmas berada pada rentang 65,00-76,60 % dengan kategori kurang baik. Nilai IKM rata-rata 14 puskesmas adalah 75,75. Nilai IKM kecepatan waktu pelayanan 8 puskesmas berada dibawah nilai IKM rata-rata puskesmas, dan 6 puskesmas nilai IKM kecepatan waktu pelayanan di atas nilai IKM rata-rata 14 puskesmas.

**Tabel 5.1 Kewajaran Biaya dalam Pelayanan di UPT Puskesmas Kusumabangsa, UPT Puskesmas Krapyak Kidul, dan UPT Puskesmas Dukuh Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		KUSUMABANGSA			KRAPYAK KIDUL			DUKUH		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	86,25	0	0	80,57	0	0	86,80
1	Sangat Mahal	0	0		0	0		1	1	
2	Cukup Mahal	6	12		0	0		6	12	
3	Murah	208	624		293	879		183	549	
4	Gratis	186	744		84	336		185	740	
Total		400	1380		377	1215		375	1302	

**Tabel 5.2 Kewajaran Biaya dalam Pelayanan di UPT Puskesmas Klego, UPT Puskesmas Tondano, dan UPT Puskesmas Noyontaan Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		KLEGO			TONDANO			NOYONTAAN		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	87,60	0	0	85,81	0	0	85,49
1	Sangat Mahal	1	1		0	0		0	0	
2	Cukup Mahal	1	2		3	6		7	14	
3	Murah	182	546		208	624		206	618	
4	Gratis	193	772		166	664		166	664	
Total		377	1321		377	1294		379	1296	

**Tabel 5.3 Kewajaran Biaya dalam Pelayanan di UPT Puskesmas Sokorejo, UPT Puskesmas Pekalongan Selatan, dan UPT Puskesmas Jenggot Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		SOKOREJO			PEKALONGAN SELATAN			JENGGOT		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	88,26	0	0	85,42	0	0	81,14
1	Sangat Mahal	0	0		0	0		0	0	
2	Cukup Mahal	2	4		4	8		8	16	
3	Murah	174	522		213	639		273	819	
4	Gratis	203	812		162	648		102	408	
Total		379	1338		379	1295		383	1243	

**Tabel 5.4 Kewajaran Biaya dalam Pelayanan di UPT Puskesmas Buaran, UPT Puskesmas Bendan dan UPT Puskesmas Medono Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		BUARAN			BENDAN			MEDONO		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	80,57	0	0	88,32	0	0	81,30
1	Sangat Mahal	0	0		0	0		0	0	
2	Cukup Mahal	6	12		6	12		2	4	
3	Murah	281	843		174	522		278	834	
4	Gratis	90	360		218	872		97	388	
Total		377	1215		398	1406		377	1226	

**Tabel 5.5 Kewajaran Biaya dalam Pelayanan di UPT Puskesmas Kramatsari dan UPT Puskesmas Tirto Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		KRAMATSARI			TIRTO			TOTAL		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	88,13	0	0	81,45	0	0	84,81
1	Sangat Mahal	1	1		0	0		3	3	
2	Cukup Mahal	9	18		0	0		60	120	
3	Murah	158	474		282	846		3113	9339	
4	Gratis	209	836		98	392		2159	8636	
	Total	377	1329		380	1238		5335	18098	

Berdasarkan tabel - tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa kewajaran biaya dalam memberikan pelayanan di keempat belas Puskesmas tersebut mendapatkan nilai IKM yang baik antara yaitu rentang 76,61 - 88,30%. Nilai IKM total 14 Puskesmas adalah 84,81. Ada 9 puskesmas mendapat nilai IKM diatas nilai IKM total, 5 puskesmas berada dibawah nilai IKM total. Nilai IKM setiap puskesmas ada dalam kategori baik artinya biaya pelayanan di puskesmas di Kota Pekalongan dalam batas kewajaran.

**Tabel 6.1 Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar dengan produk yang diberikan di UPT Puskesmas Kusumabangsa, UPT Puskesmas Krapyak Kidul, dan UPT Puskesmas Dukuh Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		KUSUMABANGSA			KRAPYAK KIDUL			DUKUH		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	79,63	0	0	79,18	0	0	77,33
1	Tidak sesuai	0	0		0	0		0	0	
2	Kurang sesuai	0	0		0	0		7	14	
3	Sesuai	326	978		314	942		326	978	
4	Sangat sesuai	74	296		63	252		42	168	
	Total	400	1274		377	1194		375	1160	

**Tabel 6.2 Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar dengan produk yang diberikan di UPT Puskesmas Klego, UPT Puskesmas Tondano, dan UPT Puskesmas Noyontaan Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		KLEGO			TONDANO			NOYONTAAN		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	78,05	0	0	77,25	0	0	80,34
1	Tidak sesuai	2	2		0	0		0	0	
2	Kurang sesuai	3	6		15	30		1	2	
3	Sesuai	319	957		313	939		296	888	
4	Sangat sesuai	53	212		49	196		82	328	
	Tidak Menjawab	377	1177		377	1165		379	1218	

**Tabel 6.3 Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar dengan produk yang diberikan di UPT Puskesmas Sokorejo, UPT Puskesmas Pekalongan Selatan dan UPT Puskesmas Jenggot Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		SOKOREJO			PEKALONGAN SELATAN			JENGGOT		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	81,79	0	0	80,08	0	0	78,07
1	Tidak sesuai	0	0		0	0		1	1	
2	Kurang sesuai	3	6		10	20		5	10	
3	Sesuai	270	810		282	846		323	969	
4	Sangat sesuai	106	424		87	348		54	216	
Total		379	1240		379	1214		383	1196	

**Tabel 6.4 Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar dengan produk yang diberikan di UPT Puskesmas Buaran, UPT Puskesmas Bendan dan UPT Puskesmas Medono Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		BUARAN			BENDAN			MEDONO		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	79,18	0	0	80,09	0	0	75,53
1	Tidak sesuai	0	0		0	0		0	0	
2	Kurang sesuai	4	8		3	6		23	46	
3	Sesuai	306	918		311	933		323	969	
4	Sangat sesuai	67	268		84	336		31	124	
Total		377	1194		398	1275		377	1139	

**Tabel 6.5 Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar dengan produk yang diberikan di UPT Puskesmas Kramatsari dan UPT Puskesmas Tirto Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		KRAMATSARI			TIRTO			TOTAL		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	78,32	0	0	80,53	0	0	78,96
1	Tidak sesuai	0	0		0	0		3	3	
2	Kurang sesuai	2	4		3	6		79	158	
3	Sesuai	323	969		290	870		4322	12966	
4	Sangat sesuai	52	208		87	348		931	3724	
Total		377	1181		380	1224		5335	16851	

Berdasarkan kelima tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan di empat belas Puskesmas tersebut semua mendapatkan nilai IKM Baik dengan rentang 76,61 - 88,30%. Ada 6 Puskesmas yang bernilai dibawah nilai IKM rata-rata, dan 8 Puskesmas lainnya bernilai diatas nilai IKM rata-rata.



