



**LAPORAN HASIL SURVEI
"INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT"
PADA PUSKESMAS SE-KABUPATEN KULON PROGO**

**BAGIAN ORGANISASI
SETDA KABUPATEN KULON PROGO
TAHUN 2014**

IKHTISAR EKSEKUTIF

Berdasarkan Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa tujuan Otonomi Daerah adalah mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat diantaranya melalui peningkatan pelayanan umum. Pelayanan publik dalam otonomi daerah menuntut terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas prima sehingga terpenuhi segala kebutuhan sipil masyarakat selaku warga Negara sebagaimana diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan pasal 5 Undang-undang tersebut, bahwa ruang lingkup pelayanan publik mencakup pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor lain terkait.

Pemerintah Daerah selaku penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk melakukan monitoring sekaligus evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik di lingkungan pemerintahannya secara berkala dan berkelanjutan demi peningkatan kualitas pelayanan publik. Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur. Indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik diukur dengan kriteria yang dirumuskan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam rangka melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah Daerah melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada 21 unit puskesmas di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Kulon Progo. Survei dilaksanakan pada bulan April – Juni 2014.

Berdasarkan hasil survei tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum seluruh unit pelayanan yang menjadi sampel survei mempunyai capaian kinerja yang baik dengan nilai IKM antara **70,29 – 81,67**. Adapun nilai terendah sebagian besar unit pelayanan publik adalah pada unsur kecepatan pelayanan (16 unit pelayanan) meliputi Puskesmas Samigaluh I, Puskesmas Samigaluh II, Puskesmas Girimulyo I, Puskesmas Girimulyo II, Puskesmas Nanggulan, Puskesmas Pengasih I, Puskesmas Pengasih II, Puskesmas Wates, Puskesmas Kokap I, Puskesmas Temon I,

Puskesmas Temon II, Puskesmas Panjatan I, Puskesmas Lendah I, Puskesmas Lendah II, Puskesmas Galur I, Puskesmas Galur II.

Nilai terendah pada unsur kejelasan petugas pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, dan kepastian biaya pelayanan terdapat masing-masing pada 3 unit pelayanan meliputi Puskesmas Lendah II, Puskesmas Panjatan II dan Puskesmas Samigaluh II. Unsur-unsur inilah yang perlu mendapatkan perhatian serius dari pimpinan unit pelayanan untuk dicarikan solusi atas setiap permasalahan yang dihadapi sekaligus sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berbagai alternatif solusi yang dapat ditawarkan dalam rangka melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik antara lain meningkatkan perhatian masing-masing unit pelayanan terhadap masalah yang dihadapi, komitmen pemerintah dalam hal pengalokasian anggaran, peningkatan kualitas sumber daya manusia secara terus menerus, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, kepastian sistem dan prosedur pelayanan serta monitoring dan evaluasi pemerintah daerah terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan secara berkala. Dengan demikian diharapkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Kulon Progo dapat meningkat.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Euforia pelaksanaan otonomi daerah dalam format baru berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang memberikan kewenangan kepada daerah telah memberikan warna baru dalam manajemen pemerintahan. Kewenangan tersebut khususnya diberikan kepada pemerintah kabupaten/kota untuk menyelenggarakan pemerintahan daerah dengan menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya, di mana daerah diberi kewenangan untuk mengurus dan mengatur urusan yang telah menjadi kewenangan daerah. Kewenangan yang dimiliki daerah antara lain kewenangan dalam membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat. Perluasan kewenangan ini memungkinkan daerah untuk mengembangkan berbagai inovasi, baik dalam penyelenggaraan fungsi regulasi, pemberdayaan masyarakat, maupun pelayanan publik.

