



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

Jl. Jetayu No. 4 Pekalongan Telp.(0285) 421972 Kode Pos : 51114  
Webside : <http://www.dinkes.pekalongankota.go.id>  
e-mail : [dinkes@pekalongankota.go.id](mailto:dinkes@pekalongankota.go.id)

Pekalongan, 9 Agustus 2023

Kepada Yth :

Kepala UPT Puskesmas se-Kota

Pekalongan

Di -

Pekalongan

SURAT PENGANTAR

Nomor : 400.7.22/ 2698.1

| NO | JENIS SURAT                                                                                                       | JUMLAH          | KET.                                                             |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Salinan Laporan Survei<br>Kepuasan Masyarakat<br>Terhadap Pelayanan di<br>Puskesmas Kota Pekalongan<br>Tahun 2022 | 1 (satu) bendel | Salinan ini<br>dikirimkan untuk<br>dapat digunakan<br>seperlunya |



Kepala Dinas Kesehatan  
Kota Pekalongan

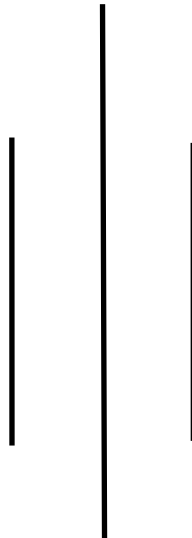
**Dr. Slamet Budiyanto, SKM, M.Kes**

Pembina Utama Muda

NIP. 19710118 199303 1 005



**LAPORAN**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS**  
**KOTA PEKALONGAN**  
**TAHUN 2023**



**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 2023**

**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 2023 dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

**B. Tujuan Khusus**

1. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang dicapai Puskesmas se-Kota Pekalongan tahun 2023.
2. Mengidentifikasi masalah yang menyebabkan masyarakat kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas se-Kota Pekalongan tahun 2023 melalui survey pelanggan secara langsung.
3. Menindaklanjuti masalah ketidakpuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas se-Kota Pekalongan tahun 2023 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<br>(N) | Sampel<br>(n) | Populasi<br>(N) | Sampel<br>(n) | Populasi<br>(N) | Sampel<br>(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<br>(N) | Sampel<br>(n) | Populasi<br>(N) | Sampel<br>(n) | Populasi<br>(N) | Sampel<br>(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 sampai dengan 28 Juni 2023.

5. Cara / Metode Pengolahan data

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

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

- c. Untuk nilai penimbang pada survey ini ditemukan nilai penimbang

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

- d. Untuk memperoleh nilai SKM digunakan rumus

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

- e. 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 Tirta, 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 2023

| NO | KARAKTERISTIK  | INDIKATOR       | P. KUSUMABANGSA |       | P.KRAPYAK KIDUL |       | P. DUKUH |       |
|----|----------------|-----------------|-----------------|-------|-----------------|-------|----------|-------|
|    |                |                 | Frek            | %     | Frek            | %     | Frek     | %     |
| 1  | Umur Responden | <20th           | 53              | 13,98 | 57              | 15,12 | 54       | 14,32 |
|    |                | 20-30           | 92              | 24,27 | 121             | 32,10 | 77       | 20,42 |
|    |                | 31-40           | 63              | 16,62 | 85              | 22,55 | 87       | 23,08 |
|    |                | 41-50           | 87              | 22,96 | 70              | 18,57 | 85       | 22,55 |
|    |                | >50Th           | 84              | 22,16 | 44              | 11,67 | 74       | 19,63 |
| 2  | Jenis Kelamin  | Laki-laki       | 106             | 27,97 | 85              | 22,55 | 93       | 24,67 |
|    |                | Perempuan       | 273             | 72,03 | 292             | 77,45 | 284      | 75,33 |
| 3  | Pendidikan     | SD              | 66              | 17,41 | 55              | 14,59 | 87       | 23,08 |
|    |                | SLTP            | 129             | 34,04 | 120             | 31,83 | 96       | 25,46 |
|    |                | SLTA            | 154             | 40,63 | 160             | 42,44 | 146      | 38,73 |
|    |                | S1              | 30              | 7,92  | 41              | 10,88 | 48       | 12,73 |
|    |                | S2              | 0               | 0,00  | 1               | 0,27  | 0        | 0,00  |
|    |                | S3              | 0               | 0,00  | 0               | 0,00  | 0        | 0,00  |
| 4  | Pekerjaan      | PNS             | 14              | 3,69  | 11              | 2,92  | 18       | 4,77  |
|    |                | TNI             | 0               | 99,21 | 0               | 0,00  | 3        | 0,80  |
|    |                | Polri           | 0               | 0,00  | 5               | 1,33  | 4        | 1,06  |
|    |                | Karyawan Swasta | 65              | 17,15 | 43              | 11,41 | 64       | 16,98 |
|    |                | Wirausaha       | 19              | 5,01  | 11              | 2,92  | 27       | 7,16  |
|    |                | Lainnya         | 281             | 74,14 | 307             | 81,43 | 261      | 69,23 |

Tabel 1.2 Karakteristik Responden Survey Kepuasan Masyarakat di UPT Puskesmas Klego, UPT Puskesmas Tondano, dan UPT Puskesmas Noyontaan Tahun 2023

| NO | KARAKTERISTIK  | INDIKATOR       | P. KLEGO |       | P.TONDANO |       | P.NOYONTAAN |       |
|----|----------------|-----------------|----------|-------|-----------|-------|-------------|-------|
|    |                |                 | Frek     | %     | Frek      | %     | Frek        | %     |
| 1  | Umur Responden | <20th           | 52       | 13,79 | 38        | 10,08 | 40          | 10,61 |
|    |                | 20-30           | 110      | 29,18 | 113       | 29,97 | 135         | 35,81 |
|    |                | 31-40           | 86       | 22,81 | 97        | 25,73 | 98          | 25,99 |
|    |                | 41-50           | 65       | 17,24 | 78        | 20,69 | 53          | 14,06 |
|    |                | >50Th           | 64       | 16,98 | 51        | 13,53 | 51          | 13,53 |
| 2  | Jenis Kelamin  | Laki-laki       | 80       | 21,22 | 134       | 35,54 | 101         | 26,79 |
|    |                | Perempuan       | 297      | 78,78 | 243       | 64,46 | 276         | 73,21 |
| 3  | Pendidikan     | SD              | 65       | 17,24 | 43        | 11,41 | 34          | 9,02  |
|    |                | SLTP            | 106      | 28,12 | 94        | 24,93 | 79          | 20,95 |
|    |                | SLTA            | 170      | 45,09 | 217       | 57,56 | 211         | 55,97 |
|    |                | S1              | 34       | 9,02  | 23        | 6,10  | 49          | 13,00 |
|    |                | S2              | 1        | 0,27  | 0         | 0,00  | 2           | 0,53  |
|    |                | S3              | 1        | 0,27  | 0         | 0,00  | 2           | 0,53  |
| 4  | Pekerjaan      | PNS             | 5        | 1,33  | 5         | 1,33  | 10          | 2,65  |
|    |                | TNI             | 3        | 0,80  | 2         | 0,53  | 0           | 0,00  |
|    |                | Polri           | 5        | 1,33  | 26        | 6,90  | 1           | 0,27  |
|    |                | Karyawan Swasta | 43       | 11,41 | 55        | 14,59 | 91          | 24,14 |
|    |                | Wirausaha       | 19       | 5,04  | 33        | 8,75  | 17          | 4,51  |
|    |                | Lainnya         | 302      | 80,11 | 256       | 67,90 | 258         | 68,44 |

Tabel 1.3 Karakteristik Responden Survey Kepuasan Masyarakat di UPT Puskesmas Sokorejo, dan UPT Puskesmas Pekalongan Selatan dan UPT Puskesmas Jenggot Tahun 2023

| NO | KARAKTERISTIK  | INDIKATOR       | P.SOKOREJO |       | P.PKL SELATAN |       | P.JENGGOT |       |
|----|----------------|-----------------|------------|-------|---------------|-------|-----------|-------|
|    |                |                 | Frek       | %     | Frek          | %     | Frek      | %     |
| 1  | Umur Responden | <20th           | 55         | 14,59 | 14            | 3,71  | 34        | 9,02  |
|    |                | 20-30           | 88         | 23,34 | 162           | 42,97 | 88        | 23,34 |
|    |                | 31-40           | 109        | 28,91 | 129           | 34,22 | 116       | 30,77 |
|    |                | 41-50           | 70         | 18,57 | 42            | 11,14 | 71        | 18,83 |
|    |                | >50Th           | 55         | 14,59 | 30            | 7,96  | 68        | 18,04 |
| 2  | Jenis Kelamin  | Laki-laki       | 112        | 29,71 | 71            | 18,83 | 81        | 21,49 |
|    |                | Perempuan       | 265        | 70,29 | 306           | 81,17 | 296       | 78,51 |
| 3  | Pendidikan     | SD              | 57         | 15,12 | 65            | 17,24 | 47        | 12,47 |
|    |                | SLTP            | 139        | 36,87 | 97            | 25,73 | 117       | 31,03 |
|    |                | SLTA            | 164        | 43,50 | 171           | 45,36 | 178       | 47,21 |
|    |                | S1              | 17         | 4,51  | 41            | 10,88 | 35        | 9,28  |
|    |                | S2              | 0          | 0,00  | 1             | 0,27  | 0         | 0,00  |
|    |                | S3              | 0          | 0,00  | 2             | 0,53  | 0         | 0,00  |
| 4  | Pekerjaan      | PNS             | 2          | 0,53  | 3             | 0,80  | 14        | 3,71  |
|    |                | TNI             | 1          | 0,27  | 0             | 0,00  | 0         | 0,00  |
|    |                | Polri           | 1          | 0,27  | 8             | 2,12  | 1         | 0,27  |
|    |                | Karyawan Swasta | 81         | 21,49 | 59            | 15,65 | 85        | 22,55 |
|    |                | Wirausaha       | 36         | 9,55  | 21            | 5,57  | 26        | 6,90  |
|    |                | Lainnya         | 256        | 67,90 | 286           | 75,86 | 251       | 66,58 |

Tabel 1.4 Karakteristik Responden Survey Kepuasan Masyarakat di UPT Puskesmas Buaran, UPT Puskesmas Bendan dan UPT Puskesmas Medono Tahun 2023

| NO | KARAKTERISTIK  | INDIKATOR       | P.BUARAN |       | P.BENDAN |       | P.MEDONO |       |
|----|----------------|-----------------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
|    |                |                 | Frek     | %     | Frek     | %     | Frek     | %     |
| 1  | Umur Responden | <20th           | 31       | 8,22  | 37       | 9,74  | 33       | 8,75  |
|    |                | 20-30           | 128      | 33,95 | 106      | 27,89 | 136      | 36,07 |
|    |                | 31-40           | 103      | 27,32 | 83       | 21,84 | 100      | 26,53 |
|    |                | 41-50           | 70       | 18,57 | 79       | 20,79 | 57       | 15,12 |
|    |                | >50Th           | 45       | 11,94 | 75       | 19,74 | 51       | 13,53 |
| 2  | Jenis Kelamin  | Laki-laki       | 85       | 27,85 | 117      | 30,79 | 90       | 23,87 |
|    |                | Perempuan       | 292      | 77,45 | 263      | 69,21 | 287      | 76,13 |
| 3  | Pendidikan     | SD              | 56       | 14,85 | 52       | 13,68 | 64       | 16,98 |
|    |                | SLTP            | 81       | 21,49 | 64       | 16,84 | 86       | 22,81 |
|    |                | SLTA            | 183      | 48,54 | 180      | 47,37 | 195      | 51,72 |
|    |                | S1              | 49       | 13,00 | 81       | 21,32 | 28       | 7,43  |
|    |                | S2              | 2        | 0,53  | 2        | 0,53  | 0        | 0,00  |
|    |                | S3              | 6        | 1,59  | 1        | 0,26  | 4        | 1,06  |
| 4  | Pekerjaan      | PNS             | 7        | 1,86  | 32       | 8,42  | 6        | 1,59  |
|    |                | TNI             | 0        | 0,00  | 3        | 0,79  | 1        | 0,27  |
|    |                | Polri           | 12       | 3,18  | 5        | 1,32  | 7        | 1,86  |
|    |                | Karyawan Swasta | 67       | 17,77 | 62       | 16,32 | 74       | 19,63 |
|    |                | Wirausaha       | 30       | 7,96  | 12       | 3,16  | 43       | 11,41 |
|    |                | Lainnya         | 261      | 69,23 | 266      | 70,00 | 246      | 65,25 |

Tabel 1.5 Karakteristik Responden Survey Kepuasan Masyarakat di UPT Puskesmas Kramatsari dan UPT Puskesmas Tirto Pekalongan Tahun 2023

| NO | KARAKTERISTIK  | INDIKATOR       | P.KRAMATSARI |       | P. TIRTO |       |
|----|----------------|-----------------|--------------|-------|----------|-------|
|    |                |                 | Frek         | %     | Frek     | %     |
| 1  | Umur Responden | <20th           | 40           | 10,61 | 33       | 8,75  |
|    |                | 20-30           | 106          | 28,12 | 122      | 32,36 |
|    |                | 31-40           | 99           | 26,26 | 125      | 33,16 |
|    |                | 41-50           | 61           | 16,18 | 46       | 12,20 |
|    |                | >50Th           | 71           | 18,83 | 51       | 13,53 |
| 2  | Jenis Kelamin  | Laki-laki       | 103          | 27,32 | 98       | 25,99 |
|    |                | Perempuan       | 274          | 72,68 | 279      | 74,01 |
| 3  | Pendidikan     | SD              | 86           | 22,81 | 49       | 13,00 |
|    |                | SLTP            | 97           | 25,73 | 95       | 25,20 |
|    |                | SLTA            | 150          | 39,79 | 182      | 48,28 |
|    |                | S1              | 44           | 11,67 | 48       | 12,73 |
|    |                | S2              | 0            | 0,00  | 0        | 0,00  |
|    |                | S3              | 0            | 0,00  | 3        | 0,80  |
| 4  | Pekerjaan      | PNS             | 10           | 2,65  | 12       | 3,18  |
|    |                | TNI             | 0            | 0,00  | 0        | 0,00  |
|    |                | Polri           | 1            | 0,27  | 3        | 0,80  |
|    |                | Karyawan Swasta | 65           | 17,24 | 64       | 16,98 |
|    |                | Wirausaha       | 30           | 7,96  | 28       | 7,43  |
|    |                | Lainnya         | 271          | 71,88 | 270      | 71,62 |

Tabel 1.6 Karakteristik Responden Survey Kepuasan Masyarakat di seluruh UPT Puskesmas se Kota Pekalongan Tahun 2023

| NO | KARAKTERISTIK  | INDIKATOR       | TOTAL 14 PUSKESMAS |       |
|----|----------------|-----------------|--------------------|-------|
|    |                |                 | Frek               | %     |
| 1  | Umur Responden | <20th           | 571                | 10,81 |
|    |                | 20-30           | 1584               | 29,98 |
|    |                | 31-40           | 1380               | 26,12 |
|    |                | 41-50           | 934                | 17,68 |
|    |                | >50Th           | 814                | 15,41 |
| 2  | Jenis Kelamin  | Laki-laki       | 1356               | 25,67 |
|    |                | Perempuan       | 3927               | 74,33 |
| 3  | Pendidikan     | SD              | 826                | 15,64 |
|    |                | SLTP            | 1400               | 26,50 |
|    |                | SLTA            | 2461               | 46,58 |
|    |                | S1              | 568                | 10,75 |
|    |                | S2              | 9                  | 0,17  |
|    |                | S3              | 19                 | 0,36  |
| 4  | Pekerjaan      | PNS             | 149                | 2,82  |
|    |                | TNI             | 13                 | 0,25  |
|    |                | Polri           | 79                 | 1,50  |
|    |                | Karyawan Swasta | 918                | 17,38 |
|    |                | Wirausaha       | 352                | 6,66  |
|    |                | Lainnya         | 3772               | 71,40 |

Dari tabel-tabel di atas terlihat bahwa umur responden yang paling banyak adalah kelompok umur 20-30 tahun sebanyak 1584 responden (29,69%), sedangkan jenis kelamin terbanyak adalah perempuan sebanyak 3927 responden (73,61%). Pendidikan terbanyak ada pada pendidikan SLTA berjumlah 2461 responden (46,13%) dan pekerjaan pasien di Puskesmas tidak didominasi oleh pekerjaan tertentu, tetapi dari berbagai macam jenis pekerjaan yaitu sebesar 3772 (70,70%).