**Tabel 7.1 Kompetensi/ kemampuan Petugas di UPT Puskesmas Kusumabangsa, UPT Puskesmas Krapyak Kidul, dan UPT Puskesmas Dukuh Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		KUSUMABANGSA			KRAPYAK KIDUL			DUKUH		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	83,19	0	0	79,18	0	0	79,33
1	Tidak Kompeten	0	0		0	0		0	0	
2	Kurang Kompeten	0	0		0	0		5	10	
3	Kompeten	269	807		314	942		300	900	
4	Sangat Kompeten	131	524		63	252		70	280	
Total		400	1331		377	1194		375	1190	

**Tabel 7.2 Kompetensi/ kemampuan Petugas di UPT Puskesmas Klego, UPT Puskesmas Tondano, dan UPT Puskesmas Noyontaan Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		KLEGO			TONDANO			NOYONTAAN		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	80,31	0	0	76,59	0	0	84,63
1	Tidak Kompeten	0	0		0	0		0	0	
2	Kurang Kompeten	3	6		8	16		1	2	
3	Kompeten	291	873		337	1011		231	693	
4	Sangat Kompeten	83	332		32	128		147	588	
Total		377	1211		377	1155		379	1283	

**Tabel 7.3 Kompetensi/ kemampuan Petugas di UPT Puskesmas Sokorejo, UPT Puskesmas Pekalongan Selatan dan UPT Puskesmas Jenggot Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		SOKOREJO			PEKALONGAN SELATAN			JENGGOT		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	82,98	0	0	82,52	0	0	81,27
1	Tidak Kompeten	0	0		0	0		0	0	
2	Kurang Kompeten	1	2		3	6		0	0	
3	Kompeten	256	768		259	777		287	861	
4	Sangat Kompeten	122	488		117	468		96	384	
Total		379	1258		379	1251		383	1245	

**Tabel 7.4 Kompetensi/ kemampuan Petugas di UPT Puskesmas Buaran, UPT Puskesmas Bendan dan UPT Puskesmas Medono Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		BUARAN			BENDAN			MEDONO		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	81,23	0	0	82,79	0	0	79,97
1	Tidak Kompeten	0	0		0	0		0	0	
2	Kurang Kompeten	4	8		6	12		4	8	
3	Kompeten	275	825		262	786		294	882	
4	Sangat Kompeten	98	392		130	520		79	316	
Total		377	1225		398	1318		377	1206	

**Tabel 7.5 Kompetensi/ kemampuan Petugas di UPT Puskesmas Kramatsari dan UPT Puskesmas Tirta Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		KRAMATSARI			TIRTO			TOTAL		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	81,23	0	0	83,29	0	0	81,34
1	Tidak Kompeten	0	0		0	0		0	0	
2	Kurang Kompeten	0	0		0	0		35	70	
3	Kompeten	283	849		254	762		3912	11736	
4	Sangat Kompeten	94	376		126	504		1388	5552	
Total		377	1225		380	1266		5335	17358	

Dari tabel-tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa petugas yang melayani pasien di keempat belas Puskesmas berkompoten, dengan nilai IKM yang baik antara rentang 76,61 - 88,30%. Nilai IKM 8 Puskesmas berada dibawah nilai IKM rata-rata dan 6 lainnya berada dibawah nilai rata-rata.

**Tabel 8.1 Perilaku Petugas yang Melayani di UPT Puskesmas Kusumabangsa, UPT Puskesmas Krapyak Kidul, dan UPT Puskesmas Dukuh Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		KUSUMABANGSA			KRAPYAK KIDUL			DUKUH		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	82,50	0	0	79,11	0	0	79,67
1	Tidak sopan dan ramah	0	0		0	0		0	0	
2	Kurang sopan dan ramah	4	8		1	2		9	18	
3	Sopan dan ramah	272	816		313	939		287	861	
4	Sangat sopan dan ramah	124	496		63	252		79	316	
Total		400	1320		377	1193		375	1195	

**Tabel 8.2 Perilaku Petugas yang Melayani di UPT Puskesmas Klego, UPT Puskesmas Tondano dan UPT Puskesmas Noyontaan Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		KLEGO			TONDANO			NOYONTAAN		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	81,43	0	0	78,18	0	0	85,16
1	Tidak sopan dan ramah	0	0		0	0		0	0	
2	Kurang sopan dan ramah	3	6		6	12		0	0	
3	Sopan dan ramah	274	822		317	951		225	675	
4	Sangat sopan dan ramah	100	400		54	216		154	616	
Total		377	1228		377	1179		379	1291	

**Tabel 8.3 Perilaku Petugas yang Melayani di UPT Puskesmas Sokorejo, dan UPT Puskesmas Pekalongan Selatan dan UPT Puskesmas Jenggot Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		SOKOREJO			PEKALONGAN SELATAN			JENGGOT		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	83,11	0	0	83,05	0	0	82,51
1	Tidak sopan dan ramah	0	0		0	0		0	0	
2	Kurang sopan dan ramah	3	6		4	8		1	2	
3	Sopan dan ramah	250	750		249	747		266	798	
4	Sangat sopan dan ramah	126	504		126	504		116	464	
	Total	379	1260		379	1259		383	1264	

**Tabel 8.4 Perilaku Petugas yang Melayani di UPT Puskesmas Buaran, UPT Puskesmas Bendan dan UPT Puskesmas Medono Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		BUARAN			BENDAN			MEDONO		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	81,37	0	0	83,29	0	0	77,65
1	Tidak sopan dan ramah	0	0		0	0		0	0	
2	Kurang sopan dan ramah	2	4		2	4		6	12	
3	Sopan dan ramah	277	831		262	786		325	975	
4	Sangat sopan dan ramah	98	392		134	536		46	184	
	Total	377	1227		398	1326		377	1171	

**Tabel 8.5 Perilaku Petugas yang Melayani di UPT Puskesmas Kramatsari dan UPT Puskesmas Tirto Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		KRAMATSARI			TIRTO			TOTAL		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	81,30	0	0	83,68	0	0	81,59
1	Tidak sopan dan ramah	0	0		0	0		0	0	
2	Kurang sopan dan ramah	0	0		0	0		41	82	
3	Sopan dan ramah	282	846		248	744		3847	11541	
4	Sangat sopan dan ramah	95	380		132	528		1447	5788	
	Total	377	1226		380	1272		5335	17411	

Dari kelima tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa perilaku petugas dalam melayani pasien di keempat belas puskesmas nilai IKM Perilaku Petugas berada dalam rentang 76,61 - 88,30% yang berarti masuk dalam kategori Baik. Nilai IKM 7 puskesmas masih dibawah nilai IKM rata-rata 14 Puskesmas.

**Tabel 9.1 Kualitas Sarana dan Prasarana di UPT Puskesmas Kusumabangsa, UPT Puskesmas Krapyak Kidul, dan UPT Puskesmas Dukuh Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		KUSUMABANGSA			KRAPYAK KIDUL			DUKUH		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	77,50	0	0	80,77	0	0	77,20
1	Buruk	0	0		0	0		1	1	
2	Cukup	49	98		0	0		38	76	
3	Baik	262	786		290	870		263	789	
4	Sangat Baik	89	356		87	348		73	292	
	Total	400	1240		377	1218		375	1158	

**Tabel 9.2 Kualitas Sarana dan Prasarana di UPT Puskesmas Klego, UPT Puskesmas Tondano dan UPT Puskesmas Noyontaan Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		KLEGO			TONDANO			NOYONTAAN		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	76,53	0	0	75,07	0	0	79,16
1	Buruk	0	0		0	0		0	0	
2	Cukup	51	102		44	88		43	86	
3	Baik	252	756		288	864		230	690	
4	Sangat Baik	74	296		45	180		106	424	
	Total	377	1154		377	1132		379	1200	

**Tabel 9.3 Kualitas Sarana dan Prasarana di UPT Puskesmas Sokorejo, UPT Puskesmas Pekalongan Selatan dan UPT Puskesmas Jenggot Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		SOKOREJO			PEKALONGAN SELATAN			JENGGOT		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	79,75	0	0	78,10	0	0	79,44
1	Buruk	0	0		0	0		0	0	
2	Cukup	40	80		39	78		27	54	
3	Baik	227	681		254	762		261	783	
4	Sangat Baik	112	448		86	344		95	380	
	Total	379	1209		379	1184		383	1217	