Perubahan regulasi tentang otonomi daerah mempengaruhi paradigma manajemen pemerintahan di daerah. Di mana peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sedianya menjadi indikator utama keberhasilan otonomi daerah dianggap tidak memadai lagi. Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) harus diikuti dengan manajemen pengelolaan keuangan daerah yang baik, dan Sumber Daya Manusia yang berkualitas sebagai penyedia pelayanan serta pemahaman masyarakat tentang pelayanan itu sendiri sehingga salah satu tujuan utama pelaksanaan otonomi daerah yaitu terciptanya kualitas pelayanan publik yang prima sebagai prasyarat dalam mewujudkan peningkatan kesejahteraan masyarakat yang merupakan misi otonomi daerah dapat tercapai.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik juga dipahami sebagai

suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya sebagai warga negara. Berkaitan dengan hak-hak yang melekat pada publik, pelayanan publik adalah pengertian yang ditujukan kepada suatu pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat yang bersifat umum sehingga hendaknya dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Penilaian terhadap pelayanan publik menyangkut segala aspek mencakup sistem, prosedur dan metode dalam memenuhi hak-hak publik, baik sebagai penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dikatakan baik jika penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sehingga tercipta kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik sebagaimana termaktub dalam Pasal 34 Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan salah satunya didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pelanggan atau pihak yang menerima

pelayanan. Indikator kualitas pelayanan adalah *client satisfaction and perceptions*, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik (baik di pusat maupun di daerah) maka Pemerintah Pusat telah menerbitkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Peraturan ini selanjutnya menjadi pedoman untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Data indeks kepuasan masyarakat tersebut selanjutnya berfungsi sebagai sarana evaluasi terhadap unsur pelayanan sekaligus menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Mengingat urgensi dari pengukuran indeks kepuasan masyarakat tersebut, perlu dilakukan pengukuran untuk jenis-jenis pelayanan publik, baik yang termasuk pelayanan dasar maupun pelayanan administratif.

Dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan, struktur birokrasi terbawah (*street level bureaucracy*) merupakan ujung tombak pelayanan publik kepada masyarakat sekaligus merupakan level yang menjembatani antara pemerintah dengan masyarakat baik pada tingkat pemerintah pusat maupun Pemerintah Daerah. Struktur birokrasi terbawah (*street level bureaucracy*) merupakan bagian dari instansi Pemerintah Daerah yang langsung berhadapan dengan pelanggan dalam memberikan berbagai macam pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi pemerintah merupakan objek yang penting untuk dievaluasi demi peningkatan kualitasnya. Pemerintah Kabupaten Kulon Progo telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada instansi pemerintah ini. Upaya tersebut antara lain dengan melaksanakan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dengan melihat tingkat kepuasan masyarakat

terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan tujuannya adalah menyediakan bahan untuk menetapkan kebijakan bagi Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada instansi terkait pada khususnya dalam pelayanan dasar dan administratif.

1.3 Dasar Hukum

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

1.4 Waktu Pelaksanaan dan Lokasi Survei

Survei dilaksanakan pada Bulan April – Juni 2014 pada 21 puskesmas di Kabupaten Kulon Progo, yaitu :

1. Puskesmas Kalibawang
2. Puskesmas Samigaluh I
3. Puskesmas Samigaluh II
4. Puskesmas Girimulyo I
5. Puskesmas Girimulyo II
6. Puskesmas Nanggulan
7. Puskesmas Sentolo I
8. Puskesmas Sentolo II
9. Puskesmas Pengasih I
10. Puskesmas Pengasih II
11. Puskesmas Wates
12. Puskesmas Kokap I
13. Puskesmas Kokap II
14. Puskesmas Temon I
15. Puskesmas Temon II
16. Puskesmas Panjatan I
17. Puskesmas Panjatan II
18. Puskesmas Lendah I
19. Puskesmas Lendah II
20. Puskesmas Galur I
21. Puskesmas Galur I

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden yang dipilih secara acak dengan ukuran responden ditetapkan sejumlah 150 orang tiap Unit Pelayanan Publik dengan dasar perhitungan (jumlah unsur + 1) x 10 = (14 + 1) x 10 = 150 responden. Kuesioner tersebut disusun berdasarkan Keputusan Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 yang digunakan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan, yang meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Adapun bentuk pertanyaan dalam kuisioner tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah
2. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang keberadaan dan kepastian petugas yang melayani?
 - a. Tidak jelas
 - b. Kurang jelas
 - c. Jelas
 - d. Sangat jelas