**Tabel 2.1 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan di UPT Puskesmas Kusumabangsa, UPT Puskesmas Krapyak Kidul, dan UPT Puskesmas Dukuh Kota Pekalongan Tahun 2023**

| Skor Kriteria |               | KUSUMABANGSA |      |        | KRAPYAK KIDUL |      |        | DUKUH |      |        |
|---------------|---------------|--------------|------|--------|---------------|------|--------|-------|------|--------|
|               |               | Frek         | s.f  | IKM(%) | Frek          | s.f  | IKM(%) | Frek  | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Tidak Sesuai  | 0            | 0    | 82,45  | 0             | 0    | 77,45  | 1     | 1    | 79,64  |
| 2             | Kurang Sesuai | 1            | 2    |        | 9             | 18   |        | 6     | 12   |        |
| 3             | Sesuai        | 264          | 792  |        | 322           | 966  |        | 292   | 876  |        |
| 4             | Sangat Sesuai | 114          | 456  |        | 46            | 184  |        | 78    | 312  |        |
| Total         |               | 379          | 1250 |        | 377           | 1168 |        | 377   | 1201 |        |

**Tabel 2.2 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya di UPT Puskesmas Klego, UPT Puskesmas Tondano, dan UPT Puskesmas Noyontaan Kota Pekalongan Tahun 2023**

| Skor Kriteria |               | KLEGO |      |        | TONDANO |      |        | NOYONTAAN |      |        |
|---------------|---------------|-------|------|--------|---------|------|--------|-----------|------|--------|
|               |               | Frek  | s.f  | IKM(%) | Frek    | s.f  | IKM(%) | Frek      | s.f  | IKM(%) |
| 1             | TidakSesuai   | 0     | 0    | 80,11  | 0       | 0    | 81,23  | 0         | 0    | 85,74  |
| 2             | Kurang Sesuai | 4     | 8    |        | 1       | 2    |        | 1         | 2    |        |
| 3             | Sesuai        | 292   | 876  |        | 281     | 843  |        | 213       | 639  |        |
| 4             | Sangat Sesuai | 81    | 324  |        | 95      | 380  |        | 163       | 652  |        |
| Total         |               | 377   | 1208 |        | 377     | 1225 |        | 377       | 1293 |        |

**Tabel 2.3 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya di UPT Puskesmas Sokorejo, UPT Puskesmas Pekalongan Selatan, dan UPT Puskesmas Jenggot Kota Pekalongan Tahun 2023**

| Skor Kriteria |               | SOKOREJO |      |        | PEKALONGAN SELATAN |      |        | JENGGOT |      |        |
|---------------|---------------|----------|------|--------|--------------------|------|--------|---------|------|--------|
|               |               | Frek     | s.f  | IKM(%) | Frek               | s.f  | IKM(%) | Frek    | s.f  | IKM(%) |
| 1             | TidakSesuai   | 0        | 0    | 80,97  | 0                  | 0    | 80,31  | 0       | 0    | 78,25  |
| 2             | Kurang Sesuai | 2        | 4    |        | 3                  | 6    |        | 3       | 6    |        |
| 3             | Sesuai        | 283      | 849  |        | 291                | 873  |        | 322     | 966  |        |
| 4             | Sangat Sesuai | 92       | 368  |        | 83                 | 332  |        | 52      | 208  |        |
| Total         |               | 377      | 1221 |        | 377                | 1211 |        | 377     | 1180 |        |

**Tabel 2.4 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya di UPT Puskesmas Buaran, UPT Puskesmas Bendan, dan UPT Puskesmas Medono Kota Pekalongan Tahun 2023**

| Skor Kriteria |               | BUARAN |      |        | BENDAN |      |        | MEDONO |      |        |
|---------------|---------------|--------|------|--------|--------|------|--------|--------|------|--------|
|               |               | Frek   | s.f  | IKM(%) | Frek   | s.f  | IKM(%) | Frek   | s.f  | IKM(%) |
| 1             | TidakSesuai   | 0      | 0    | 82,49  | 1      | 1    | 81,58  | 0      | 0    | 80,17  |
| 2             | Kurang Sesuai | 4      | 8    |        | 1      | 2    |        | 2      | 4    |        |
| 3             | Sesuai        | 256    | 768  |        | 275    | 825  |        | 295    | 885  |        |
| 4             | Sangat Sesuai | 117    | 468  |        | 103    | 412  |        | 80     | 320  |        |
| Total         |               | 377    | 1244 |        | 380    | 1240 |        | 377    | 1209 |        |

**Tabel 2.5 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya di UPT Puskesmas Tirta dan UPT Puskesmas Kramatsari Kota Pekalongan Tahun 2023**

| Skor Kriteria |               | TIRTO |      |        | KRAMATSARI |      |        | TOTAL se-Kota |       |        |
|---------------|---------------|-------|------|--------|------------|------|--------|---------------|-------|--------|
|               |               | Frek  | s.f  | IKM(%) | Frek       | s.f  | IKM(%) | Frek          | s.f   | IKM(%) |
| 1             | TidakSesuai   | 0     | 0    | 79,24  | 0          | 0    | 84,22  | 2             | 2     | 80,99  |
| 2             | Kurang Sesuai | 0     | 0    |        | 2          | 4    |        | 39            | 78    |        |
| 3             | Sesuai        | 313   | 939  |        | 234        | 702  |        | 3933          | 11799 |        |
| 4             | Sangat Sesuai | 64    | 256  |        | 141        | 564  |        | 1309          | 5236  |        |
| Total         |               | 377   | 1195 |        | 377        | 1270 |        | 5283          | 17115 |        |

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 rata-rata 14 puskesmas adalah 80,99. Nilai IKM setiap puskesmas ada dalam kategori baik artinya antara 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 2023**

| Skor Kriteria |              | KUSUMABANGSA |      |        | KRAPYAK KIDUL |      |        | DUKUH |      |        |
|---------------|--------------|--------------|------|--------|---------------|------|--------|-------|------|--------|
|               |              | Frek         | s.f  | IKM(%) | Frek          | s.f  | IKM(%) | Frek  | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Tidak Mudah  | 2            | 2    | 82,45  | 0             | 0    | 77,92  | 3     | 3    | 79,11  |
| 2             | Kurang Mudah | 6            | 12   |        | 14            | 28   |        | 12    | 24   |        |
| 3             | Mudah        | 248          | 744  |        | 305           | 915  |        | 282   | 846  |        |
| 4             | Sangat Mudah | 123          | 492  |        | 58            | 232  |        | 80    | 320  |        |
| Total         |              | 379          | 1250 |        | 377           | 1175 |        | 377   | 1193 |        |

**Tabel 3.2 Kemudahan Prosedur Pelayanan di UPT Puskesmas Klego, UPT Puskesmas Noyontaan, dan UPT Puskesmas Tondano Kota Pekalongan Tahun 2023**

| Skor Kriteria |              | KLEGO |     |        | TONDANO |     |        | NOYONTAAN |     |        |
|---------------|--------------|-------|-----|--------|---------|-----|--------|-----------|-----|--------|
|               |              | Frek  | s.f | IKM(%) | Frek    | s.f | IKM(%) | Frek      | s.f | IKM(%) |
| 1             | Tidak Mudah  | 2     | 2   | 79,44  | 0       | 0   | 80,24  | 0         | 0   | 86,47  |
| 2             | Kurang Mudah | 7     | 14  |        | 7       | 14  |        | 3         | 6   |        |
| 3             | Mudah        | 290   | 870 |        | 284     | 852 |        | 198       | 594 |        |
| 4             | Sangat Mudah | 78    | 312 |        | 86      | 344 |        | 176       | 704 |        |

|  |       |     |      |  |     |      |  |     |      |  |
|--|-------|-----|------|--|-----|------|--|-----|------|--|
|  | Total | 377 | 1198 |  | 377 | 1210 |  | 377 | 1304 |  |
|--|-------|-----|------|--|-----|------|--|-----|------|--|

**Tabel 3.3 Kemudahan Prosedur Pelayanan di UPT Puskesmas Sokorejo, UPT Puskesmas Pekalongan Selatan dan UPT Puskesmas Jenggot Kota Pekalongan Tahun 2023**

| Skor Kriteria |              | SOKOREJO |      |        | PEKALONGAN SELATAN |      |        | JENGGOT |      |        |
|---------------|--------------|----------|------|--------|--------------------|------|--------|---------|------|--------|
|               |              | Frek     | s.f  | IKM(%) | Frek               | s.f  | IKM(%) | Frek    | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Tidak Mudah  | 0        | 0    | 81,76  | 1                  | 1    | 79,11  | 2       | 2    | 76,46  |
| 2             | Kurang Mudah | 2        | 4    |        | 8                  | 16   |        | 23      | 46   |        |
| 3             | Mudah        | 271      | 813  |        | 296                | 888  |        | 303     | 909  |        |
| 4             | Sangat Mudah | 104      | 416  |        | 72                 | 288  |        | 49      | 196  |        |
|               | Total        | 377      | 1233 |        | 377                | 1193 |        | 377     | 1153 |        |

**Tabel 3.4 Kemudahan Prosedur Pelayanan di UPT Puskesmas Buaran, UPT Puskesmas Bendan dan UPT Puskesmas Medono Kota Pekalongan Tahun 2023**

| Skor Kriteria |              | BUARAN |      |        | BENDAN |      |        | MEDONO |      |        |
|---------------|--------------|--------|------|--------|--------|------|--------|--------|------|--------|
|               |              | Frek   | s.f  | IKM(%) | Frek   | s.f  | IKM(%) | Frek   | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Tidak Mudah  | 0      | 0    | 81,90  | 0      | 0    | 83,22  | 0      | 0    | 81,37  |
| 2             | Kurang Mudah | 9      | 18   |        | 4      | 8    |        | 3      | 6    |        |
| 3             | Mudah        | 255    | 765  |        | 247    | 741  |        | 275    | 825  |        |
| 4             | Sangat Mudah | 113    | 452  |        | 129    | 516  |        | 99     | 396  |        |
|               | Total        | 377    | 1235 |        | 380    | 1265 |        | 377    | 1227 |        |

**Tabel 3.5 Kemudahan Prosedur Pelayanan di UPT Puskesmas Kramatsari, dan UPT Puskesmas Tirta Kota Pekalongan Tahun 2023**

| Skor Kriteria |              | KRAMATSARI |      |        | TIRTO |      |        | TOTAL se-Kota |       |        |
|---------------|--------------|------------|------|--------|-------|------|--------|---------------|-------|--------|
|               |              | Frek       | s.f  | IKM(%) | Frek  | s.f  | IKM(%) | Frek          | s.f   | IKM(%) |
| 1             | Tidak Mudah  | 0          | 0    | 84,75  | 0     | 0    | 79,24  | 10            | 10    | 80,96  |
| 2             | Kurang Mudah | 12         | 24   |        | 1     | 2    |        | 111           | 222   |        |
| 3             | Mudah        | 206        | 618  |        | 311   | 933  |        | 3771          | 11313 |        |
| 4             | Sangat Mudah | 159        | 636  |        | 65    | 260  |        | 1391          | 5564  |        |
|               | Total        | 377        | 1278 |        | 377   | 1195 |        | 5283          | 17109 |        |

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 rata-rata IKM 14 Puskesmas adalah 80,96 berkategori baik. 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 2023

| Skor Kriteria |              | KUSUMABANGSA |      |        | KRAPYAK KIDUL |      |        | DUKUH |      |        |
|---------------|--------------|--------------|------|--------|---------------|------|--------|-------|------|--------|
|               |              | Frek         | s.f  | IKM(%) | Frek          | s.f  | IKM(%) | Frek  | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Tidak Cepat  | 0            | 0    | 76,78  | 6             | 6    | 72,94  | 0     | 0    | 74,01  |
| 2             | Kurang Cepat | 38           | 76   |        | 56            | 112  |        | 63    | 126  |        |
| 3             | Cepat        | 276          | 828  |        | 278           | 834  |        | 266   | 798  |        |
| 4             | Sangat Cepat | 65           | 260  |        | 37            | 148  |        | 48    | 192  |        |
|               | Total        | 379          | 1164 |        | 377           | 1100 |        | 377   | 1116 |        |