**Tabel 9.4 Kualitas Sarana dan Prasarana di UPT Puskesmas Buaran, UPT Puskesmas Bendan dan UPT Puskesmas Medono Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		BUARAN			BENDAN			MEDONO		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	77,72	0	0	74,94	0	0	73,01
1	Buruk	1	1		5	5		0	0	
2	Cukup	32	64		77	154		54	108	
3	Baik	269	807		230	690		299	897	
4	Sangat Baik	75	300		86	344		24	96	
	Total	377	1172		398	1193		377	1101	

**Tabel 9.5 Kualitas Sarana dan Prasarana di UPT Puskesmas Kramatsari dan UPT Puskesmas Tirta Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		KRAMATSARI			TIRTO			TOTAL		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	77,92	0	0	78,68	0	0	77,98
1	Buruk	0	0		3	3		0	0	
2	Cukup	30	60		55	110		42	84	
3	Baik	273	819		205	615		285	855	
4	Sangat Baik	74	296		117	468		92	368	
	Total	377	1175		380	1196		420	1307	

Dari kelima tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa kualitas sarana dan prasarana di Puskesmas berada pada nilai rentang 76,61-88,30%, dengan nilai IKM total 14 puskesmas 77,98%. Ada 8 Puskesmas dengan nilai masih dibawah nilai IKM total dan 6 Puskesmas lainnya diatas nilai IKM total.

**Tabel 10.1 Penanganan Pengaduan di UPT Puskesmas Kusumabangsa, UPT Puskesmas Krapyak Kidul, dan UPT Puskesmas Dukuh Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		KUSUMABANGSA			KRAPYAK KIDUL			DUKUH		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	91,00	0	0	92,18	0	0	89,60
1	Tidak ada	7	7		0	0		1	1	
2	Ada tapi tidak berfungsi	19	38		0	0		18	36	
3	Berfungsi kurang maksimal	85	255		118	354		117	351	
4	Dikelola dengan baik	289	1156		259	1036		239	956	
	Total	400	1456		377	1390		375	1344	

**Tabel 10.2 Penanganan Pengaduan di UPT Puskesmas Klego, UPT Puskesmas Tondano dan UPT Puskesmas Noyontaan Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		KLEGO			TONDANO			NOYONTAAN		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	88,13	0	0	85,15	0	0	89,58
1	Tidak ada	15	15		24	24		12	12	
2	Ada tapi tidak berfungsi	25	50		32	64		16	32	
3	Berfungsi kurang maksimal	84	252		88	264		90	270	
4	Dikelola dengan baik	253	1012		233	932		261	1044	
	Total	377	1329		377	1284		379	1358	

**Tabel 10.3 Penanganan Pengaduan di UPT Puskesmas Sokorejo, UPT Puskesmas Pekalongan Selatan dan Puskesmas Jenggot Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		SOKOREJO			PEKALONGAN SELATAN			JENGGOT		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	91,42	0	0	86,87	0	0	91,51
1	Tidak ada	7	7		5	5		7	7	
2	Ada tapi tidak berfungsi	10	20		23	46		5	10	
3	Berfungsi kurang maksimal	89	267		138	414		99	297	
4	Dikelola dengan baik	273	1092		213	852		272	1088	
	Total	379	1386		379	1317		383	1402	

**Tabel 10.4 Penanganan Pengaduan di UPT Puskesmas Buaran, UPT Puskesmas Bendan dan UPT Puskesmas Medono Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		BUARAN			BENDAN			MEDONO		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	93,50	0	0	90,20	0	0	84,02
1	Tidak ada	9	9		10	10		2	2	
2	Ada tapi tidak berfungsi	4	8		14	28		65	130	
3	Berfungsi kurang maksimal	63	189		98	294		105	315	
4	Dikelola dengan baik	301	1204		276	1104		205	820	
	Total	377	1410		398	1436		377	1267	

**Tabel 10.5 Penanganan Pengaduan di UPT Puskesmas Kramatsari dan UPT Puskesmas Tirto Kota Pekalongan Tahun 2022**

Skor Kriteria		KRAMATSARI			TIRTO			TOTAL		
		Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)	Frek	s.f	IKM(%)
0	Tidak Menjawab	0	0	95,49	0	0	92,96	0	0	90,12
1	Tidak ada	4	4		0	0		103	103	
2	Ada tapi tidak berfungsi	2	4		12	24		245	490	
3	Berfungsi kurang maksimal	52	156		83	249		1309	3927	
4	Dikelola dengan baik	319	1276		285	1140		3678	14712	
	Total	377	1440		380	1413		5335	19232	

Berdasarkan tabel - tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa penanganan pengaduan di keempat belas puskesmas mendapatkan nilai IKM yang sangat baik dengan nilai 90,12 yang berada pada rentang 88,31-100%. Ada 6 puskesmas yang nilainya masih di bawah nilai total IKM, sedangkan 8 puskesmas lain nilainya sudah diatas nilai total.

**Tabel 11 Indeks Kepuasan Masyarakat pada 14 Puskesmas Kota Pekalongan Tahun 2022**

NO	UNIT PELAYANAN	NILAI IKM (%)	KETERANGAN
1	UPT Puskesmas Tondano	78,17	Baik
2	UPT Puskesmas Sokorejo	82,36	Baik
3	UPT Puskesmas Kusumabangsa	80,44	Baik
4	UPT Puskesmas Jenggot	80,50	Baik
5	UPT Puskesmas Kramatsari	80,98	Baik
6	UPT Puskesmas Krapyak Kidul	80,46	Baik
7	UPT Puskesmas Noyontaan	82,04	Baik
8	UPT Puskesmas Dukuh	79,66	Baik
9	UPT Puskesmas Buaran	79,93	Baik
10	UPT Puskesmas Bendan	81,01	Baik
11	UPT Puskesmas Tirto	81,26	Baik
12	UPT Puskesmas Pekalongan Selatan	80,61	Baik
13	UPT Puskesmas Medono	77,27	Baik
14	UPT Puskesmas Klego	79,82	Baik
<b>IKM KUMULATIF KOTA PEKALONGAN</b>		<b>80,33</b>	<b>Baik</b>

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa dari 14 Puskesmas di Kota Pekalongan secara kualitatif indeks kepuasan masyarakat berada dalam kategori **Baik**, artinya pelayanan kesehatan di seluruh UPT Puskesmas se-Kota Pekalongan sudah memenuhi harapan dari pelanggan.

Nilai IKM Kumulatif Puskesmas se-Kota Pekalongan adalah 80,33%. Dari hasil tersebut, ada 5 Puskesmas yang nilai IKMnya berada dibawah nilai IKM Total yaitu Puskesmas Tondano, Puskesmas Dukuh, Puskesmas Buaran, Puskesmas Medono, dan Puskesmas Klego.

**Tabel 12.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif berdasarkan Indikator Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Kusumabangsa Tahun 2022**

NO	Indikator Pelayanan Publik	IKM (%) Tahun 2020	IKM (%) Tahun 2021	IKM (%) Tahun 2022	Ket
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	81,88	82,50	79,19	Baik
2	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	83,44	80,00	79,88	Baik
3	Kemampuan Petugas	82,50	74,17	83,19	Baik
4	Kecepatan Pelayanan	85,31	86,67	72,19	Kurang Baik
5	Kesopanan dan Keramahan Petugas	80,31	80,83	82,50	Baik
6	Kewajaran Biaya	87,19	82,50	86,25	Baik
7	Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan sebenarnya	87,19	83,33	79,63	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	85,94	81,67	77,50	Baik
9	Penanganan Pengaduan atas Pelayanan	85,94	94,17	91,00	Sangat Baik
<b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b>		83,57	82,04	80,44	Baik

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui secara kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Kusumabangsa Kota Pekalongan pada tahun 2022 adalah 80,44% dalam kategori **Baik**, artinya pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Kusumabangsa sudah memenuhi harapan dari pelanggan. Jika dibandingkan dengan IKM pada Tahun 2020 dan 2021, terjadi penurunan nilai IKM. Item kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan perlu menjadi perhatian dan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan.

**Tabel 12.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif berdasarkan Indikator Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Krpyak Kidul Tahun 2022**

NO	Indikator Pelayanan Publik	IKM (%) Tahun 2020	IKM (%) Tahun 2021	IKM (%) Tahun 2022	Ket
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	76,88	78,33	81,17	Baik
2	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	78,13	79,17	79,84	Baik
3	Kemampuan Petugas	78,75	77,50	79,18	Baik
4	Kecepatan Pelayanan	84,38	83,33	79,51	Baik
5	Kesopanan dan Keramahan Petugas	77,19	77,50	79,11	Baik
6	Kewajaran Biaya	90,00	81,67	80,57	Baik
7	Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan sebenarnya	82,50	82,50	79,18	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	81,88	78,33	80,77	Baik
9	Penanganan Pengaduan atas Pelayanan	91,88	95,83	92,18	Sangat baik
<b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b>		81,57	80,76	80,46	Baik



Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui secara kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Krapyak Kidul Kota Pekalongan pada tahun 2022 adalah 80,46 dalam kategori **Baik**, artinya pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Krapyak Kidul sudah memenuhi harapan dari pelanggan. Jika dibandingkan dengan IKM pada Tahun 2020 dan 2021, terjadi penurunan nilai IKM.

**Tabel 12.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif berdasarkan Indikator Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Dukuh Tahun 2022**

NO	Indikator Pelayanan Publik	IKM (%) Tahun 2020	IKM (%) Tahun 2021	IKM (%) Tahun 2022	Ket
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	76,56	78,33	78,93	Baik
2	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	77,50	80,00	80,07	Baik
3	Kemampuan Petugas	78,13	77,50	79,33	Baik
4	Kecepatan Pelayanan	87,19	87,50	75,27	Kurang Baik
5	Kesopanan dan Keramahan Petugas	92,50	79,17	79,67	Baik
6	Kewajaran Biaya	78,13	78,33	86,80	Baik
7	Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan sebenarnya	77,81	81,67	77,33	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	80,31	75,00	77,20	Baik
9	Penanganan Pengaduan atas Pelayanan	91,56	90,83	89,60	Sangat baik
<b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b>		81,37	80,12	79,66	Baik

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui secara kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPT Puskesmas Dukuh Kota Pekalongan pada tahun 2022 adalah 79,66% dalam kategori **Baik** walaupun nilainya turun dibandingkan dengan IKM tahun 2020 dan tahun 2021. Item kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan perlu menjadi perhatian dan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan.

**Tabel 12.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif berdasarkan Indikator Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Klego Tahun 2022**

NO	Indikator Pelayanan Publik	IKM (%) Tahun 2020	IKM (%) Tahun 2021	IKM (%) Tahun 2022	Ket
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	81,25	75,00	80,64	Baik
2	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	80,63	72,50	78,25	Baik
3	Kemampuan Petugas	86,88	75,83	80,31	Baik
4	Kecepatan Pelayanan	86,88	72,50	74,67	Kurang Baik
5	Kesopanan dan Keramahan Petugas	81,25	73,33	81,43	Baik
6	Kewajaran Biaya	83,13	78,33	87,60	Baik
7	Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan sebenarnya	81,56	75,83	78,05	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	82,50	73,33	76,53	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan atas Pelayanan	88,13	87,50	88,13	Baik
<b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b>		82,74	75,26	79,82	Baik

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui secara kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPT Puskesmas Klego Kota Pekalongan pada tahun 2022 adalah 79,82% dalam kategori **Baik** dan mengalami peningkatan dari tahun 2021. Item kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan serta kualitas sarana dan prasarana perlu menjadi perhatian dan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan.

**Tabel 12.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif berdasarkan Indikator Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Tondano Tahun 2022**

NO	Indikator Pelayanan Publik	IKM (%) Tahun 2020	IKM (%) Tahun 2021	IKM (%) Tahun 2022	Ket
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	78,44	87,50	78,78	Baik
2	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	79,69	89,17	78,71	Baik
3	Kemampuan Petugas	83,13	83,33	76,59	Kurang Baik
4	Kecepatan Pelayanan	85,63	87,50	75,07	Kurang Baik
5	Kesopanan dan Keramahan Petugas	82,50	82,50	78,18	Baik
6	Kewajaran Biaya	82,81	85,83	85,81	Baik
7	Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan sebenarnya	80,94	90,83	77,25	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	81,88	86,67	75,07	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan atas Pelayanan	89,06	92,50	85,15	Baik
<b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b>		81,85	86,44	78,17	Baik

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui secara kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Tondano Kota Pekalongan pada tahun 2022 adalah 78,17% dalam kategori **Baik**, walaupun nilainya turun dari tahun 2020 dan 2021. Item kemampuan/ kompetensi petugas, kecepatan dalam memberikan pelayanan serta kualitas sarana dan prasarana perlu menjadi perhatian dan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan.

**Tabel 12.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif berdasarkan Indikator Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Noyontaan Tahun 2022**

NO	Indikator Pelayanan Publik	IKM (%) Tahun 2020	IKM (%) Tahun 2021	IKM (%) Tahun 2022	Ket
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	81,25	81,67	81,93	Baik
2	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	79,38	80,00	82,12	Baik
3	Kemampuan Petugas	81,56	75,83	84,63	Baik
4	Kecepatan Pelayanan	80,31	79,17	77,37	Baik
5	Kesopanan dan Keramahan Petugas	79,06	75,83	85,16	Baik
6	Kewajaran Biaya	78,44	81,67	85,49	Baik
7	Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan sebenarnya	79,38	85,83	80,34	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	87,81	75,00	79,16	Baik
9	Penanganan Pengaduan atas Pelayanan	93,13	95,83	89,58	Sangat baik
<b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b>		81,43	80,39	82,04	Baik

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui secara kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Noyontaan Kota Pekalongan pada tahun 2022 adalah 82,04% dalam kategori **Baik**. Nilai tersebut mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2020 dan tahun 2021, artinya pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Noyontaan sudah memenuhi harapan dari pelanggan.

**Tabel 12.7 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif berdasarkan Indikator Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Sokorejo Tahun 2022**

NO	Indikator Pelayanan Publik	IKM (%) Tahun 2020	IKM (%) Tahun 2021	IKM (%) Tahun 2022	Ket
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	81,88	83,33	81,33	Baik
2	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	82,19	84,17	81,99	Baik
3	Kemampuan Petugas	80,31	83,33	82,98	Baik
4	Kecepatan Pelayanan	87,50	88,33	78,10	Baik
5	Kesopanan dan Keramahan Petugas	79,06	80,83	83,11	Baik
6	Kewajaran Biaya	79,06	86,67	88,26	Baik
7	Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan sebenarnya	80,94	85,00	81,79	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	86,56	80,00	79,75	Baik
9	Penanganan Pengaduan atas Pelayanan	88,44	94,17	91,42	Sangat Baik
<b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b>		82,05	84,24	82,36	Baik

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui secara kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPT Puskesmas Sokorejo Kota Pekalongan pada tahun 2022 adalah 82,36% dalam kategori **Baik**, namun mengalami penurunan dari tahun sebelumnya.