Tabel 4.2 Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan di UPT Puskesmas Klego, UPT Puskesmas Tondano, dan UPT Puskesmas Noyontaan Kota Pekalongan Tahun 2023

| Skor Kriteria |              | KLEGO |      |        | TONDANO |      |        | NOYONTAAN |      |        |
|---------------|--------------|-------|------|--------|---------|------|--------|-----------|------|--------|
|               |              | Frek  | s.f  | IKM(%) | Frek    | s.f  | IKM(%) | Frek      | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Tidak Cepat  | 2     | 2    | 75,13  | 0       | 0    | 77,52  | 0         | 0    | 83,75  |
| 2             | Kurang Cepat | 52    | 104  |        | 29      | 58   |        | 6         | 12   |        |
| 3             | Cepat        | 265   | 795  |        | 281     | 843  |        | 233       | 699  |        |
| 4             | Sangat Cepat | 58    | 232  |        | 67      | 268  |        | 138       | 552  |        |
|               | Total        | 377   | 1133 |        | 377     | 1169 |        | 377       | 1263 |        |

Tabel 4.3 Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan di UPT Puskesmas Sokorejo, UPT Puskesmas Pekalongan Selatan dan UPT Puskesmas Jenggot Kota Pekalongan Tahun 2023

| Skor Kriteria |              | SOKOREJO |      |        | PEKALONGAN SELATAN |      |        | JENGGOT |      |        |
|---------------|--------------|----------|------|--------|--------------------|------|--------|---------|------|--------|
|               |              | Frek     | s.f  | IKM(%) | Frek               | s.f  | IKM(%) | Frek    | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Tidak Cepat  | 0        | 0    | 76,79  | 5                  | 5    | 73,74  | 4       | 4    | 70,69  |
| 2             | Kurang Cepat | 50       | 100  |        | 53                 | 106  |        | 87      | 174  |        |
| 3             | Cepat        | 250      | 750  |        | 275                | 825  |        | 256     | 768  |        |
| 4             | Sangat Cepat | 77       | 308  |        | 44                 | 176  |        | 30      | 120  |        |
|               | Total        | 377      | 1158 |        | 377                | 1112 |        | 377     | 1066 |        |

Tabel 4.4 Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan di UPT Puskesmas Buaran, UPT Puskesmas Bendan dan UPT Puskesmas Medono Kota Pekalongan Tahun 2023

| Skor Kriteria |              | BUARAN |      |        | BENDAN |      |        | MEDONO |      |        |
|---------------|--------------|--------|------|--------|--------|------|--------|--------|------|--------|
|               |              | Frek   | s.f  | IKM(%) | Frek   | s.f  | IKM(%) | Frek   | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Tidak Cepat  | 0      | 0    | 75,40  | 2      | 2    | 78,22  | 0      | 0    | 78,78  |
| 2             | Kurang Cepat | 61     | 122  |        | 28     | 56   |        | 8      | 16   |        |
| 3             | Cepat        | 249    | 747  |        | 269    | 807  |        | 304    | 912  |        |
| 4             | Sangat Cepat | 67     | 268  |        | 81     | 324  |        | 65     | 260  |        |
|               | Total        | 377    | 1137 |        | 380    | 1189 |        | 377    | 1188 |        |

Tabel 4.5 Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan di UPT Puskesmas Kramatsari, dan UPT Puskesmas Tirto Kota Pekalongan Tahun 2023

| Skor Kriteria |              | KRAMATSARI |      |        | TIRTO |      |        | TOTAL se-Kota |       |        |
|---------------|--------------|------------|------|--------|-------|------|--------|---------------|-------|--------|
|               |              | Frek       | s.f  | IKM(%) | Frek  | s.f  | IKM(%) | Frek          | s.f   | IKM(%) |
| 1             | Tidak Cepat  | 0          | 0    | 81,50  | 0     | 0    | 75,80  | 19            | 19    | 76,50  |
| 2             | Kurang Cepat | 26         | 52   |        | 34    | 68   |        | 591           | 1182  |        |
| 3             | Cepat        | 227        | 681  |        | 297   | 891  |        | 3726          | 11178 |        |
| 4             | Sangat Cepat | 124        | 496  |        | 46    | 184  |        | 947           | 3788  |        |
|               | Total        | 377        | 1229 |        | 377   | 1143 |        | 5283          | 16167 |        |

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 76,50. Nilai IKM setiap puskesmas ada dalam kategori kurang baik artinya waktu petugas dalam melayani pasien di puskesmas di Kota Pekalongan kurang cepat.

Tabel 5.1 Kewajaran Biaya dalam Pelayanan di UPT Puskesmas Kusumabangsa, UPT Puskesmas Krapyak Kidul, dan UPT Puskesmas Dukuh Kota Pekalongan Tahun 2023

| Skor Kriteria |              | KUSUMABANGSA |      |        | KRAPYAK KIDUL |      |        | DUKUH |      |        |
|---------------|--------------|--------------|------|--------|---------------|------|--------|-------|------|--------|
|               |              | Frek         | s.f  | IKM(%) | Frek          | s.f  | IKM(%) | Frek  | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Sangat Mahal | 0            | 0    | 89,78  | 0             | 0    | 84,02  | 2     | 2    | 87,27  |
| 2             | Cukup Mahal  | 5            | 10   |        | 13            | 26   |        | 7     | 14   |        |
| 3             | Murah        | 145          | 435  |        | 215           | 645  |        | 172   | 516  |        |
| 4             | Gratis       | 229          | 916  |        | 149           | 596  |        | 196   | 784  |        |
|               | Total        | 379          | 1361 |        | 377           | 1267 |        | 377   | 1316 |        |

Tabel 5.2 Kewajaran Biaya dalam Pelayanan di UPT Puskesmas Klego, UPT Puskesmas Tondano, dan UPT Puskesmas Noyontaan Kota Pekalongan Tahun 2023

| Skor Kriteria |              | KLEGO |      |        | TONDANO |      |        | NOYONTAAN |      |        |
|---------------|--------------|-------|------|--------|---------|------|--------|-----------|------|--------|
|               |              | Frek  | s.f  | IKM(%) | Frek    | s.f  | IKM(%) | Frek      | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Sangat Mahal | 1     | 1    | 86,07  | 0       | 0    | 85,61  | 0         | 0    | 88,93  |
| 2             | Cukup Mahal  | 4     | 8    |        | 5       | 10   |        | 2         | 4    |        |
| 3             | Murah        | 199   | 597  |        | 207     | 621  |        | 163       | 489  |        |
| 4             | Gratis       | 173   | 692  |        | 165     | 660  |        | 212       | 848  |        |
|               | Total        | 377   | 1298 |        | 377     | 1291 |        | 377       | 1341 |        |

Tabel 5.3 Kewajaran Biaya dalam Pelayanan di UPT Puskesmas Sokorejo, UPT Puskesmas Pekalongan Selatan, dan UPT Puskesmas Jenggot Kota Pekalongan Tahun 2023

| Skor Kriteria |              | SOKOREJO |      |        | PEKALONGAN SELATAN |      |        | JENGGOT |      |        |
|---------------|--------------|----------|------|--------|--------------------|------|--------|---------|------|--------|
|               |              | Frek     | s.f  | IKM(%) | Frek               | s.f  | IKM(%) | Frek    | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Sangat Mahal | 0        | 0    | 88,20  | 0                  | 0    | 85,61  | 0       | 0    | 77,12  |
| 2             | Cukup Mahal  | 0        | 0    |        | 2                  | 4    |        | 5       | 10   |        |
| 3             | Murah        | 178      | 534  |        | 213                | 639  |        | 335     | 1005 |        |
| 4             | Gratis       | 199      | 796  |        | 162                | 648  |        | 37      | 148  |        |
|               | Total        | 377      | 1330 |        | 377                | 1291 |        | 377     | 1163 |        |

Tabel 5.4 Kewajaran Biaya dalam Pelayanan di UPT Puskesmas Buaran, UPT Puskesmas Bendan dan UPT Puskesmas Medono Kota Pekalongan Tahun 2023

| Skor Kriteria |              | BUARAN |      |        | BENDAN |      |        | MEDONO |      |        |
|---------------|--------------|--------|------|--------|--------|------|--------|--------|------|--------|
|               |              | Frek   | s.f  | IKM(%) | Frek   | s.f  | IKM(%) | Frek   | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Sangat Mahal | 0      | 0    | 83,75  | 1      | 1    | 88,36  | 0      | 0    | 85,08  |
| 2             | Cukup Mahal  | 7      | 14   |        | 8      | 16   |        | 2      | 4    |        |
| 3             | Murah        | 231    | 693  |        | 158    | 474  |        | 221    | 663  |        |
| 4             | Gratis       | 139    | 556  |        | 213    | 852  |        | 154    | 616  |        |
| Total         |              | 377    | 1263 |        | 380    | 1343 |        | 377    | 1283 |        |

Tabel 5.5 Kewajaran Biaya dalam Pelayanan di UPT Puskesmas Kramatsari dan UPT Puskesmas Tirto Kota Pekalongan Tahun 2023

| Skor Kriteria |              | KRAMATSARI |      |        | TIRTO |      |        | TOTAL se-Kota |       |        |
|---------------|--------------|------------|------|--------|-------|------|--------|---------------|-------|--------|
|               |              | Frek       | s.f  | IKM(%) | Frek  | s.f  | IKM(%) | Frek          | s.f   | IKM(%) |
| 1             | Sangat Mahal | 0          | 0    | 89,06  | 0     | 0    | 83,95  | 4             | 4     | 85,92  |
| 2             | Cukup Mahal  | 8          | 16   |        | 0     | 0    |        | 68            | 136   |        |
| 3             | Murah        | 149        | 447  |        | 242   | 726  |        | 2828          | 8484  |        |
| 4             | Gratis       | 220        | 880  |        | 135   | 540  |        | 2383          | 9532  |        |
| Total         |              | 377        | 1343 |        | 377   | 1266 |        | 5283          | 18156 |        |

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 rata-rata dari 14 Puskesmas adalah 85,92. 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 2023

| Skor Kriteria |               | KUSUMABANGSA |      |        | KRAPYAK KIDUL |      |        | DUKUH |      |        |
|---------------|---------------|--------------|------|--------|---------------|------|--------|-------|------|--------|
|               |               | Frek         | s.f  | IKM(%) | Frek          | s.f  | IKM(%) | Frek  | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Tidak sesuai  | 2            | 2    | 80,01  | 0             | 0    | 77,65  | 1     | 1    | 78,25  |
| 2             | Kurang sesuai | 7            | 14   |        | 8             | 16   |        | 14    | 28   |        |
| 3             | Sesuai        | 283          | 849  |        | 321           | 963  |        | 297   | 891  |        |
| 4             | Sangat sesuai | 87           | 348  |        | 48            | 192  |        | 65    | 260  |        |
| Total         |               | 379          | 1213 |        | 377           | 1171 |        | 377   | 1180 |        |

**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 2023**

| Skor Kriteria |                | KLEGO |      |        | TONDANO |      |        | NOYONTAAN |      |        |
|---------------|----------------|-------|------|--------|---------|------|--------|-----------|------|--------|
|               |                | Frek  | s.f  | IKM(%) | Frek    | s.f  | IKM(%) | Frek      | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Tidak sesuai   | 1     | 1    | 79,05  | 0       | 0    | 80,31  | 0         | 0    | 84,68  |
| 2             | Kurang sesuai  | 2     | 4    |        | 4       | 8    |        | 0         | 0    |        |
| 3             | Sesuai         | 309   | 927  |        | 289     | 867  |        | 231       | 693  |        |
| 4             | Sangat sesuai  | 65    | 260  |        | 84      | 336  |        | 146       | 584  |        |
|               | Tidak Menjawab | 377   | 1192 |        | 377     | 1211 |        | 377       | 1277 |        |

**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 2023**

| Skor Kriteria |               | SOKOREJO |      |        | PEKALONGAN SELATAN |      |        | JENGGOT |      |        |
|---------------|---------------|----------|------|--------|--------------------|------|--------|---------|------|--------|
|               |               | Frek     | s.f  | IKM(%) | Frek               | s.f  | IKM(%) | Frek    | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Tidak sesuai  | 0        | 0    | 80,04  | 0                  | 0    | 78,91  | 0       | 0    | 78,05  |
| 2             | Kurang sesuai | 2        | 4    |        | 0                  | 0    |        | 3       | 6    |        |
| 3             | Sesuai        | 297      | 891  |        | 318                | 954  |        | 325     | 975  |        |
| 4             | Sangat sesuai | 78       | 312  |        | 59                 | 236  |        | 49      | 196  |        |
|               | Total         | 377      | 1207 |        | 377                | 1190 |        | 377     | 1177 |        |

**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 2023**

| Skor Kriteria |               | BUARAN |      |        | BENDAN |      |        | MEDONO |      |        |
|---------------|---------------|--------|------|--------|--------|------|--------|--------|------|--------|
|               |               | Frek   | s.f  | IKM(%) | Frek   | s.f  | IKM(%) | Frek   | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Tidak sesuai  | 0      | 0    | 90,17  | 1      | 1    | 82,17  | 0      | 0    | 79,51  |
| 2             | Kurang sesuai | 1      | 2    |        | 1      | 2    |        | 1      | 2    |        |
| 3             | Sesuai        | 297    | 891  |        | 266    | 798  |        | 307    | 921  |        |
| 4             | Sangat sesuai | 79     | 316  |        | 112    | 448  |        | 69     | 276  |        |
|               | Total         | 377    | 1209 |        | 380    | 1249 |        | 377    | 1199 |        |

**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 2023**

| Skor Kriteria |               | KRAMATSARI |      |        | TIRTO |      |        | TOTAL se-Kota |       |        |
|---------------|---------------|------------|------|--------|-------|------|--------|---------------|-------|--------|
|               |               | Frek       | s.f  | IKM(%) | Frek  | s.f  | IKM(%) | Frek          | s.f   | IKM(%) |
| 1             | Tidak sesuai  | 0          | 0    | 83,75  | 0     | 0    | 79,97  | 5             | 5     | 80,18  |
| 2             | Kurang sesuai | 0          | 0    |        | 1     | 2    |        | 44            | 88    |        |
| 3             | Sesuai        | 245        | 735  |        | 300   | 900  |        | 4085          | 12255 |        |
| 4             | Sangat sesuai | 132        | 528  |        | 76    | 304  |        | 1149          | 4596  |        |
|               | Total         | 377        | 1263 |        | 377   | 1206 |        | 5283          | 16944 |        |

Berdasarkan 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%. Nilai rata-rata dari 14 Puskesmas adalah 80,18 dalam kategori baik yang artinya antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan di Puskesmas di Kota Pekalongan sudah sesuai.