**Tabel 12.8 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif berdasarkan Indikator Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Pekalongan Selatan Tahun 2022**

NO	Indikator Pelayanan Publik	IKM (%) Tahun 2020	IKM (%) Tahun 2021	IKM (%) Tahun 2022	Ket
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	75,63	79,17	80,47	Baik
2	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	79,69	76,67	81,20	Baik
3	Kemampuan Petugas	85,00	71,67	82,52	Baik
4	Kecepatan Pelayanan	88,44	82,76	75,13	Kurang Baik
5	Kesopanan dan Keramahan Petugas	80,63	75,83	83,05	Baik
6	Kewajaran Biaya	80,00	78,33	85,42	Baik
7	Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan sebenarnya	79,38	77,50	80,08	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	83,13	75,83	78,10	Baik
9	Penanganan Pengaduan atas Pelayanan	85,63	90,83	86,87	Baik
<b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b>		81,13	77,95	80,61	Baik

Berdasarkan tabel tersebut, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPT Puskesmas Pekalongan Selatan Kota Pekalongan pada tahun 2022 adalah 80,61% dalam kategori **Baik** dan mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Namun, item kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan perlu menjadi perhatian dan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan.

**Tabel 12.9 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif berdasarkan Indikator Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Jenggot Tahun 2022**

NO	Indikator Pelayanan Publik	IKM (%) Tahun 2020	IKM (%) Tahun 2021	IKM (%) Tahun 2022	Ket
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	79,38	80,83	80,35	Baik
2	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	80,00	84,17	81,01	Baik
3	Kemampuan Petugas	81,56	74,17	81,27	Baik
4	Kecepatan Pelayanan	79,38	85,83	76,50	Kurang Baik
5	Kesopanan dan Keramahan Petugas	79,69	77,50	82,51	Baik
6	Kewajaran Biaya	80,31	82,50	81,14	Baik
7	Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan sebenarnya	81,56	83,33	78,07	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	83,44	79,17	79,44	Baik
9	Penanganan Pengaduan atas Pelayanan	93,44	97,50	91,51	Sangat Baik
<b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b>		81,26	81,95	80,50	Baik

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui secara kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Jenggot Kota Pekalongan pada tahun 2022 adalah 80,50% dalam kategori **Baik** dan mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Item kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan perlu menjadi perhatian dan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan.

**Tabel 12.10 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif berdasarkan Indikator Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Buaran Tahun 2022**

NO	Indikator Pelayanan Publik	IKM (%) Tahun 2020	IKM (%) Tahun 2021	IKM (%) Tahun 2022	Ket
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	81,88	80,83	79,71	Baik
2	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	82,50	79,17	79,58	Baik
3	Kemampuan Petugas	82,19	76,67	81,23	Baik
4	Kecepatan Pelayanan	83,44	75,83	73,81	Kurang Baik
5	Kesopanan dan Keramahan Petugas	78,13	80,00	81,37	Baik
6	Kewajaran Biaya	81,56	80,83	80,57	Baik
7	Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan sebenarnya	81,56	82,50	79,18	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	82,81	80,83	77,72	Baik
9	Penanganan Pengaduan atas Pelayanan	96,25	91,67	93,50	Sangat Baik
<b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b>		82,53	80,12	79,93	Baik

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui secara kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Buaran Kota Pekalongan pada tahun 2022 adalah 79,93 dalam kategori **Baik**, namun mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Item kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan perlu menjadi perhatian dan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan.

**Tabel 12.11 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif berdasarkan Indikator Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Bendan Tahun 2022**

NO	Indikator Pelayanan Publik	IKM (%) Tahun 2020	IKM (%) Tahun 2021	IKM (%) Tahun 2022	Ket
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	77,50	85,83	80,53	Baik
2	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	82,81	85,00	80,34	Baik
3	Kemampuan Petugas	85,94	68,33	82,79	Baik
4	Kecepatan Pelayanan	93,13	86,67	75,94	Kurang Baik
5	Kesopanan dan Keramahan Petugas	85,31	75,00	83,29	Baik
6	Kewajaran Biaya	86,25	80,83	88,32	Baik
7	Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan sebenarnya	85,31	76,67	80,09	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	83,75	71,67	74,94	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan atas Pelayanan	87,50	90,83	90,20	Sangat Baik
<b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b>		84,43	79,29	81,01	Baik

Berdasarkan tabel tersebut, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Bendan Kota Pekalongan pada tahun 2022 adalah 81,01% dalam kategori **Baik** dan mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, artinya pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Bendan sudah memenuhi harapan dari pelanggan. Item kecepatan dalam memberikan pelayanan dan kualitas sarana prasarana perlu menjadi perhatian dan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan.

**Tabel 12.12 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif berdasarkan Indikator Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Medono Tahun 2022**

NO	Indikator Pelayanan Publik	IKM (%) Tahun 2020	IKM (%) Tahun 2021	IKM (%) Tahun 2022	Ket
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	82,81	75,83	79,05	Baik
2	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	78,75	79,17	77,06	Baik
3	Kemampuan Petugas	79,06	68,33	79,97	Baik
4	Kecepatan Pelayanan	85,63	79,17	74,87	Kurang Baik
5	Kesopanan dan Keramahan Petugas	79,38	77,50	77,65	Baik
6	Kewajaran Biaya	79,38	76,72	81,30	Baik
7	Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan sebenarnya	79,69	81,67	75,53	Kurang Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	87,81	75,00	73,01	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan atas Pelayanan	88,13	84,17	84,02	Baik
<b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b>		81,47	76,73	77,27	Baik

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui secara kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPT Puskesmas Medono Kota Pekalongan pada tahun 2022 adalah 77,27% dalam kategori **Baik** dan mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Namun, item kecepatan dalam memberikan pelayanan, kualitas sarana prasarana, serta kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan sebenarnya perlu menjadi perhatian dan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan.

**Tabel 12.13 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif berdasarkan Indikator Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Kramatsari Tahun 2022**

NO	Indikator Pelayanan Publik	IKM (%) Tahun 2020	IKM (%) Tahun 2021	IKM (%) Tahun 2022	Ket
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	79,38	80,00	79,38	Baik
2	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	80,31	82,50	79,44	Baik
3	Kemampuan Petugas	83,75	73,33	81,23	Baik
4	Kecepatan Pelayanan	86,25	85,00	74,93	Kurang Baik
5	Kesopanan dan Keramahan Petugas	81,88	78,33	81,30	Baik
6	Kewajaran Biaya	82,81	85,00	88,13	Baik
7	Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan sebenarnya	84,06	84,17	78,32	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	81,25	77,50	77,92	Baik
9	Penanganan Pengaduan atas Pelayanan	95,31	93,33	95,49	Sangat baik
<b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b>		83,05	81,31	80,98	Baik

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui secara kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPT Puskesmas Kramatsari Kota Pekalongan pada tahun 2022 adalah 80,98% dalam kategori **Baik**, namun mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Item kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan perlu menjadi perhatian dan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan.

**Tabel 12.14 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif berdasarkan Indikator Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Tirto Tahun 2022**

NO	Indikator Pelayanan Publik	IKM (%) Tahun 2020	IKM (%) Tahun 2021	IKM (%) Tahun 2022	Ket
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	78,75	80,00	80,33	Baik
2	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	79,69	79,17	80,53	Baik
3	Kemampuan Petugas	83,75	69,17	83,29	Baik
4	Kecepatan Pelayanan	85,00	80,00	77,30	Baik
5	Kesopanan dan Keramahan Petugas	78,75	78,33	83,68	Baik
6	Kewajaran Biaya	82,19	79,17	81,45	Baik
7	Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan sebenarnya	80,63	80,00	80,53	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	84,38	81,67	78,68	Baik
9	Penanganan Pengaduan atas Pelayanan	92,50	88,33	92,96	Sangat baik
<b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b>		82,02	78,74	81,26	Baik

Berdasarkan tabel tersebut, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPT Puskesmas Tirto Kota Pekalongan pada tahun 2022 adalah 81,26% dalam kategori **Baik**, dan mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, artinya pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Tirto sudah memenuhi harapan dari pelanggan.