**Tabel 7.1 Kompetensi/ kemampuan Petugas di UPT Puskesmas Kusumabangsa, UPT Puskesmas Krapyak Kidul, dan UPT Puskesmas Dukuh Kota Pekalongan Tahun 2023**

| Skor Kriteria |                 | KUSUMABANGSA |      |        | KRAPYAK KIDUL |      |        | DUKUH |      |        |
|---------------|-----------------|--------------|------|--------|---------------|------|--------|-------|------|--------|
|               |                 | Frek         | s.f  | IKM(%) | Frek          | s.f  | IKM(%) | Frek  | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Tidak Kompeten  | 0            | 0    | 82,92  | 0             | 0    | 78,05  | 0     | 0    | 79,91  |
| 2             | Kurang Kompeten | 3            | 6    |        | 8             | 16   |        | 7     | 14   |        |
| 3             | Kompeten        | 253          | 759  |        | 315           | 945  |        | 289   | 867  |        |
| 4             | Sangat Kompeten | 123          | 492  |        | 54            | 216  |        | 81    | 324  |        |
| Total         |                 | 379          | 1257 |        | 377           | 1177 |        | 377   | 1205 |        |

**Tabel 7.2 Kompetensi/ kemampuan Petugas di UPT Puskesmas Klego, UPT Puskesmas Tondano, dan UPT Puskesmas Noyontaan Kota Pekalongan Tahun 2023**

| Skor Kriteria |                 | KLEGO |      |        | TONDANO |      |        | NOYONTAAN |      |        |
|---------------|-----------------|-------|------|--------|---------|------|--------|-----------|------|--------|
|               |                 | Frek  | s.f  | IKM(%) | Frek    | s.f  | IKM(%) | Frek      | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Tidak Kompeten  | 0     | 0    | 80,57  | 0       | 0    | 80,90  | 0         | 0    | 89,06  |
| 2             | Kurang Kompeten | 5     | 10   |        | 10      | 20   |        | 0         | 0    |        |
| 3             | Kompeten        | 283   | 849  |        | 268     | 804  |        | 165       | 495  |        |
| 4             | Sangat Kompeten | 89    | 356  |        | 99      | 396  |        | 212       | 848  |        |
| Total         |                 | 377   | 1215 |        | 377     | 1220 |        | 377       | 1343 |        |

**Tabel 7.3 Kompetensi/ kemampuan Petugas di UPT Puskesmas Sokorejo, UPT Puskesmas Pekalongan Selatan dan UPT Puskesmas Jenggot Kota Pekalongan Tahun 2023**

| Skor Kriteria |                 | SOKOREJO |      |        | PEKALONGAN SELATAN |      |        | JENGGOT |      |        |
|---------------|-----------------|----------|------|--------|--------------------|------|--------|---------|------|--------|
|               |                 | Frek     | s.f  | IKM(%) | Frek               | s.f  | IKM(%) | Frek    | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Tidak Kompeten  | 0        | 0    | 82,10  | 0                  | 0    | 81,96  | 0       | 0    | 78,05  |
| 2             | Kurang Kompeten | 0        | 0    |        | 3                  | 6    |        | 11      | 22   |        |
| 3             | Kompeten        | 270      | 810  |        | 266                | 798  |        | 309     | 927  |        |
| 4             | Sangat Kompeten | 107      | 428  |        | 108                | 432  |        | 57      | 228  |        |
| Total         |                 | 377      | 1238 |        | 377                | 1236 |        | 377     | 1177 |        |

**Tabel 7.4 Kompetensi/ kemampuan Petugas di UPT Puskesmas Buaran, UPT Puskesmas Bendan dan UPT Puskesmas Medono Kota Pekalongan Tahun 2023**

| Skor Kriteria |                 | BUARAN |      |        | BENDAN |      |        | MEDONO |      |        |
|---------------|-----------------|--------|------|--------|--------|------|--------|--------|------|--------|
|               |                 | Frek   | s.f  | IKM(%) | Frek   | s.f  | IKM(%) | Frek   | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Tidak Kompeten  | 0      | 0    | 81,43  | 0      | 0    | 83,16  | 0      | 0    | 81,50  |
| 2             | Kurang Kompeten | 1      | 2    |        | 1      | 2    |        | 1      | 2    |        |
| 3             | Kompeten        | 278    | 834  |        | 254    | 762  |        | 277    | 831  |        |
| 4             | Sangat Kompeten | 98     | 392  |        | 125    | 500  |        | 99     | 396  |        |
| Total         |                 | 377    | 1228 |        | 380    | 1264 |        | 377    | 1229 |        |

**Tabel 7.5 Kompetensi/ kemampuan Petugas di UPT Puskesmas Kramatsari dan UPT Puskesmas Tirta Kota Pekalongan Tahun 2023**

| Skor Kriteria |                 | KRAMATSARI |      |        | TIRTO |      |        | TOTAL se-Kota |       |        |
|---------------|-----------------|------------|------|--------|-------|------|--------|---------------|-------|--------|
|               |                 | Frek       | s.f  | IKM(%) | Frek  | s.f  | IKM(%) | Frek          | s.f   | IKM(%) |
| 1             | Tidak Kompeten  | 0          | 0    | 85,28  | 0     | 0    | 81,50  | 0             | 0     | 81,89  |
| 2             | Kurang Kompeten | 1          | 2    |        | 0     | 0    |        | 51            | 102   |        |
| 3             | Kompeten        | 220        | 660  |        | 279   | 837  |        | 3726          | 11178 |        |
| 4             | Sangat Kompeten | 156        | 624  |        | 98    | 392  |        | 1506          | 6024  |        |
| Total         |                 | 377        | 1286 |        | 377   | 1229 |        | 5283          | 17304 |        |

Dari tabel-tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa petugas yang melayani pasien di keempat belas Puskesmas berkompeten, dengan nilai IKM 81,89 kategori baik antara rentang 76,61 - 88,30%.

**Tabel 8.1 Perilaku Petugas yang Melayani di UPT Puskesmas Kusumabangsa, UPT Puskesmas Krapyak Kidul, dan UPT Puskesmas Dukuh Kota Pekalongan Tahun 2023**

| Skor Kriteria |                        | KUSUMABANGSA |      |        | KRAPYAK KIDUL |      |        | DUKUH |      |        |
|---------------|------------------------|--------------|------|--------|---------------|------|--------|-------|------|--------|
|               |                        | Frek         | s.f  | IKM(%) | Frek          | s.f  | IKM(%) | Frek  | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Tidak sopan dan ramah  | 0            | 0    | 82,78  | 0             | 0    | 78,18  | 0     | 0    | 79,05  |
| 2             | Kurang sopan dan ramah | 2            | 4    |        | 8             | 16   |        | 11    | 22   |        |
| 3             | Sopan dan ramah        | 257          | 771  |        | 313           | 939  |        | 294   | 882  |        |
| 4             | Sangat sopan dan ramah | 120          | 480  |        | 56            | 224  |        | 72    | 288  |        |
| Total         |                        | 379          | 1255 |        | 377           | 1179 |        | 377   | 1192 |        |

**Tabel 8.2 Perilaku Petugas yang Melayani di UPT Puskesmas Klego, UPT Puskesmas Tondano dan UPT Puskesmas Noyontaan Kota Pekalongan Tahun 2023**

| Skor Kriteria |                        | KLEGO |      |        | TONDANO |      |        | NOYONTAAN |      |        |
|---------------|------------------------|-------|------|--------|---------|------|--------|-----------|------|--------|
|               |                        | Frek  | s.f  | IKM(%) | Frek    | s.f  | IKM(%) | Frek      | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Tidak sopan dan ramah  | 0     | 0    | 82,10  | 0       | 0    | 79,97  | 0         | 0    | 89,32  |
| 2             | Kurang sopan dan ramah | 1     | 2    |        | 18      | 36   |        | 0         | 0    |        |
| 3             | Sopan dan ramah        | 268   | 804  |        | 266     | 798  |        | 161       | 483  |        |
| 4             | Sangat sopan dan ramah | 108   | 432  |        | 93      | 372  |        | 216       | 864  |        |
| Total         |                        | 377   | 1238 |        | 377     | 1206 |        | 377       | 1347 |        |

Tabel 8.3 Perilaku Petugas yang Melayani di UPT Puskesmas Sokorejo, dan UPT Puskesmas Pekalongan Selatan dan UPT Puskesmas Jenggot Kota Pekalongan Tahun 2023

| Skor Kriteria |                        | SOKOREJO |      |        | PEKALONGAN SELATAN |      |        | JENGGOT |      |        |
|---------------|------------------------|----------|------|--------|--------------------|------|--------|---------|------|--------|
|               |                        | Frek     | s.f  | IKM(%) | Frek               | s.f  | IKM(%) | Frek    | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Tidak sopan dan ramah  | 0        | 0    | 83,16  | 0                  | 0    | 81,83  | 0       | 0    | 77,59  |
| 2             | Kurang sopan dan ramah | 0        | 0    |        | 2                  | 4    |        | 18      | 36   |        |
| 3             | Sopan dan ramah        | 254      | 762  |        | 270                | 810  |        | 302     | 906  |        |
| 4             | Sangat sopan dan ramah | 123      | 492  |        | 105                | 420  |        | 57      | 228  |        |
| Total         |                        | 377      | 1254 |        | 377                | 1234 |        | 377     | 1170 |        |

Tabel 8.4 Perilaku Petugas yang Melayani di UPT Puskesmas Buaran, UPT Puskesmas Bendan dan UPT Puskesmas Medono Kota Pekalongan Tahun 2023

| Skor Kriteria |                        | BUARAN |      |        | BENDAN |      |        | MEDONO |      |        |
|---------------|------------------------|--------|------|--------|--------|------|--------|--------|------|--------|
|               |                        | Frek   | s.f  | IKM(%) | Frek   | s.f  | IKM(%) | Frek   | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Tidak sopan dan ramah  | 0      | 0    | 81,30  | 0      | 0    | 85,59  | 0      | 0    | 82,82  |
| 2             | Kurang sopan dan ramah | 2      | 4    |        | 1      | 2    |        | 1      | 2    |        |
| 3             | Sopan dan ramah        | 278    | 834  |        | 217    | 651  |        | 257    | 771  |        |
| 4             | Sangat sopan dan ramah | 97     | 388  |        | 162    | 648  |        | 119    | 476  |        |
| Total         |                        | 377    | 1226 |        | 380    | 1301 |        | 377    | 1249 |        |

Tabel 8.5 Perilaku Petugas yang Melayani di UPT Puskesmas Kramatsari dan UPT Puskesmas Tirto Kota Pekalongan Tahun 2023

| Skor Kriteria |                        | KRAMATSARI |      |        | TIRTO |      |        | TOTAL |       |        |
|---------------|------------------------|------------|------|--------|-------|------|--------|-------|-------|--------|
|               |                        | Frek       | s.f  | IKM(%) | Frek  | s.f  | IKM(%) | Frek  | s.f   | IKM(%) |
| 1             | Tidak sopan dan ramah  | 0          | 0    | 86,14  | 0     | 0    | 82,23  | 0     | 0     | 82,29  |
| 2             | Kurang sopan dan ramah | 1          | 2    |        | 0     | 0    |        | 65    | 130   |        |
| 3             | Sopan dan ramah        | 207        | 621  |        | 268   | 804  |        | 3612  | 10836 |        |
| 4             | Sangat sopan dan ramah | 169        | 676  |        | 109   | 436  |        | 1606  | 6424  |        |
| Total         |                        | 377        | 1299 |        | 377   | 1240 |        | 5283  | 17390 |        |

Dari tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa perilaku petugas dalam melayani pasien di keempat belas puskesmas dalam kategori baik dengan nilai 82,29. Perilaku Petugas berada dalam rentang 76,61 - 88,30% yang berarti masuk dalam kategori Baik.

Tabel 9.1 Kualitas Sarana dan Prasarana di UPT Puskesmas Kusumabangsa, UPT Puskesmas Krapyak Kidul, dan UPT Puskesmas Dukuh Kota Pekalongan Tahun 2023

| Skor Kriteria |             | KUSUMABANGSA |      |        | KRAPYAK KIDUL |      |        | DUKUH |      |        |
|---------------|-------------|--------------|------|--------|---------------|------|--------|-------|------|--------|
|               |             | Frek         | s.f  | IKM(%) | Frek          | s.f  | IKM(%) | Frek  | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Buruk       | 0            | 0    | 80,08  | 0             | 0    | 76,92  | 1     | 1    | 76,79  |
| 2             | Cukup       | 11           | 22   |        | 39            | 78   |        | 42    | 84   |        |
| 3             | Baik        | 280          | 840  |        | 270           | 810  |        | 263   | 789  |        |
| 4             | Sangat Baik | 88           | 352  |        | 68            | 272  |        | 71    | 284  |        |
|               | Total       | 379          | 1214 |        | 377           | 1160 |        | 377   | 1158 |        |

Tabel 9.2 Kualitas Sarana dan Prasarana di UPT Puskesmas Klego, UPT Puskesmas Tondano dan UPT Puskesmas Noyontaan Kota Pekalongan Tahun 2023

| Skor Kriteria |             | KLEGO |      |        | TONDANO |      |        | NOYONTAAN |      |        |
|---------------|-------------|-------|------|--------|---------|------|--------|-----------|------|--------|
|               |             | Frek  | s.f  | IKM(%) | Frek    | s.f  | IKM(%) | Frek      | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Buruk       | 3     | 3    | 78,12  | 0       | 0    | 78,85  | 0         | 0    | 84,48  |
| 2             | Cukup       | 39    | 78   |        | 33      | 66   |        | 20        | 40   |        |
| 3             | Baik        | 243   | 729  |        | 253     | 759  |        | 194       | 582  |        |
| 4             | Sangat Baik | 92    | 368  |        | 91      | 364  |        | 163       | 652  |        |
|               | Total       | 377   | 1178 |        | 377     | 1189 |        | 377       | 1274 |        |

Tabel 9.3 Kualitas Sarana dan Prasarana di UPT Puskesmas Sokorejo, UPT Puskesmas Pekalongan Selatan dan UPT Puskesmas Jenggot Kota Pekalongan Tahun 2023

| Skor Kriteria |             | SOKOREJO |      |        | PEKALONGAN SELATAN |      |        | JENGGOT |      |        |
|---------------|-------------|----------|------|--------|--------------------|------|--------|---------|------|--------|
|               |             | Frek     | s.f  | IKM(%) | Frek               | s.f  | IKM(%) | Frek    | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Buruk       | 0        | 0    | 78,98  | 0                  | 0    | 77,39  | 0       | 0    | 76,33  |
| 2             | Cukup       | 32       | 64   |        | 38                 | 76   |        | 35      | 70   |        |
| 3             | Baik        | 253      | 759  |        | 265                | 795  |        | 287     | 861  |        |
| 4             | Sangat Baik | 92       | 368  |        | 74                 | 296  |        | 55      | 220  |        |
|               | Total       | 377      | 1191 |        | 377                | 1167 |        | 377     | 1151 |        |

Tabel 9.4 Kualitas Sarana dan Prasarana di UPT Puskesmas Buaran, UPT Puskesmas Bendan dan UPT Puskesmas Medono Kota Pekalongan Tahun 2023

| Skor Kriteria |             | BUARAN |      |        | BENDAN |      |        | MEDONO |      |        |
|---------------|-------------|--------|------|--------|--------|------|--------|--------|------|--------|
|               |             | Frek   | s.f  | IKM(%) | Frek   | s.f  | IKM(%) | Frek   | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Buruk       | 0      | 0    | 79,24  | 0      | 0    | 78,95  | 0      | 0    | 77,85  |
| 2             | Cukup       | 32     | 64   |        | 36     | 72   |        | 17     | 34   |        |
| 3             | Baik        | 249    | 747  |        | 248    | 744  |        | 300    | 900  |        |
| 4             | Sangat Baik | 96     | 384  |        | 96     | 384  |        | 60     | 240  |        |
|               | Total       | 377    | 1195 |        | 380    | 1200 |        | 377    | 1174 |        |

**Tabel 9.5 Kualitas Sarana dan Prasarana di UPT Puskesmas Kramatsari dan UPT Puskesmas Tirta Kota Pekalongan Tahun 2023**

| Skor Kriteria |             | KRAMATSARI |      |        | TIRTO |      |        | TOTAL se-Kota |       |        |
|---------------|-------------|------------|------|--------|-------|------|--------|---------------|-------|--------|
|               |             | Frek       | s.f  | IKM(%) | Frek  | s.f  | IKM(%) | Frek          | s.f   | IKM(%) |
| 1             | Buruk       | 0          | 0    | 82,96  | 3     | 3    | 76,79  | 7             | 7     | 78,84  |
| 2             | Cukup       | 14         | 28   |        | 58    | 116  |        | 446           | 892   |        |
| 3             | Baik        | 229        | 687  |        | 225   | 675  |        | 3559          | 10677 |        |
| 4             | Sangat Baik | 134        | 536  |        | 91    | 364  |        | 1271          | 5084  |        |
|               | Total       | 377        | 1251 |        | 377   | 1158 |        | 5283          | 16660 |        |

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 78,84%. Ada 1 Puskesmas dengan nilai masih dibawah nilai IKM rata-rata dengan kategori Kurang Baik yaitu Puskesmas Jenggot dengan nilai 76,33.

**Tabel 10.1 Penanganan Pengaduan di UPT Puskesmas Kusumabangsa, UPT Puskesmas Krapyak Kidul, dan UPT Puskesmas Dukuh Kota Pekalongan Tahun 2023**

| Skor Kriteria |                           | KUSUMABANGSA |      |        | KRAPYAK KIDUL |      |        | DUKUH |      |        |
|---------------|---------------------------|--------------|------|--------|---------------|------|--------|-------|------|--------|
|               |                           | Frek         | s.f  | IKM(%) | Frek          | s.f  | IKM(%) | Frek  | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Tidak ada                 | 0            | 0    | 95,12  | 2             | 2    | 90,72  | 5     | 5    | 88,86  |
| 2             | Ada tapi tidak berfungsi  | 18           | 36   |        | 13            | 26   |        | 18    | 36   |        |
| 3             | Berfungsi kurang maksimal | 38           | 114  |        | 108           | 324  |        | 117   | 351  |        |
| 4             | Dikelola dengan baik      | 323          | 1292 |        | 254           | 1016 |        | 237   | 948  |        |
|               | Total                     | 379          | 1442 |        | 377           | 1368 |        | 377   | 1340 |        |

**Tabel 10.2 Penanganan Pengaduan di UPT Puskesmas Klego, UPT Puskesmas Tondano dan UPT Puskesmas Noyontaan Kota Pekalongan Tahun 2023**

| Skor Kriteria |                           | KLEGO |      |        | TONDANO |      |        | NOYONTAAN |      |        |
|---------------|---------------------------|-------|------|--------|---------|------|--------|-----------|------|--------|
|               |                           | Frek  | s.f  | IKM(%) | Frek    | s.f  | IKM(%) | Frek      | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Tidak ada                 | 6     | 6    | 90,72  | 1       | 1    | 87,60  | 3         | 3    | 94,36  |
| 2             | Ada tapi tidak berfungsi  | 8     | 16   |        | 13      | 26   |        | 3         | 6    |        |
| 3             | Berfungsi kurang maksimal | 106   | 318  |        | 158     | 474  |        | 70        | 210  |        |
| 4             | Dikelola dengan baik      | 257   | 1028 |        | 205     | 820  |        | 301       | 1204 |        |
|               | Total                     | 377   | 1368 |        | 377     | 1321 |        | 377       | 1423 |        |

Tabel 10.3 Penanganan Pengaduan di UPT Puskesmas Sokorejo, UPT Puskesmas Pekalongan Selatan dan Puskesmas Jenggot Kota Pekalongan Tahun 2023

| Skor Kriteria |                           | SOKOREJO |      |        | PEKALONGAN SELATAN |      |        | JENGGOT |      |        |
|---------------|---------------------------|----------|------|--------|--------------------|------|--------|---------|------|--------|
|               |                           | Frek     | s.f  | IKM(%) | Frek               | s.f  | IKM(%) | Frek    | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Tidak ada                 | 1        | 1    | 92,11  | 9                  | 9    | 89,52  | 0       | 0    | 89,79  |
| 2             | Ada tapi tidak berfungsi  | 11       | 22   |        | 11                 | 22   |        | 25      | 50   |        |
| 3             | Berfungsi kurang maksimal | 94       | 282  |        | 109                | 327  |        | 104     | 312  |        |
| 4             | Dikelola dengan baik      | 271      | 1084 |        | 248                | 992  |        | 248     | 992  |        |
|               | Total                     | 377      | 1389 |        | 377                | 1350 |        | 377     | 1354 |        |

Tabel 10.4 Penanganan Pengaduan di UPT Puskesmas Buaran, UPT Puskesmas Bendan dan UPT Puskesmas Medono Kota Pekalongan Tahun 2023

| Skor Kriteria |                           | BUARAN |      |        | BENDAN |      |        | MEDONO |      |        |
|---------------|---------------------------|--------|------|--------|--------|------|--------|--------|------|--------|
|               |                           | Frek   | s.f  | IKM(%) | Frek   | s.f  | IKM(%) | Frek   | s.f  | IKM(%) |
| 1             | Tidak ada                 | 0      | 0    | 93,37  | 8      | 8    | 92,63  | 2      | 2    | 97,02  |
| 2             | Ada tapi tidak berfungsi  | 6      | 12   |        | 6      | 12   |        | 3      | 6    |        |
| 3             | Berfungsi kurang maksimal | 88     | 264  |        | 76     | 228  |        | 33     | 99   |        |
| 4             | Dikelola dengan baik      | 283    | 1132 |        | 290    | 1160 |        | 339    | 1356 |        |
|               | Total                     | 377    | 1408 |        | 380    | 1408 |        | 377    | 1463 |        |

Tabel 10.5 Penanganan Pengaduan di UPT Puskesmas Kramatsari dan UPT Puskesmas Tirto Kota Pekalongan Tahun 2023

| Skor Kriteria |                           | KRAMATSARI |      |        | TIRTO |      |        | TOTAL se-Kota |       |        |
|---------------|---------------------------|------------|------|--------|-------|------|--------|---------------|-------|--------|
|               |                           | Frek       | s.f  | IKM(%) | Frek  | s.f  | IKM(%) | Frek          | s.f   | IKM(%) |
| 1             | Tidak ada                 | 0          | 0    | 94,56  | 1     | 1    | 94,16  | 38            | 38    | 92,18  |
| 2             | Ada tapi tidak berfungsi  | 1          | 2    |        | 7     | 14   |        | 143           | 286   |        |
| 3             | Berfungsi kurang maksimal | 80         | 240  |        | 71    | 213  |        | 1252          | 3756  |        |
| 4             | Dikelola dengan baik      | 296        | 1184 |        | 298   | 1192 |        | 3850          | 15400 |        |
|               | Total                     | 377        | 1426 |        | 377   | 1420 |        | 5283          | 19480 |        |

Berdasarkan tabel-tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa penanganan pengaduan di keempat belas puskesmas mendapatkan nilai IKM yang sangat baik dengan nilai 92,18 yang berada pada rentang 88,31-100%.

Tabel 11 Indeks Kepuasan Masyarakat pada 14 Puskesmas Kota Pekalongan Tahun 2023

| NO                            | UNIT PELAYANAN                   | NILAI IKM (%) | KETERANGAN |
|-------------------------------|----------------------------------|---------------|------------|
| 1                             | UPT Puskesmas Tondano            | 80,55         | Baik       |
| 2                             | UPT Puskesmas Sokorejo           | 81,85         | Baik       |
| 3                             | UPT Puskesmas Kusumabangsa       | 82,76         | Baik       |
| 4                             | UPT Puskesmas Jenggot            | 77,26         | Baik       |
| 5                             | UPT Puskesmas Kramatsari         | 84,94         | Baik       |
| 6                             | UPT Puskesmas Krapyak Kidul      | 78,52         | Baik       |
| 7                             | UPT Puskesmas Noyontaan          | 86,55         | Baik       |
| 8                             | UPT Puskesmas Dukuh              | 79,52         | Baik       |
| 9                             | UPT Puskesmas Buaran             | 81,30         | Baik       |
| 10                            | UPT Puskesmas Bendan             | 82,93         | Baik       |
| 11                            | UPT Puskesmas Tirto              | 80,62         | Baik       |
| 12                            | UPT Puskesmas Pekalongan Selatan | 80,12         | Baik       |
| 13                            | UPT Puskesmas Medono             | 81,85         | Baik       |
| 14                            | UPT Puskesmas Klego              | 80,44         | Baik       |
| IKM KUMULATIF KOTA PEKALONGAN |                                  | 81,37         | Baik       |

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 81,37%. Dari hasil tersebut, ada 8 Puskesmas yang nilai IKMnya berada dibawah nilai IKM rata-rata yaitu Puskesmas Tondano, Puskesmas Jenggot, Puskesmas Krapyak Kidul, Puskesmas Dukuh, Puskesmas Buaran, Puskesmas Tirto, Puskesmas Pekalongan Selatan, dan Puskesmas Klego. Puskesmas dengan nilai IKM terendah yaitu Puskesmas Jenggot dengan nilai 77,26.

Tabel 12.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif berdasarkan Indikator Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Kusumabangsa Tahun 2023

| NO                                                             | Indikator Pelayanan Publik                                                          | IKM (%)<br>Tahun 2021 | IKM (%)<br>Tahun 2022 | IKM (%)<br>Tahun 2023 | Ket         |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
| 1                                                              | Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan                                       | 80,00                 | 79,88                 | 82,45                 | Baik        |
| 2                                                              | Kemudahan Prosedur Pelayanan                                                        | 82,50                 | 79,19                 | 82,45                 | Baik        |
| 3                                                              | Kecepatan Waktu Pelayanan                                                           | 86,67                 | 72,19                 | 76,78                 | Baik        |
| 4                                                              | Kewajaran Biaya/ Tarif Pelayanan                                                    | 82,50                 | 86,25                 | 89,78                 | Baik        |
| 5                                                              | Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan | 83,33                 | 79,63                 | 80,01                 | Baik        |
| 6                                                              | Kompetensi/ Kemampuan Petugas                                                       | 74,17                 | 83,19                 | 82,92                 | Baik        |
| 7                                                              | Kesopanan dan Keramahan Petugas                                                     | 80,83                 | 82,50                 | 82,78                 | Baik        |
| 8                                                              | Kualitas Sarana Prasarana                                                           | 81,67                 | 77,50                 | 80,08                 | Baik        |
| 9                                                              | Penanganan Pengaduan atas Pelayanan                                                 | 94,17                 | 91,00                 | 95,12                 | Sangat Baik |
| Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM) |                                                                                     | 82,04                 | 80,44                 | 82,76                 | Baik        |

Berdasarkan tabel tersebut dapat nilai IKM di Puskesmas Kusumabangsa pada tahun 2023 adalah 82,76% dalam kategori **Baik**, artinya pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Kusumabangsa sudah memenuhi harapan dari pelanggan. Jika dibandingkan dengan IKM pada Tahun 2022, terjadi peningkatan nilai IKM yaitu sebesar 2,32%.

Tabel 12.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif berdasarkan Indikator Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Krapyak Kidul Tahun 2023

| NO                                                             | Indikator Pelayanan Publik                                                          | IKM (%)<br>Tahun 2021 | IKM (%)<br>Tahun 2022 | IKM (%)<br>Tahun 2023 | Ket         |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
| 1                                                              | Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan                                       | 79,17                 | 79,84                 | 77,45                 | Baik        |
| 2                                                              | Kemudahan Prosedur Pelayanan                                                        | 78,33                 | 81,17                 | 77,92                 | Baik        |
| 3                                                              | Kecepatan Waktu Pelayanan                                                           | 83,33                 | 79,51                 | 72,94                 | Baik        |
| 4                                                              | Kewajaran Biaya/ Tarif Pelayanan                                                    | 81,67                 | 80,57                 | 84,02                 | Baik        |
| 5                                                              | Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan | 82,50                 | 79,18                 | 77,65                 | Baik        |
| 6                                                              | Kompetensi/ Kemampuan Petugas                                                       | 77,50                 | 79,18                 | 78,05                 | Baik        |
| 7                                                              | Kesopanan dan Keramahan Petugas                                                     | 77,50                 | 79,11                 | 78,18                 | Baik        |
| 8                                                              | Kualitas Sarana Prasarana                                                           | 78,33                 | 80,77                 | 76,92                 | Baik        |
| 9                                                              | Penanganan Pengaduan atas Pelayanan                                                 | 95,83                 | 92,18                 | 90,72                 | Sangat baik |
| Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM) |                                                                                     | 80,76                 | 80,46                 | 78,52                 | Baik        |

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui nilai IKM di Puskesmas Krapyak Kidul pada tahun 2023 adalah 78,52 dalam kategori **Baik**, artinya pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Krapyak Kidul sudah memenuhi harapan dari pelanggan.