**Tabel 13 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif berdasarkan Indikator Pelayanan Publik pada 14 Puskesmas Kota Pekalongan Tahun 2022**

NO	Indikator Pelayanan Publik	IKM (%) Tahun 2020	IKM (%) Tahun 2021	IKM (%) Tahun 2022	Ket
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	79,53	80,65	80,13	Baik
2	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	80,33	80,77	80,00	Baik
3	Kemampuan Petugas	82,32	74,94	81,34	Baik
4	Kecepatan Pelayanan	85,60	82,88	75,75	Kurang Baik
5	Kesopanan dan Keramahan Petugas	81,12	78,04	81,59	Baik
6	Kewajaran Biaya	82,23	81,32	84,81	Baik
7	Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan	81,61	82,20	78,96	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	83,82	77,98	77,55	Baik
9	Penanganan Pengaduan atas Pelayanan	90,49	91,96	90,12	Sangat baik
<b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b>		82,18	80,38	80,33	Baik

Berdasarkan tabel tersebut, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPT Puskesmas se-Kota Pekalongan pada tahun 2022 adalah 80,33% dimana terjadi penurunan sebesar 0,05%. Meskipun demikian hasil IKM masih dalam kategori **Baik**.

Namun, item kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan perlu menjadi perhatian dan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan.

## **V. MASUKAN, SARAN DAN KRITIK PELANGGAN SAAT SURVEY**

Saat pelaksanaan survey, ada beberapa masukan, saran dan kritik dari responden. Saran, masukan dan kritik dari pelanggan sebagai berikut :

### **A. Puskesmas Kusuma Bangsa**

1. Untuk pelayanan surat rujukan harap diprioritaskan jangan antri seperti mau periksa
2. Mohon ditingkatkan lagi keramahannya bagi semua petugas (Perawat umum ada yang kurang ramah/ judes)
3. Mohon ditambah jam pelayannya karna sering kehabisan nomer antrian ketika ingin berobat
4. Mohon untuk pelayanan pendaftaran ditambah tenaganya
5. Loker Pendaftaran pelayannya kurang cepat dan antriannya lama
6. Tempat bau jadi mengganggu
7. Dokter sering saling ngobrol dengan dokter sebelahnya saat periksa pasien
8. Petugas yang memeriksa pasien kadang kurang teliti dan tidak detail dalam menyampaikan penyakit yang diderita pasien. ditingkatkan lagi
9. Mohon ditambah untuk fasilitas USG
10. Kamar mandi kurang bersih. Mohon ditingkatkan lagi kebersihan puskesmasnya
11. Mohon disediakan susu bagi ibu hamil

### **B. Puskesmas Krapyak Kidul**

1. Untuk pelayanan pencabutan gigi mohon dipermudah
2. Selalu bersikap ramah bagi semua petugas (terutama petugas bagian loket pendaftaran)
3. Dipermudah untuk meminta pengantar surat rujukan ke RS
4. Pelayanan semoga lebih baik dan tidak lama terutama di pendaftaran
5. Semoga polinya semakin ditambah (terutama poli mata dengan petugas khusus serta dilengkapi alatnya)
6. Jam pelayanan harus diperhatikan lagi, karena ada pasien datang jam setengah 11 sudah tidak dilayani di loket pendaftaran dan ada pasien yang datang dari setengah 8 belum dilayani, baru dipanggil di pendaftaran jam 8
7. Mohon ditingkatkan lagi keramahannya bagi semua petugas
8. Tempat tunggu mohon diperhatikan lagi, karena saat antrian banyak jadi sesak dan penuh
9. Tim medis/ tenaga kesehatan mohon datang tepat waktu agar pasien tidak menunggu terlalu lama
10. Semoga bisa ada fasilitas untuk melahirkan di puskesmas
11. Semoga ada papan nama puskesmas di jalan yang bisa memudahkan orang-orang untuk melihat dari arah utara dan selatan

### **C. Puskesmas Dukuh**

#### **D. Puskesmas Klego**

1. Tempat duduk kurang banyak, ruang tunggu mohon diperhatikan, terutama pada saat mengantri di depan
2. Petugas harus tetap melayani dengan sopan dan ramah
3. Mohon disediakan masker gratis
4. Pelayanan di bagian pendaftaran mohon ditingkatkan, pelayanannya kurang cepat
5. Kotak kritik saran diperbaiki agar terlihat dibagian depan ada petugas yang mengarahkan untuk pendaftaran
6. Pemberian korden pada ruang tunggu pasien agar tidak panas
7. Loket pendaftaran masih memakai pemanggilan manual
8. Perlu perbaikan kipas angin dan speaker karena rusak
9. Pelayanan di poli mohon untuk ditingkatkan lagi agar lebih cepat
10. Perbanyak petugas kesehatan di poli umum karena banyak pasien yang seharusnya cepat mendapatkan pelayanan
11. Penambahan ruang menyusui dan poli anak dibawah 5 th
12. Pelayanan loket dipercepat lagi
13. Puskesmas sebaiknya mengadakan rawat inap
14. Kebersihan kamar mandi ditingkatkan lagi, kunci pintu mohon diperbaiki
15. Mohon tambah poli mata agar tidak kejauhan ke puskesmas bendan
16. Pendaftaran peserta pelayanan kesehatan sebaiknya dibedakan dengan pelayanan KIR agar pasien tidak bingung

#### **E. Puskesmas Tondano**

1. Sudah cukup baik, tetap dipertahankan dan tingkatkan pelayanannya
2. Mohon disediakan air minum untuk pasien yang menunggu
3. Pengaduan layanan perlu diperhatikan lagi
4. Mohon disediakan masker gratis
5. Tolong diperbaiki masalah pelayanan cek laboratorium
6. Mungkin pada sarana dan prasarana perlu dirapikan bagian kursi di luar (outdoor) dan jumlah kursinya ditambah
7. Lebih dilengkapi lagi peralatan yang ada
8. Kalau minta rujukan jangan dipersulit apabila yang bersangkutan tidak ikut
9. Semoga petugas lebih sabar dan ramah dalam melakukan pelayanan

#### **F. Puskesmas Noyontaan**

1. Ruang tunggu cukup panas, apabila memungkinkan dipasang pendingin udara atau AC
2. Adanya pembatasan jumlah pasien poli gigi, jadi pasien yang datang lebih siang tidak dapat diperiksa

3. Harap menyediakan masker gratis
4. Untuk poli gigi mohon kuota pemeriksaan agar ditambah dan peralatannya semoga lebih lengkap
5. Kursi tunggu pasien mohon ditambah
6. Penjelasan kurang detail dari petugas pemeriksa
7. Kursi tunggu untuk ibu hamil dipisah
8. Untuk periksa bayi dan anak seharusnya dipisah
9. Pelayanan di pendaftaran lama, mohon bisa ditingkatkan lagi
10. Urusan birokrasinya kurang cepet, terlalu berbelit belit

#### **G. Puskesmas Sokorejo**

1. Pelayanan sudah baik, mohon ditingkatkan lagi
2. Kebersihan mohon ditingkatkan lagi, terutama kamar pasien
3. Keramahan petugas mohon ditingkatkan lagi
4. Pelayanan kurang cepat di BPU, Farmasi dan pendaftaran. Mohon untuk ditingkatkan lagi
5. Mohon ditambah poli mata di puskesmas
6. Antrian obat untuk ibu hamil dan umum mohon untuk dipisah dan lebih dipercepat lagi pelayanannya
7. Mohon disediakan air minum untuk pasien seperti teh/ kopi
8. Mohon pasien yang datang terlambat 5 menit untuk dilayani karena sudah datang dari jauh
9. Nomor urut otomatis mati, harap bisa diperbaiki
10. Apabila memungkinkan mohon disediakan kantin untuk pasien