**Tabel 12.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif berdasarkan Indikator Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Dukuh Tahun 2023**

| NO                                                                    | Indikator Pelayanan Publik                                                          | IKM (%)<br>Tahun 2021 | IKM (%)<br>Tahun 2022 | IKM (%)<br>Tahun 2023 | Ket                |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|
| 1                                                                     | Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan                                       | 80,00                 | 80,07                 | 79,64                 | Baik               |
| 2                                                                     | Kemudahan Prosedur Pelayanan                                                        | 78,33                 | 78,93                 | 79,11                 | Baik               |
| 3                                                                     | Kecepatan Waktu Pelayanan                                                           | 87,50                 | 75,27                 | 74,01                 | Baik               |
| 4                                                                     | Kewajaran Biaya/ Tarif Pelayanan                                                    | 78,33                 | 86,80                 | 87,27                 | Baik               |
| 5                                                                     | Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan | 81,67                 | 77,33                 | 78,25                 | Baik               |
| 6                                                                     | Kompetensi/ Kemampuan Petugas                                                       | 77,50                 | 79,33                 | 79,91                 | Baik               |
| 7                                                                     | Kesopanan dan Keramahan Petugas                                                     | 79,17                 | 79,67                 | 79,05                 | Baik               |
| 8                                                                     | Kualitas Sarana Prasarana                                                           | 75,00                 | 77,20                 | 76,79                 | <b>Kurang Baik</b> |
| 9                                                                     | Penanganan Pengaduan atas Pelayanan                                                 | 90,83                 | 89,60                 | 88,86                 | Sangat baik        |
| <b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b> |                                                                                     | 80,12                 | 79,66                 | 79,52                 | Baik               |

Berdasarkan tabel tersebut nilai IKM di UPT Puskesmas Dukuh Kota Pekalongan pada tahun 2023 adalah 79,52% dalam kategori **Baik** walaupun nilainya turun dibandingkan dengan IKM tahun sebelumnya sebesar 0,14%. Item kualitas sarana prasarana perlu menjadi perhatian dan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan.

**Tabel 12.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif berdasarkan Indikator Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Klego Tahun 2023**

| NO                                                                    | Indikator Pelayanan Publik                                                          | IKM (%)<br>Tahun 2021 | IKM (%)<br>Tahun 2022 | IKM (%)<br>Tahun 2023 | Ket         |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
| 1                                                                     | Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan                                       | 72,50                 | 78,25                 | 80,11                 | Baik        |
| 2                                                                     | Kemudahan Prosedur Pelayanan                                                        | 75,00                 | 80,64                 | 79,44                 | Baik        |
| 3                                                                     | Kecepatan Waktu Pelayanan                                                           | 72,50                 | 74,67                 | <b>75,13</b>          | Kurang Baik |
| 4                                                                     | Kewajaran Biaya/ Tarif Pelayanan                                                    | 78,33                 | 87,60                 | 86,07                 | Baik        |
| 5                                                                     | Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan | 75,83                 | 78,05                 | 79,05                 | Baik        |
| 6                                                                     | Kompetensi/ Kemampuan Petugas                                                       | 75,83                 | 80,31                 | 80,57                 | Baik        |
| 7                                                                     | Kesopanan dan Keramahan Petugas                                                     | 73,33                 | 81,43                 | 82,10                 | Baik        |
| 8                                                                     | Kualitas Sarana Prasarana                                                           | 73,33                 | 76,53                 | 78,12                 | Baik        |
| 9                                                                     | Penanganan Pengaduan atas Pelayanan                                                 | 87,50                 | 88,13                 | 90,72                 | Baik        |
| <b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b> |                                                                                     | 75,26                 | 79,82                 | 80,44                 | Baik        |

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui nilai IKM di UPT Puskesmas Klego pada tahun 2023 adalah 80,44% dalam kategori **Baik** dan mengalami peningkatan dari tahun 2022 sebesar 0,62%. 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 2023**

| NO                                                                    | Indikator Pelayanan Publik                                                          | IKM (%)<br>Tahun 2021 | IKM (%)<br>Tahun 2022 | IKM (%)<br>Tahun 2023 | Ket         |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
| 1                                                                     | Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan                                       | 89,17                 | 78,71                 | 78,71                 | Baik        |
| 2                                                                     | Kemudahan Prosedur Pelayanan                                                        | 87,50                 | 78,78                 | 78,78                 | Baik        |
| 3                                                                     | Kecepatan Waktu Pelayanan                                                           | 87,50                 | 75,07                 | 75,07                 | Kurang Baik |
| 4                                                                     | Kewajaran Biaya/ Tarif Pelayanan                                                    | 85,83                 | 85,81                 | 85,81                 | Baik        |
| 5                                                                     | Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan | 90,83                 | 77,25                 | 77,25                 | Baik        |
| 6                                                                     | Kompetensi/ Kemampuan Petugas                                                       | 83,33                 | 76,59                 | 76,59                 | Kurang Baik |
| 7                                                                     | Kesopanan dan Keramahan Petugas                                                     | 82,50                 | 78,18                 | 78,18                 | Baik        |
| 8                                                                     | Kualitas Sarana Prasarana                                                           | 86,67                 | 75,07                 | 75,07                 | Kurang Baik |
| 9                                                                     | Penanganan Pengaduan atas Pelayanan                                                 | 92,50                 | 85,15                 | 85,15                 | Baik        |
| <b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b> |                                                                                     | 86,44                 | 78,17                 | 78,17                 | Baik        |

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui nilai IKM di Puskesmas Tondano pada tahun 2023 adalah 78,17% dalam kategori **Baik**, walaupun nilainya sama dengan hasil tahun 2022. 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 2023**

| NO                                                                    | Indikator Pelayanan Publik                                                          | IKM (%)<br>Tahun 2021 | IKM (%)<br>Tahun 2022 | IKM (%)<br>Tahun 2023 | Ket         |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
| 1                                                                     | Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan                                       | 80,00                 | 82,12                 | 85,74                 | Baik        |
| 2                                                                     | Kemudahan Prosedur Pelayanan                                                        | 81,67                 | 81,93                 | 86,47                 | Baik        |
| 3                                                                     | Kecepatan Waktu Pelayanan                                                           | 79,17                 | 77,37                 | 83,75                 | Baik        |
| 4                                                                     | Kewajaran Biaya/ Tarif Pelayanan                                                    | 81,67                 | 85,49                 | 88,93                 | Sangat baik |
| 5                                                                     | Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan | 85,83                 | 80,34                 | 84,86                 | Baik        |
| 6                                                                     | Kompetensi/ Kemampuan Petugas                                                       | 75,83                 | 84,63                 | 89,06                 | Sangat baik |
| 7                                                                     | Kesopanan dan Keramahan Petugas                                                     | 75,83                 | 85,16                 | 89,32                 | Sangat baik |
| 8                                                                     | Kualitas Sarana Prasarana                                                           | 75,00                 | 79,16                 | 84,48                 | Baik        |
| 9                                                                     | Penanganan Pengaduan atas Pelayanan                                                 | 95,83                 | 89,58                 | 94,36                 | Sangat baik |
| <b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b> |                                                                                     | 80,39                 | 82,04                 | 86,55                 | Baik        |

Berdasarkan tabel tersebut dapat nilai IKM di Puskesmas Noyontaan pada tahun 2023 adalah 86,55% dalam kategori **Baik**. Nilai tersebut mengalami peningkatan yang signifikan dibandingkan dengan tahun 2021 dan tahun 2022, 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 2023**

| NO                                                                    | Indikator Pelayanan Publik                                                          | IKM (%)<br>Tahun 2021 | IKM (%)<br>Tahun 2022 | IKM (%)<br>Tahun 2023 | Ket         |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
| 1                                                                     | Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan                                       | 84,17                 | 81,99                 | 80,97                 | Baik        |
| 2                                                                     | Kemudahan Prosedur Pelayanan                                                        | 83,33                 | 81,33                 | 81,76                 | Baik        |
| 3                                                                     | Kecepatan Waktu Pelayanan                                                           | 88,33                 | 78,10                 | 76,79                 | Baik        |
| 4                                                                     | Kewajaran Biaya/ Tarif Pelayanan                                                    | 86,67                 | 88,26                 | 88,20                 | Baik        |
| 5                                                                     | Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan | 85,00                 | 81,79                 | 80,04                 | Baik        |
| 6                                                                     | Kompetensi/ Kemampuan Petugas                                                       | 83,33                 | 82,98                 | 82,10                 | Baik        |
| 7                                                                     | Kesopanan dan Keramahan Petugas                                                     | 80,83                 | 83,11                 | 83,16                 | Baik        |
| 8                                                                     | Kualitas Sarana Prasarana                                                           | 80,00                 | 79,75                 | 78,98                 | Baik        |
| 9                                                                     | Penanganan Pengaduan atas Pelayanan                                                 | 94,17                 | 91,42                 | 92,11                 | Sangat Baik |
| <b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b> |                                                                                     | 84,24                 | 82,36                 | 81,85                 | Baik        |

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui nilai IKM di UPT Puskesmas Sokorejo pada tahun 2023 adalah 81,85% dalam kategori **Baik**, namun mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Item kecepatan waktu pelayanan perlu menjadi perhatian dan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan.

**Tabel 12.8 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif berdasarkan Indikator Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Pekalongan Selatan Tahun 2023**

| NO                                                                    | Indikator Pelayanan Publik                                                          | IKM (%)<br>Tahun 2021 | IKM (%)<br>Tahun 2022 | IKM (%)<br>Tahun 2023 | Ket         |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
| 1                                                                     | Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan                                       | 76,67                 | 81,20                 | 80,31                 | Baik        |
| 2                                                                     | Kemudahan Prosedur Pelayanan                                                        | 79,17                 | 80,47                 | 79,11                 | Baik        |
| 3                                                                     | Kecepatan Waktu Pelayanan                                                           | 82,76                 | 75,13                 | 73,74                 | Kurang Baik |
| 4                                                                     | Kewajaran Biaya/ Tarif Pelayanan                                                    | 78,33                 | 85,42                 | 85,61                 | Baik        |
| 5                                                                     | Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan | 77,50                 | 80,08                 | 78,91                 | Baik        |
| 6                                                                     | Kompetensi/ Kemampuan Petugas                                                       | 71,67                 | 82,52                 | 81,96                 | Baik        |
| 7                                                                     | Kesopanan dan Keramahan Petugas                                                     | 75,83                 | 83,05                 | 81,83                 | Baik        |
| 8                                                                     | Kualitas Sarana Prasarana                                                           | 75,83                 | 78,10                 | 77,39                 | Baik        |
| 9                                                                     | Penanganan Pengaduan atas Pelayanan                                                 | 90,83                 | 86,87                 | 89,52                 | Baik        |
| <b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b> |                                                                                     | 77,95                 | 80,61                 | 80,12                 | Baik        |

Berdasarkan tabel tersebut, nilai IKM di UPT Puskesmas Pekalongan Selatan pada tahun 2023 adalah 80,12% dalam kategori **Baik** namun mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Item kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan perlu menjadi perhatian dan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan.

**Tabel 12.9 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif berdasarkan Indikator Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Jenggot Tahun 2023**

| NO                                                                    | Indikator Pelayanan Publik                                                          | IKM (%)<br>Tahun 2021 | IKM (%)<br>Tahun 2022 | IKM (%)<br>Tahun 2023 | Ket         |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
| 1                                                                     | Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan                                       | 84,17                 | 81,01                 | 78,25                 | Baik        |
| 2                                                                     | Kemudahan Prosedur Pelayanan                                                        | 80,83                 | 80,35                 | 76,46                 | Kurang Baik |
| 3                                                                     | Kecepatan Waktu Pelayanan                                                           | 85,83                 | 76,50                 | 70,69                 | Kurang Baik |
| 4                                                                     | Kewajaran Biaya/ Tarif Pelayanan                                                    | 82,50                 | 81,14                 | 77,12                 | Baik        |
| 5                                                                     | Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan | 83,33                 | 81,01                 | 78,05                 | Baik        |
| 6                                                                     | Kompetensi/ Kemampuan Petugas                                                       | 74,17                 | 81,27                 | 78,05                 | Baik        |
| 7                                                                     | Kesopanan dan Keramahan Petugas                                                     | 77,50                 | 82,51                 | 77,59                 | Baik        |
| 8                                                                     | Kualitas Sarana Prasarana                                                           | 79,17                 | 79,44                 | 76,33                 | Kurang Baik |
| 9                                                                     | Penanganan Pengaduan atas Pelayanan                                                 | 97,50                 | 91,51                 | 89,79                 | Sangat Baik |
| <b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b> |                                                                                     | 81,95                 | 80,50                 | 77,26                 | Baik        |

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui secara kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Jenggot Kota Pekalongan pada tahun 2023 adalah 77,26% dalam kategori **Baik** walaupun mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Item kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan kualitas sarana prasarana perlu menjadi perhatian dan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan.

**Tabel 12.10 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif berdasarkan Indikator Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Buaran Tahun 2023**

| NO                                                                    | Indikator Pelayanan Publik                                                          | IKM (%)<br>Tahun 2021 | IKM (%)<br>Tahun 2022 | IKM (%)<br>Tahun 2023 | Ket         |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
| 1                                                                     | Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan                                       | 79,17                 | 79,58                 | 82,49                 | Baik        |
| 2                                                                     | Kemudahan Prosedur Pelayanan                                                        | 80,83                 | 79,71                 | 81,90                 | Baik        |
| 3                                                                     | Kecepatan Waktu Pelayanan                                                           | 75,83                 | 73,81                 | 75,40                 | Kurang Baik |
| 4                                                                     | Kewajaran Biaya/ Tarif Pelayanan                                                    | 80,83                 | 80,57                 | 83,75                 | Baik        |
| 5                                                                     | Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan | 82,50                 | 79,18                 | 80,17                 | Baik        |
| 6                                                                     | Kompetensi/ Kemampuan Petugas                                                       | 76,67                 | 81,23                 | 81,43                 | Baik        |
| 7                                                                     | Kesopanan dan Keramahan Petugas                                                     | 80,00                 | 80,57                 | 81,30                 | Baik        |
| 8                                                                     | Kualitas Sarana Prasarana                                                           | 80,83                 | 77,72                 | 79,24                 | Baik        |
| 9                                                                     | Penanganan Pengaduan atas Pelayanan                                                 | 91,67                 | 93,50                 | 93,37                 | Sangat Baik |
| <b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b> |                                                                                     | 80,12                 | 79,93                 | 81,30                 | Baik        |

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui nilai IKM di Puskesmas Buaran pada tahun 2023 adalah 81,30 dalam kategori **Baik**, dan mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, artinya pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Buaran sudah memenuhi harapan dari pelanggan 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 2023**

| NO                                                                    | Indikator Pelayanan Publik                                                          | IKM (%)<br>Tahun 2021 | IKM (%)<br>Tahun 2022 | IKM (%)<br>Tahun 2023 | Ket         |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
| 1                                                                     | Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan                                       | 85,00                 | 80,34                 | 81,58                 | Baik        |
| 2                                                                     | Kemudahan Prosedur Pelayanan                                                        | 85,83                 | 80,53                 | 83,22                 | Baik        |
| 3                                                                     | Kecepatan Waktu Pelayanan                                                           | 86,67                 | 75,94                 | 78,22                 | Baik        |
| 4                                                                     | Kewajaran Biaya/ Tarif Pelayanan                                                    | 80,83                 | 88,32                 | 88,36                 | Baik        |
| 5                                                                     | Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan | 76,67                 | 80,09                 | 82,17                 | Baik        |
| 6                                                                     | Kompetensi/ Kemampuan Petugas                                                       | 68,33                 | 82,79                 | 83,16                 | Baik        |
| 7                                                                     | Kesopanan dan Keramahan Petugas                                                     | 75,00                 | 83,29                 | 85,59                 | Baik        |
| 8                                                                     | Kualitas Sarana Prasarana                                                           | 71,67                 | 74,94                 | 78,95                 | Baik        |
| 9                                                                     | Penanganan Pengaduan atas Pelayanan                                                 | 90,83                 | 90,20                 | 92,63                 | Sangat Baik |
| <b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b> |                                                                                     | 79,29                 | 81,01                 | 82,93                 | Baik        |

Berdasarkan tabel tersebut, nilai IKM di Puskesmas Bendan pada tahun 2023 adalah 82,93% dalam kategori **Baik** dan mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, artinya pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Bendan sudah memenuhi harapan dari pelanggan.

**Tabel 12.12 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif berdasarkan Indikator Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Medono Tahun 2023**

| NO                                                                    | Indikator Pelayanan Publik                                                          | IKM (%)<br>Tahun 2021 | IKM (%)<br>Tahun 2022 | IKM (%)<br>Tahun 2023 | Ket         |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
| 1                                                                     | Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan                                       | 79,17                 | 77,06                 | 80,17                 | Baik        |
| 2                                                                     | Kemudahan Prosedur Pelayanan                                                        | 75,83                 | 79,05                 | 81,37                 | Baik        |
| 3                                                                     | Kecepatan Waktu Pelayanan                                                           | 79,17                 | 74,87                 | 78,78                 | Baik        |
| 4                                                                     | Kewajaran Biaya/ Tarif Pelayanan                                                    | 76,72                 | 81,30                 | 85,08                 | Baik        |
| 5                                                                     | Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan | 81,67                 | 75,53                 | 79,51                 | Baik        |
| 6                                                                     | Kompetensi/ Kemampuan Petugas                                                       | 68,33                 | 79,97                 | 81,50                 | Baik        |
| 7                                                                     | Kesopanan dan Keramahan Petugas                                                     | 77,50                 | 77,65                 | 82,82                 | Baik        |
| 8                                                                     | Kualitas Sarana Prasarana                                                           | 75,00                 | 73,01                 | 77,85                 | Baik        |
| 9                                                                     | Penanganan Pengaduan atas Pelayanan                                                 | 84,17                 | 84,02                 | 97,02                 | Sangat Baik |
| <b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b> |                                                                                     | 76,73                 | 77,27                 | 81,85                 | Baik        |

Berdasarkan tabel tersebut, nilai IKM di UPT Puskesmas Medono pada tahun 2023 adalah 81,85% dalam kategori **Baik** dan mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, artinya pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Medono sudah memenuhi harapan dari pelanggan.

**Tabel 12.13 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif berdasarkan Indikator Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Kramatsari Tahun 2023**

| NO                                                             | Indikator Pelayanan Publik                                                          | IKM (%)<br>Tahun 2021 | IKM (%)<br>Tahun 2022 | IKM (%)<br>Tahun 2023 | Ket         |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
| 1                                                              | Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan                                       | 82,50                 | 79,44                 | 84,22                 | Baik        |
| 2                                                              | Kemudahan Prosedur Pelayanan                                                        | 80,00                 | 79,38                 | 84,75                 | Baik        |
| 3                                                              | Kecepatan Waktu Pelayanan                                                           | 85,00                 | 74,93                 | 81,50                 | Baik        |
| 4                                                              | Kewajaran Biaya/ Tarif Pelayanan                                                    | 85,00                 | 88,13                 | 89,06                 | Sangat Baik |
| 5                                                              | Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan | 84,17                 | 78,32                 | 83,75                 | Baik        |
| 6                                                              | Kompetensi/ Kemampuan Petugas                                                       | 73,33                 | 81,23                 | 85,28                 | Baik        |
| 7                                                              | Kesopanan dan Keramahan Petugas                                                     | 78,33                 | 81,30                 | 86,14                 | Baik        |
| 8                                                              | Kualitas Sarana Prasarana                                                           | 77,50                 | 77,92                 | 82,96                 | Baik        |
| 9                                                              | Penanganan Pengaduan atas Pelayanan                                                 | 93,33                 | 95,49                 | 94,56                 | Sangat baik |
| Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM) |                                                                                     | 81,31                 | 80,98                 | 84,94                 | Baik        |

Berdasarkan tabel tersebut, nilai IKM di UPT Puskesmas Kramatsari pada tahun 2023 adalah 84,94% dalam kategori **Baik**, dan mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, artinya pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Kramatsari sudah memenuhi harapan dari pelanggan.

**Tabel 12.14 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif berdasarkan Indikator Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Tirto Tahun 2023**

| NO                                                             | Indikator Pelayanan Publik                                                          | IKM (%)<br>Tahun 2021 | IKM (%)<br>Tahun 2022 | IKM (%)<br>Tahun 2023 | Ket         |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
| 1                                                              | Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan                                       | 79,17                 | 80,53                 | 79,24                 | Baik        |
| 2                                                              | Kemudahan Prosedur Pelayanan                                                        | 80,00                 | 80,33                 | 79,24                 | Baik        |
| 3                                                              | Kecepatan Waktu Pelayanan                                                           | 80,00                 | 77,30                 | 75,80                 | Kurang Baik |
| 4                                                              | Kewajaran Biaya/ Tarif Pelayanan                                                    | 79,17                 | 81,45                 | 83,95                 | Baik        |
| 5                                                              | Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan | 80,00                 | 80,53                 | 79,97                 | Baik        |
| 6                                                              | Kompetensi/ Kemampuan Petugas                                                       | 69,17                 | 83,29                 | 81,50                 | Baik        |
| 7                                                              | Kesopanan dan Keramahan Petugas                                                     | 78,33                 | 83,68                 | 82,33                 | Baik        |
| 8                                                              | Kualitas Sarana Prasarana                                                           | 81,67                 | 78,68                 | 76,79                 | Baik        |
| 9                                                              | Penanganan Pengaduan atas Pelayanan                                                 | 88,33                 | 92,96                 | 94,16                 | Sangat baik |
| Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM) |                                                                                     | 78,74                 | 81,26                 | 80,62                 | Baik        |

Berdasarkan tabel tersebut, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPT Puskesmas Tirto Kota Pekalongan pada tahun 2023 adalah 80,62% dalam kategori **Baik**, dan mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Item kecepatan dalam memberikan pelayanan dan kualitas sarana prasarana perlu menjadi perhatian dan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan.

**Tabel 13 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif berdasarkan Indikator Pelayanan Publik pada 14 Puskesmas Kota Pekalongan Tahun 2023**

| NO                                                                    | Indikator Pelayanan Publik                                                          | IKM (%)<br>Tahun 2021 | IKM (%)<br>Tahun 2022 | IKM (%)<br>Tahun 2023 | Ket         |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
| 1                                                                     | Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan                                       | 80,77                 | 80,00                 | 80,99                 | Baik        |
| 2                                                                     | Kemudahan Prosedur Pelayanan                                                        | 80,65                 | 80,13                 | 80,96                 | Baik        |
| 3                                                                     | Kecepatan Waktu Pelayanan                                                           | 82,88                 | 75,75                 | 76,50                 | Kurang Baik |
| 4                                                                     | Kewajaran Biaya/ Tarif Pelayanan                                                    | 81,32                 | 84,81                 | 85,92                 | Baik        |
| 5                                                                     | Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan | 82,20                 | 78,96                 | 80,18                 | Baik        |
| 6                                                                     | Kompetensi/ Kemampuan Petugas                                                       | 74,94                 | 81,34                 | 81,89                 | Baik        |
| 7                                                                     | Kesopanan dan Keramahan Petugas                                                     | 78,04                 | 81,59                 | 82,29                 | Baik        |
| 8                                                                     | Kualitas Sarana Prasarana                                                           | 77,98                 | 77,55                 | 78,84                 | Baik        |
| 9                                                                     | Penanganan Pengaduan atas Pelayanan                                                 | 91,96                 | 90,12                 | 92,18                 | Sangat Baik |
| <b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b> |                                                                                     | 80,38                 | 80,33                 | 81,37                 | <b>Baik</b> |

Berdasarkan tabel tersebut diatas, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPT Puskesmas se-Kota Pekalongan pada tahun 2023 adalah 81,37% dimana terjadi kenaikan sebesar 1,04% dari tahun sebelumnya, dan Kinerja Unit Pelayanannya masuk dalam **Kategori BAIK**.

Penanganan pengaduan atas pelayanan mendapatkan skor 92,18 dengan **Kategori Sangat Baik**. Namun, item kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan perlu menjadi perhatian dan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan karena nilainya 76,50 dan masuk **Kategori Kurang Baik** pada tahun 2023 dan di tahun sebelumnya. Namun jika dibandingkan dengan hasil Survei Tahun 2022, keseluruhan item dalam Indikator Pelayanan Publik dan IKM rata-rata mengalami peningkatan, artinya pelayanan kesehatan di Puskesmas se-Kota Pekalongan rata-rata sudah memenuhi harapan dari pelanggan.

## **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. Ruang pemeriksaan umum belum ber AC
2. Mohon disediakan USG untuk ibu hamil
3. Lebih cepat lagi dalam pelayanan
4. Pertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada dan tingkatkan
5. Mohon diadakan pendaftaran online bagi pasien umum maupun JKN
6. Sudah baik pelayanannya, ditambah keramahannya dan di pendaftaran tidak terlalu lama
7. Sarana dan prasarana kamar mandi masih kurang
8. Tingkatkan kebersihan terutama kamar mandi
9. Semoga tenaga Kesehatan puskesmas melayani pasien dengan cepat
10. Pelayanan agar dipercepat lagi

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

1. Supaya lebih baik lagi
2. Bagi warga yang minta rujukan harap dipermudah, kadang di lama-lamain
3. Meningkatkan lagi kualitasnya supaya lebih baik lagi
4. Semoga dalam memberikan pelayanan bisa lebih cepat lagi
5. Untuk pasien lansia mohon didahulukan
6. Untuk tempat tunggu perlu banyak kursi
7. Layanan mohon diberikan lebih maksimal
8. Untuk pelayanan periksa lambat, proses dari pendaftaran dll menunggu cukup lama
9. Tolong ditingkatkan untuk pelayanan gigi kurang ramah
10. Ada pendampingan anak untuk kesehatannya
11. Ada beberapa petugas yang kurang ramah, jadi ada masyarakat yang faskesnya di puskesmas krapyak, mending milih periksa ditempat lain
12. Mohon ditambah jam pelayanan
13. Pengenalan produk / alat yang baru harus diberitahukan ke seluruh ahli kesehatan agar kompeten dalam menggunakan alat
14. Mohon diperiksa lebih spesifik lagi kesehatan pasien agar obat yang diberikan lebih tepat
15. Tolong kedepannya antrian dipercepat, menurut saya yang bawa balita rewel didahulukan, karena kasihan menangis terus menerus
16. Jangan datang telat petugasnya, apalagi saat pelayanan harus sesuai dengan prosedur dan tepat waktu
17. Pelayanan dan alat lebih lengkap lagi
18. Pelayanan lebih ditingkatkan, sarana dan prasarana ditingkatkan lagi (toilet pasien, ruang tunggu)

19. Mohon untuk dipendaftar di perbanyak petugasnya
20. Lebih ditingkatkan lagi diakun media sosialnya seperti instagram lebih sering aktif dalam memberikan informasi atau kegiatan di Puskesmas

### **C. Puskesmas Dukuh**

1. Tingkatkan pelayanan (ketepatan waktu, kecepatan dan keramahan)
2. KIA alatnya kurang
3. Penyuluhan tentang pentingnya imunisasi di Masyarakat
4. Buka pelayanan KIR di Pusdalu
5. Dahulukan pasien gawat darurat tanpa harus menunggu antrean
6. Supaya disediakan rawat inap
7. Mohon disediakan mobil siaga
8. Tidak ada pemberitahuan JKN yang nonaktif
9. Tingkatkan kebersihan lingkungan

### **D. Puskesmas Klego**

1. Untuk kursi pengunjung bisa ditambah dibagian pendaftaran, karena kasihan banyak lansia dan ibu hamil yang berdiri akibat tidak mendapatkan kursi pengunjung
2. Mainan anak bunyinya terlalu keras
3. Antrean lama pada pendaftaran
4. Sudah cukup baik, perlu penambahan kursi ruang tunggu dan perluasan ruang tunggu pasien
5. Ruang tunggu pasien yang sehat dan sakit tidak ada pemisahan
6. Butuh kipas angin di ruang tunggu
7. Untuk loket umum bayi/ lansia diusahakan dipisah agar bayi tidak bercampur dengan pasien sakit yang lain
8. Untuk pengambilan nomor antrean mohon ditulis agar tidak salah ambil. Karena banyak yang sengaja mengambil antrean anak/ lansia
9. Puskesmas lebih maju menerima kelahiran ibu hamil dan menerima USG gratis

### **E. Puskesmas Tondano**

1. Mohon disediakan air minum
2. Tidak ada petunjuk arah ke Puskesmas Tondano
3. Pemanggilan pasien terlalu lama
4. Nomor antrean terlewat karena RM belum sampai

### **F. Puskesmas Noyontaan**

1. Kamar mandi kurang bersih, ruang menyusui juga kurang bersih dan banyak debu
2. Pendaftaran terlalu lama
3. Mohon ada kantin di Puskesmas
4. Meningkatkan kebersihan toilet
5. Kebersihan dan penerangan di toilet kurang