#### **H. Puskesmas Pekalongan Selatan**

1. Mohon pelayanan lebih cepat dan tingkatkan keramahan petugas
2. Untuk tempat tunggu obat atau farmasi di usahakan di tambah biar tidak menumpuk
3. Mohon disediakan minum untuk pasien
4. Sebaiknya di tambah lagi tenaga medisnya, agar pelayan lebih maksimal. Terutama tenaga bidan yang melayani ibu hamil
5. Tolong di perhatikan lagi untuk nomor antriannya karena yang datang awal belum dipanggil sedangkan yang datang akhir didahulukan
6. Mohon disediakan masker gratis
7. Mohon diperhatikan lagi kran air di toilet keluarnya lambat
8. Pelayanan untuk ibu hamil dan lansia mohon lebih dipraktiskan lagi
9. Mohon diperhatikan jam mulai pelayanan, seharusnya jam 8 tepat sudah memberikan pelayanan pada pasien
10. Petugas harus stand by di mesin antrian. Mesin antrian membuat bingung pasien karena tidak paham

11. Mohon diadakan pelayanan USG

12. Untuk pelayanan igd mohon ditingkatkan keramahan dan kecepatannya

#### **I. Puskesmas Jenggot**

1. Mohon pelayanan lebih dipercepat

2. Pelayanan sudah cukup baik, kalau bisa ditingkatkan agar lebih baik lagi

3. Penyediaan air minum di ruang tunggu

4. Keramahan dan kesopanan petugas mohon untuk ditingkatkan lagi

5. Tempat duduk masih kurang, mohon untuk bisa ditambah

6. Mohon untuk mengaktifkan semua sosmed dan sering diadakan penyuluhan ke masyarakat terkait apa yang sedang merabak

7. Kursi pelanggan mungkin bisa diganti dengan yang baru karena sudah berkarat

8. Pelayanan sudah baik, tapi jam kerja pelayanan harus dimaksimalkan lagi sampai jam selesai

9. Sarana bermain anak mohon ditambah

10. Alat USG mohon diperbaiki

11. Dibagian pemeriksaan kurang menyenangkan, kata-kata kurang nyaman didengar

12. Mesin antrian di pendaftaran di fungsikan lagi biar mudah

13. Pemeriksaan telinga kurang efektif

14. Lokasi puskesmas jangan pindah lagi, untuk pasien luar wilayah jangan dipersulit

15. Tambah tanaman peneduh di halaman

16. Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya, buka pendaftaran online agar lebih mudah dan lebih cepat

17. Pasien lansia lebih didahulukan agar tidak menunggu lama

18. Misal tidak ada dokter atau tidak ada penanganan harusnya pasien tidak bayar lagi atau tidak daftar lagi mohon ditinjau ulang

19. Pelayanan pusdalu mohon untuk ditingkatkan lagi

20. Pernah datang sore hari mau periksa bayi tapi ditolak karena sudah penuh, padahal sampai sini sekitar jam 4 dan kondisi darurat, datang dari pakisputih, mohon dipertimbangkan lagi, terutama pasien anak

21. Mempunyai komputer cadangan agar saat pendaftaran lebih mudah bagi petugas

22. Ruang menyusui mohon diperhatikan, panas dan kurang nyaman

23. Mohon ditambah area bermain anak indoor

24. Pengeras suara mohon diperbaiki

25. Semoga petugas baru yg dipendaftaran harapannya bisa melayani dg ramah seperti petugas lama

26. Untuk dokter spesialis mohon ditambah jam prakteknya

27. Dokter umum ngeyel tidak mau memberi rujukan ke RS & mendiagnosis sakit maag. Setelah dibawa secara mandiri (tanpa BPJS), setelah melakukan segala pemeriksaan Lab dokter menyatakan sakit jantung
28. Pelayanan sangat bagus, mohon untuk disediakan aqua gelas/dispenser galon untuk pasien yg butuh
29. Periksa Dokter umum sarannya ada dua dokter, pria & wanita agar pasien bisa memilih dokter yg diinginkan
30. Sosialisasi keberadaan Puskesmas & jam layanan supaya lebih banyak masyarakat yg berkunjung ke puskesmas
31. Semoga dalam pelayanan lebih baik lagi terutama bagian gigi, waktu itu alatnya rusak & bilanganya akan dihubungi ketika sudah ada, namun sampai saat ini tidak ada kabar

#### **J. Puskesmas Buaran**

1. Mohon disediakan ruang menyusui
2. Pendaftaran terlalu lama kasihan kalau yang mau periksa anak kecil/ bayi
3. Mohon disediakan ruang bermain anak
4. Antrian lansia mohon dipisah/ di dahulukan
5. Mohon disediakan kipas angin/ pendingin di ruang tunggu
6. Kalau bisa parkir digratiskan karena petugas parkir tidak ramah
7. Antrian saat pengambilan obat mohon diperhatikan
8. Mohon untuk poli anak sebaiknya dipisah
9. Peralatan USG mohon diperhatikan
10. Speaker pengeras suara mohon diperhatikan lagi agar suaranya terdengar jelas
11. Mohon diperhatikan jam buka pelayanan agar selalu ontime. Meskipun weekend alangkah lebih baik lagi jika tetap buka pukul 08.00 sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama
12. Untuk tindakan berbayar non bpjs mohon ditinjau ulang
13. Disediakan papan no.urut dinding agar pasien tau sudah sampai no berapa
14. Mohon dalam memberikan rujukan jangan dipersulit
15. Mohon ditingkatkan keramahan petugas
16. Untuk jadwal imunisasi mohon diperhatikan lagi, karena hanya buka 1x pas jadwalnya, jadi banyak bayi mau imunisasi kelewat waktunya
17. Peningkatan kualitas pelayanan sarana dan prasarana terutama di poli umum
18. Kalau bisa puskesmas buaran buka jam sore seperti puskesmas jenggot
19. Untuk bagian pendaftaran dalam memasukkan rekam medis agar tidak terbalik urutannya
20. Pernah lihat ada kenalan petugas puskesmas baru datang langsung ngobrol sama petugas dan langsung dilayani, pasien yang sudah menunggu lama belum dilayani

#### **K. Puskesmas Bendan**

1. Mohon untuk diperbaiki lagi pelayanannya, urutan pemanggilan antrian kurang tertib
2. Pengambilan rujukan untuk kontrol kurang cepat
3. Mohon kursi ruang tunggu depan ditambah lagi biar tidak ada yang berdiri dan dipisah antara balita, ibu hamil dan lansia atau dipisah per jenis layanan
4. Mohon untuk ditingkatkan lagi dalam pelayanan terutama bagi ibu hamil, anak dan lansia agar tidak menunggu terlalu lama
5. Saat pendaftaran agar lebih cepat bisa dengan pemindaian kartu BPJS langsung saat pengambilan nomor antrian
6. Kurang cepat pelayanan dokternya. Karena antrian penuh, dokternya main hp balas WA terus
7. Mengharapkan pelayanannya lebih ramah, cepat, tepat dalam mendiagnosa pasien
8. Ruang menyusui/ bilik laktasi diusahakan dekat poli KIA dan lebih ditingkatkan kebersihannya
9. Mohon disediakan pendingin ruangan di ruang tunggu agar lebih nyaman
10. Semoga kedepannya lebih maksimal, pendaftaran dengan mesin BPJS semoga bisa lebih cepat
11. Poli mata sebaiknya dipisah dari poli umum
12. WC/ toilet kurang bersih. Mohon diperhatikan lagi kebersihannya
13. Form untuk masukan mohon ditambah
14. Untuk pasien yang minta rujukan mohon jangan dipersulit
15. Pelayanannya mohon dipercepat lagi
16. Ruang tunggu disediakan hiburan TV