### **G. Puskesmas Sokorejo**

1. Pelayanan di bagian obat ditingkatkan lagi biar tidak menunggu terlalu lama
2. Antrean lebih dipercepat agar tidak menunggu terlalu lama
3. Untuk ruang tunggu pasien mohon ditambah lagi kursinya karena bersamaan dengan ibu hamil, jadi sempit
4. Saya perlu pelayanan mobil ambulance tapi tidak bisa, petugas tidak menjelaskan alasannya
5. Mohon parkir motor ditambahkan kanopi atau peneduh agar tidak terkena panas dan hujan

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

1. Toilet ruang KIA Jauh
2. Ruang tunggu depan poli gigi dan lansia kurang luas (terlalu rempet)
3. Pelayanan lebih cepat, utamakan anak dan balita
4. Pelayanan lama mohon di percepat
5. Waktu tunggu pasien agak lama
6. Ruang tunggu di pisahkan sesuai usia
7. Pasien periksa ke dokter spesialis, ternyata keguguran padahal sebelumnya USG di PPS tidak ada tanda keguguran. Padahal menurut dokter spesialis sudah terdeteksi 1-2 bulan sebelumnya
8. Merasa ada petugas yang dalam penyampaian ke pasien kurang halus
9. Pelayanan gizi sering tutup, diusahakan untuk petugas ada
10. Untuk manual pengaduan di tingkatkan
11. Pelayanan administrasi di rawat inap kurang maksimal, karena BPJS tidak aktif tidak dijelaskan dari awal
12. Tindakan untuk UGD penanganannya kurang cepat
13. Antrian obat lama
14. Pernah mendapat obat kadaluarsa
15. Pelayanan sudah baik, akan tetapi kalau bisa untuk kursi di Poli KIA lebih empuk lagi demi kenyamanan Ibu Hamil
16. Ruang menyusuinya kurang nyaman
17. Panggilan dokter lama
18. Antrian untuk lebih cepat lagi
19. Untuk bagian mesin antrian ada yang jaga
20. Standby petugas di mesin antrian, tolong di sediakan masker
21. Bagian loket untuk lebih ramah lagi
22. Meningkatkan sosialisasi tentang pendaftaran secara online
23. Loket pendaftaran dibuat lebih mudah dan simple lagi
24. Bagian loket pendaftaran untuk lebih ramah, jangan judes

## **I. Puskesmas Jenggot**

1. Petugas kadang ditinggal ngobrol saat pelayanan
2. Diadakan persalinan buat lebih mudah untuk warga jenggot
3. USG diadakan
4. Dipercepat lagi dalam pembukaan di pendaftaran
5. Ditingkatkan kembali keramahannya
6. Alat USG tolong dibetulkan biar dekat
7. Dimohon dan diharapkan semua petugas puskesmas lebih ramah dan murah senyum kepada seluruh pengunjung puskesmas
8. Lebih ramah dalam pelayanan, jika penomoran elektrik mati mohon untuk manual panggilan
9. Bingung dengan pertama masuk ambil nomer (lansia)
10. Balita mohon untuk disamakan dengan lansia
11. Lebih teliti lagi karena pernah mendaftar poli gigi tapi malah terdaftar di poli umum
12. Di poli gigi untuk pasien anak tolong anaknya dirayu dulu supaya anak tidak trauma kalau mau cabut gigi lagi di puskesmas
13. Ada kesalahan diagnosis dalam pasien, mungkin dokter koas jadi harus lebih teliti lagi
14. Pelayanan di percepat lagi
15. Waktu pelayanan kurang cepat
16. Fasilitas poli mata
17. Untuk pelayanan di loket membawa lembaran kuningnya agar lebih cepat lagi dibawa ke petugas tensi
18. Pelayanan yang di ruang KIA kurang ramah petugasnya dalam pelayanan, pendaftaran petugasnya kurang ramah
19. Suara petugas lebih keras baik di meja nomer maupun pendaftaran
20. Kursi tunggu kurang
21. Pelayanannya sudah cukup baik tapi kurang cepat untuk bagian pendaftaran
22. Mohon diperiksa oleh dokter jangan dilempar petugas lain
23. Diusahakan memaksimalkan dan mempercepat panggilan saat di ruang antrian nomer
24. Untuk dipercepat layanan dibagian obat
25. Aktifkan semua sosmed dan sering adakan penyuluhan/ pemahaman masyarakat terkait apa yang sedang merabak
26. Kualitas sarana dan prasarana gigi mohon ditingkatkan
27. Mohon jam pelayanan dicantumkan di ruang pendaftaran dengan jam yg sesuai yg berlaku di masyarakat pada umumnya. Jangan sampai jam pelayanan pakai jam di dalam ruangan yg diajukan 30 menit terutama untuk sore hari

## **J. Puskesmas Buaran**

1. Pelayanan sudah baik dan semoga kedepannya semakin maju
2. Tingkatkan kebersihan dan fasilitas pelayanan tenaga medis di tingkatkan
3. Pelayannya mudah, ramah dan sopan
4. Cukup mahal biaya tarif USG
5. Penataan prosedur untuk diletakkan di dekat mesin pendaftaran biar semua orang tau dan memudahkan dalam pendaftaran
6. Lumayan ada mainan anak-anak
7. Kotak kepuasan tidak ada kertas dan pensil
8. Pemberian obat untuk ditambah menjadi 7 hari
9. Pelayanan pendaftaran untuk lebih cepat supaya tidak menunggu lama
10. Pelayanan di bagian pendaftaran mohon untuk diperbaiki lagi karena masih membingungkan
11. Petugas pendaftaran untuk ditambah lagi supaya pasien langsung ke poli
12. Kecepatan penanganan, pendaftaran dan kesopanan petugas harap ditingkatkan
13. Pengambilan nomer antrian butuh penanganan lagi belum bisa secara mandiri
14. Ruang tunggu lebih wangi lagi dan jam buka diperpanjang
15. Terkadang microfon kurang jelas
16. Lebih bersabar dengan pasien, sampaikan penjelasan secara detail
17. Saya harap di Puskesmas Buran ini ada pelayanan persalinan
18. Poli 1 pelayannya kurang, karena untuk periksa lansia dan anak, sedangkan dokternya sering tidak ada jadi pasien anak terlalu lama menunggu. Sedangkan Poli 2 ada 2 dokter, kalau bisa dokternya ditambah lagi supaya terkondisi dengan baik
19. Memudahkan pasien kronis untuk mendapatkan rujukan ke dokter spesialis
20. Kalau bisa poli anak dan lansia dibedakan, karena yang anak menunggu lama kasihan
21. Kurangnya penyediaan air minum
22. Antrian laborat lama
23. Bagian poli gigi sering tidak sesuai dengan antrian, kadang laporan pendaftaran baru masuk tapi langsung dipanggil.

## **K. Puskesmas Bendan**

1. Sarana prasarana untuk bermain anak lebih baik dipisahkan dengan pasien, karena akses berjalannya kurang maksimal
2. Mohon ditingkatkan kebersihannya terutama kamar mandi, menambah fasilitas untuk suhu ruangan rawat inap, meningkatkan kebersihan ruangan
3. Semoga kedepannya lebih maksimal dalam pelayanan dan lebih baik lagi untuk kebersihannya dan rujukan direspon lebih cepat agar tidak menunggu sampai 3x control
4. Pemanggilan nomor antrean cukup 3x bila tidak ada lanjutkan agar tidak terjadi penumpukan pasien, selebihnya bagus semuanya
5. Administrasi lebih dipercepat lagi

6. Jam pelayanan lebih tepat waktu
7. Mohon obat lebih variasi
8. Toilet kurang bersih, handsanitizer dipasang lagi
9. Pemanggilan nomor urut antrean dimohon urut sesuai nomor pendaftaran
10. Pelayanan gigi perlu dipercepat
11. Antrian obat terlalu lama
12. Menunggu terlalu lama, karena menunggu 2x, ditensi lalu harus menunggu lagi
13. Obatnya kurang banyak diberikan jangan cuma 3 hari agar lansia tidak wira-wiri
14. Poli anak agar tepat waktu
15. Waktu kurang tepat, petugas antrean telat
16. Soundnya kadang bertabrakan dari pendaftaran/ poli
17. Minta tolong speaker untuk memanggil pasien agar diperbaiki, suara sering terdengar tidak jelas atau tumpang tindih dengan suara speaker lain
18. Fasilitas kamar mandi dan toilet perlu ditertibkan lagi
19. Pelayanan yang baik, kamar mandinya kurang bersih
20. Perlu sosialisasi/ diperjelas pada nomor antrean bagi pasien baru, kadang bingung

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

1. Tingkatkan lagi pelayanannya agar cepat semuanya
2. Pelayanannya baik, ramah dan sopan sarana prasarana cukup memadai
3. Bisa maksimalkan pelayanan dengan baik
4. Jangan mempersulit yang menggunakan BPJS dan umum (bayar)
5. Ditambah lagi fasilitas bermain anak agar anak tidak bosan
6. Biaya tarif dalam layanan agar dimurahkan
7. Jadwal imunisasi anak agar ditambah bisa setiap hari
8. Tolong ditambahkan perawat bidan biar tidak lama antri
9. Tolong dikasih IGD dan ruang bersalin plus bidan

#### **M. Puskesmas Kramatsari**

1. Untuk dokter yang gemuk pakai kacamata dimohon supaya lebih ramah lagi dengan pasien, jangan terburu-buru terkesan ketus
2. Pemeriksaan umum lebih detail lagi
3. Poli umum periksanya jangan cuma di tanya, tapi juga di pegang
4. Lebih cepat lagi dalam pelayanan nya
5. Lansia supaya dibantu dan lebih sabar
6. Pendaftaran lebih ramah lagi
7. Pendaftaran agak lama dalam pemanggilan antrian pasien nya
8. Ruang tunggu agar lebih baik

9. Ruang tunggu kalau bisa jangan di luar ruangan, kurang nyaman
10. Perlu ditingkatkan dalam pengaduan layanan
11. Belum ada kantin
12. Sering banjir, jadi mohon untuk pemerintah meningkatkan kualitas tempat untuk kenyamanan pasien
13. Jalan puskesmas ditinggikan biar tidak banjir lagi
14. Akses jalan menuju puskesmas kurang memadai

#### **N. Puskesmas Tirto**

1. Lebih cepat lagi dalam pelaksanaan, ruang tunggu kurang luas
2. Antri tungguannya sangat lama, admin bisa ditambah dan dipoli juga lama seperti tidak urut
3. Pelayanan sudah bagus, akan lebih bagus lagi jika fasilitas ruang tunggu ditambah biar tidak ada menunggu sambil berdiri
4. Kalau bisa kedatangan dokter spesialis sekali waktu
5. Rujukan jangan dipersulit
6. Digalakkan lagi gallon untuk pasien dan gelasnya
7. Kursi tunggu di KIA ditambah
8. Polinya ditambah lagi
9. Atap ruangan gizi diperbaiki
10. Pasien yang datang dahulu dipendaftar tetap dipanggil dahulu biar belajar antri yang tertib
11. Kalau petugas sore kurang sabar

## II. RENCANA TINDAK LANJUT

Dari hasil survey serta masukan, kritik dan saran yang masuk. Secara garis besar, rencana tindak lanjut yang bisa dilakukan adalah :

### 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
3. Antrian dan kecepatan pelayanan

### 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 berkualitas di 14 Puskesmas di Kota Pekalongan tahun 2023 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 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Secara keseluruhan penilaian terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai penilaian komposit atau kolektif, adapun kumulatif hasil survey secara keseluruhan dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023 dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 14 Indeks Kepuasan Masyarakat pada 14 Puskesmas Kota Pekalongan Tahun 2021-2023

| NO                                                | UNIT PELAYANAN               | IKM (%)<br>TAHUN 2021 | IKM (%)<br>TAHUN 2022 | IKM (%)<br>TAHUN 2023 | KET          |
|---------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
| 1                                                 | Puskesmas Tondano            | 86,44                 | 78,17                 | 80,55                 | NAIK         |
| 2                                                 | Puskesmas Sokorejo           | 84,24                 | 82,36                 | 81,85                 | <b>TURUN</b> |
| 3                                                 | Puskesmas Kusumabangsa       | 82,04                 | 80,44                 | 82,76                 | NAIK         |
| 4                                                 | Puskesmas Jenggot            | 81,95                 | 80,50                 | 77,26                 | <b>TURUN</b> |
| 5                                                 | Puskesmas Kramatsari         | 81,31                 | 80,98                 | 84,94                 | NAIK         |
| 6                                                 | Puskesmas Krapyak Kidul      | 80,76                 | 80,46                 | 78,52                 | <b>TURUN</b> |
| 7                                                 | Puskesmas Noyontaan          | 80,39                 | 82,04                 | 86,55                 | NAIK         |
| 8                                                 | Puskesmas Dukuh              | 80,12                 | 79,66                 | 79,52                 | <b>TURUN</b> |
| 9                                                 | Puskesmas Buaran             | 80,12                 | 79,93                 | 81,30                 | NAIK         |
| 10                                                | Puskesmas Bendan             | 79,29                 | 81,01                 | 82,93                 | NAIK         |
| 11                                                | Puskesmas Tirto              | 78,74                 | 81,26                 | 80,62                 | <b>TURUN</b> |
| 12                                                | Puskesmas Pekalongan Selatan | 77,95                 | 80,61                 | 80,12                 | <b>TURUN</b> |
| 13                                                | Puskesmas Medono             | 76,73                 | 77,27                 | 81,85                 | NAIK         |
| 14                                                | Puskesmas Klego              | <b>75,26</b>          | 79,82                 | 80,44                 | NAIK         |
| <b>IKM KUMULATIF PUSKESMAS SE-KOTA PEKALONGAN</b> |                              | <b>80,38</b>          | <b>80,33</b>          | <b>81,37</b>          | <b>NAIK</b>  |

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat kumulatif Puskesmas di Kota Pekalongan Tahun 2023 berada dalam kategori **Baik** dengan nilai 81,37. Artinya pelayanan kesehatan di seluruh UPT Puskesmas se-Kota Pekalongan sudah memenuhi harapan dari pelanggan. Dari hasil survei tahun 2023, 14 Puskesmas se-Kota Pekalongan mendapatkan nilai dengan kategori **Baik**. Namun demikian, ada beberapa Puskesmas yang nilai IKMnya menurun di tahun 2023, seperti Puskesmas Sokorejo, Jenggot, Krapyak Kidul, Dukuh, Tirto dan Pekalongan Selatan.

Pekalongan, 9 Agustus 2023  
Kepala Dinas Kesehatan  
Kota Pekalongan  
  
Dr. Slamet Budiyo, SKM.M.Kes  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19710118 199303 1 005

LAMPIRAN