#### **L. Puskesmas Medono**

1. Bagi dokter saat memberikan pelayanan agar bisa lebih intensif baik mengenai diagnosa dan tanya jawab
2. Disediakan kantin di halaman puskesmas
3. Tingkatkan kualitas pelayanan
4. Lebih teliti saat pemeriksaan
5. Nomer antrian seharusnya dibagikan/bisa diambil pada saat pasien itu datang ke puskesmas, sekitar pukul 08.00 pagi
6. Tempat duduk diperbanyak lagi
7. Seharusnya toilet bisa lebih bersih lagi dan kuncinya diperbaiki
8. Petugas kurang cekatan, dan kurang ramah
9. Jadwal USG alangkah lebih baiknya ditambah lagi harinya, karena selama ini hanya 1/2 hari saja selama seminggu dan dibatasi kuota nya
10. Sebaiknya saat pengambilan nomer antrian ada yang menjaga, agar lebih teratur
11. Disediakan petugas jaga screening
12. Kalau bisa ruang tunggu diberi tambahan kipas, agar waktu menunggu tidak gerah

13. Untuk petugas obat mohon lebih sopan dan ramah lagi dalam memberikan pelayanan
14. Untuk alat usg gambar sebaiknya lebih diperjelas
15. Area bermain anak lebih diperhatikan lagi, ditambah lagi mainannya
16. Mohon disediakan masker gratis

**M. Puskesmas Kramatsari**

1. Fasilitas USG belum tersedia
2. Mohon ada pelayanan malam hari
3. Diusahakan ada poli mata
4. Untuk minta rujukan dan pemeriksaan kalau bisa di pisah
5. Prosedur pendaftaran dan tunggu antrian agar dipercepat sehingga pasien tidak lama menunggu
6. Mohon diperhatikan lagi jam operasional, karena ada pasien datang setengah 11 sudah tutup
7. Lahan parkir kurang luas
8. Mohon untuk lansia ada prioritas untuk berobat, jangan terlalu lama menunggu
9. Tingkatkan pelayanan dan kualitas tenaga medis dan fasilitas supaya lebih baik ke depannya
10. Kalau bisa seluruh pelayanan gratis, termasuk KIR kesehatan
11. Mohon disediakan masker

**N. Puskesmas Tirto**

1. Kursi untuk ruang tunggu mohon diperbanyak
2. Poli mohon ditambah lagi
3. Atap ruang gizi mohon segera diperbaiki
4. Pelayanan sudah bagus dan cepat, mohon ditingkatkan
5. Mohon lebih diperhatikan lagi terkait antrian pasien. Pasien yang datang dahulu dipendaftaran tetap dipanggil dahulu
6. Terus tingkatkan pelayanan untuk masyarakat khususnya lansia dan masyarakat kurang mampu



## II. RENCANA TINDAK LANJUT

Dari hasil survey serta masukan, kritik dan saran yang masuk. Ada beberapa rencana tindak lanjut yang disusun sebagai berikut :

### A. Pelayanan

1. Peningkatan pelayanan di Puskesmas dengan mengoptimalkan sumber daya manusia dan peralatan yang ada
2. Kemampuan, kesopanan dan keramahan petugas perlu ditindaklanjuti dengan *refreshment training/* penyegaran kembali tentang pelayanan prima, mengadakan sistem *reward and punishment*, dan mengingatkan kembali tentang pelayanan prima saat apel pagi

### B. Sarana dan prasarana

1. Melakukan monitoring dan evaluasi kondisi peralatan, gedung, dan fasilitas lainnya
2. Menindaklanjuti hasil monitoring dan evaluasi sarana dan prasarana dengan perbaikan, pengadaan baru dan sebagainya
3. Penambahan fasilitas direncanakan untuk periode selanjutnya
4. Peningkatan kebersihan, keindahan, dan kerapian tempat kerja

## III. KESIMPULAN DAN PENUTUP

Dalam mewujudkan pelayanan prima di 14 Puskesmas di Kota Pekalongan tahun 2022 tujuannya adalah selalu berusaha mewujudkan pelayanan kesehatan yang sesuai atau melebihi harapan masyarakat sehingga dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

Salah satu upaya untuk mewujudkan harapan tersebut adalah dengan melaksanakan survey kepuasan pelanggan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Pelanggan. Untuk memberikan motivasi kepada para penyelenggara pelayanan publik dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, dapat diadakan pemberian penghargaan (*reward*) bagi unit kerja pelayanan yang menunjukkan prestasi kerjanya dan pembinaan bagi yang kinerja pelayanannya rendah. Dalam menyelenggarakan Puskesmas, harus memperhatikan prinsip-prinsip paradigma sehat, pertanggungjawaban wilayah, kemandirian masyarakat, ketersediaan akses pelayanan kesehatan, teknologi tepat guna, dan keterpaduan dan kesinambungan sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2021 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Secara keseluruhan penilaian terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai penilaian komposit atau kolektif, adapun kumulatif hasil survey secara keseluruhan dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

**Tabel 14 Indeks Kepuasan Masyarakat pada 14 Puskesmas Kota Pekalongan Tahun 2020-2022**

NO	UNIT PELAYANAN	IKM (%) TAHUN 2020	IKM (%) TAHUN 2021	IKM (%) TAHUN 2022	KET
1	UPT Puskesmas Tondano	81,85	86,44	78,17	<b>TURUN</b>
2	UPT Puskesmas Sokorejo	82,05	84,24	82,36	<b>TURUN</b>
3	UPT Puskesmas Kusumabangsa	83,57	82,04	80,44	<b>TURUN</b>
4	UPT Puskesmas Jenggot	81,26	81,95	80,50	<b>TURUN</b>
5	UPT Puskesmas Kramatsari	83,05	81,31	80,98	<b>TURUN</b>
6	UPT Puskesmas Krapyak Kidul	81,57	80,76	80,46	<b>TURUN</b>
7	UPT Puskesmas Noyontaan	81,43	80,39	82,04	NAIK
8	UPT Puskesmas Dukuh	81,37	80,12	79,66	<b>TURUN</b>
9	UPT Puskesmas Buaran	82,53	80,12	79,93	<b>TURUN</b>
10	UPT Puskesmas Bendan	84,43	79,29	81,01	NAIK
11	UPT Puskesmas Tirto	82,02	78,74	81,26	NAIK
12	UPT Puskesmas Pekalongan Selatan	81,13	77,95	80,61	NAIK
13	UPT Puskesmas Medono	81,47	76,73	77,27	NAIK
14	UPT Puskesmas Klego	82,74	<b>75,26</b>	79,82	NAIK
<b>IKM KUMULATIF PUSKESMAS SE-KOTA PEKALONGAN</b>		<b>82,18</b>	<b>80,38</b>	<b>80,33</b>	<b>TURUN</b>

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat 14 Puskesmas di Kota Pekalongan Tahun 2022 berada dalam kategori **Baik**, artinya pelayanan kesehatan di seluruh UPT Puskesmas se-Kota Pekalongan sudah memenuhi harapan dari pelanggan. Dibandingkan dari Tahun 2021, dimana 13 Puskesmas mendapatkan nilai dengan kategori **Baik**, dan hanya Puskesmas Klego yang mendapatkan nilai dengan kategori **Kurang Baik**. Namun demikian, ada beberapa Puskesmas yang nilai IKMnya menurun di tahun 2022, seperti Puskesmas Tondano, Sokorejo, Kusumabangsa, Jenggot, Krapyak Kidul, Dukuh, dan Buaran.

Pekalongan, 12 Juli 2022  
 Kepala Dinas Kesehatan  
 Kota Pekalongan



Dr. Slamet Budiyo, SKM.M.Kes  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19710118 199303 1 005