4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.
 - a. Tidak disiplin
 - b. Kurang disiplin
 - c. Disiplin
 - d. Sangat disiplin
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.
 - a. Tidak bertanggung jawab
 - b. Kurang Bertanggung jawab
 - c. Bertanggung jawab
 - d. Sangat Bertanggung jawab
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.
 - a. Tidak mampu
 - b. Kurang mampu
 - c. Mampu
 - d. Sangat mampu
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.
 - a. Tidak cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat
8. Bagaimana pemahaman Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini :
 - a. Tidak adil
 - b. Kurang adil
 - c. Adil
 - d. Sangat adil
9. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kesopanan / keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
 - a. Tidak sopan / tidak ramah
 - b. Kurang sopan/ramah
 - c. Sopan/ramah
 - d. Sangat sopan/sangat ramah

10. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.
 - a. Tidak wajar
 - b. Kurang wajar
 - c. Wajar
 - d. Sangat wajar
11. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
 - a. Selalu tidak sesuai
 - b. Kadang-kadang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Selalu sesuai
12. Bagaimana pemahaman Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.
 - a. Selalu tidak tepat
 - b. Kadang-kadang tepat
 - c. Tepat
 - d. Selalu tepat
13. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.
 - a. Tidak nyaman
 - b. Kurang nyaman
 - c. Nyaman
 - d. Sangat nyaman
14. Bagaimana pemahaman Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini
 - a. Tidak aman
 - b. Kurang aman
 - c. Aman
 - d. Sangat aman

Selain pertanyaan-pertanyaan tersebut kuesioner tersebut juga berisi pertanyaan tentang identitas responden serta pertanyaan yang bersifat terbuka bagi responden yang mempunyai usul/saran terhadap perbaikan kualitas pelayanan.

2.2 Pengolahan Data

Pengolahan data nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Karena itu untuk pengolahan data dilakukan dengan cara:

- a. Membuat scoring/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut : alternatif jawaban ‘a’ diberi nilai 1, ‘b’ diberi nilai 2, ‘c’ diberi nilai 3 dan ‘d’ diberi nilai ‘4’.
- b. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

- c. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total Unsur yang terisi}}$$

- d. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25- 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

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

Selanjutnya nilai persepsi,Interval IKM,Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan bantuan program Microsoft Excel dengan prosedur perhitungan sesuai dengan pedoman umum Indeks Kepuasan Masyarakat yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.

BAB III HASIL SURVEI

3.1 Data Responden

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo Tahun 2014 dilaksanakan pada kecamatan, khususnya pada bidang administrasi kependudukan.

Adapun yang menjadi sasaran survei (responden) adalah masyarakat umum yang dilayani pada masing-masing Unit Pelayanan Publik sejumlah 150 orang atau secara keseluruhan 1.800 orang, dengan ciri-ciri responden sebagaimana pada tabel berikut:

**Tabel. III.1
Umur Responden**

NO	PUSKESMAS	<20	%	20-30	%	31-40	%	41-50	%	>51	%	Tdk Isi	%	JM L
1	P. Kalibawang	20	13	59	39	35	23	22	15	13	9	1	1	150
2	P.Samigaluh 1	9	6	38	25	42	28	32	21	16	11	13	9	150
3	P.Samigaluh 2	17	11	36	24	39	26	39	26	6	4	13	9	150
4	P. Girimulyo 1	14	9	42	28	48	32	24	16	19	13	3	2	150
5	P. Girimulyo 2	8	5	40	27	52	35	38	25	8	5	4	3	150
6	P. Nanggulan	22	15	41	27	36	24	34	23	17	11	0	0	150
7	P. Sentolo 1	17	11	35	23	41	27	32	21	24	16	1	1	150
8	P. Sentolo 2	15	10	47	31	41	27	35	23	11	7	1	1	150
9	P. Pengasih 1	12	8	39	26	27	18	25	17	22	15	25	17	150
10	P. Pengasih 2	29	19	26	17	38	25	27	18	10	7	20	13	150
11	P. Wates	32	21	28	19	34	23	15	10	26	17	15	10	150
12	P. Kokap 1	19	13	47	31	51	34	19	13	14	9	0	0	150
13	P. Kokap 2	25	17	41	27	46	31	24	16	7	5	7	5	150
14	P. Temon 1	22	15	26	17	48	32	24	16	17	11	13	9	150
15	P. Temon 2	13	9	37	25	49	33	22	15	5	3	24	16	150
16	P. Panjatan 1	23	15	41	27	47	31	23	15	15	10	1	1	150
17	P. Panjatan 2	16	11	27	18	40	27	32	21	35	23	0	0	150
18	P. Lendah 1	13	9	33	22	59	39	32	21	13	9	0	0	150
19	P. Lendah 2	23	15	65	43	33	22	22	15	7	5	0	0	150
20	P. Galur 1	6	4	39	26	35	23	32	21	36	24	2	1	150
21	P. Galur 2	7	5	32	21	44	29	39	26	25	17	3	2	150
JUMLAH		362	11,49	819	26,00	885	28,10	592	18,79	346	10,98	146	4,63	3150

Berdasarkan pada tabel III.1 jumlah terbesar responden berdasarkan usia adalah usia 31 sampai dengan 40 tahun yaitu sebanyak 885 responden atau 28,10% dan yang paling sedikit adalah usia di atas 50 tahun yaitu sejumlah 346 atau 10,98%. Sedangkan yang tidak mengisi usia sejumlah 146 orang atau 4,63%.

Tabel. III.2
Jenis Kelamin Responden

No	PUSKESMAS	Laki2	%	Peremp.	%	Tdk Mengisi	%	JML
1	Puskesmas Kalibawang	89	59	59	39	2	1	150
2	Puskesmas Samigaluh 1	77	51	53	35	20	13	150
3	Puskesmas Samigaluh 2	97	65	36	24	17	11	150
4	Puskesmas Girimulyo 1	93	62	53	35	4	3	150
5	Puskesmas Girimulyo 2	97	65	36	24	17	11	150
6	Puskesmas Nanggulan	104	69	45	30	1	1	150
7	Puskesmas Sentolo 1	96	64	46	31	8	5	150
8	Puskesmas Sentolo 2	110	73	33	22	7	5	150
9	Puskesmas Pengasih 1	96	64	19	13	35	23	150
10	Puskesmas Pengasih 2	90	60	33	22	27	18	150
11	Puskesmas Wates	61	41	56	37	33	22	150
12	Puskesmas Kokap 1	91	61	58	39	1	1	150
13	Puskesmas Kokap 2	75	50	55	37	20	13	150
14	Puskesmas Temon 1	90	60	38	25	22	15	150
15	Puskesmas Temon 2	75	50	40	27	35	23	150
16	Puskesmas Panjatan 1	104	69	45	30	1	1	150
17	Puskesmas Panjatan 2	91	61	56	37	3	2	150
18	Puskesmas Lendah 1	104	69	46	31	0	0	150
19	Puskesmas Lendah 2	74	49	76	51	0	0	150
20	Puskesmas Galur 1	102	68	32	21	16	11	150
21	Puskesmas Galur 2	100	67	32	21	18	12	150
JUMLAH		1.916	61	947	30	287	9	3.150

Berdasarkan tabel III.2 dapat dilihat bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan adalah adalah yang terbesar yaitu sejumlah 1.916 orang atau 61%, jenis kelamin laki-laki 947 orang atau 30% sedangkan yang tidak mengisi sejumlah 287 orang atau 9%.

Tabel. III.3
Tingkat Pendidikan Responden

No	PUSKESMAS	SD Ke bawah	%	SMP	%	SMA	%	D1 - D4	%	S1	%	S1 KE ATAS	%	Tdk isi	%	JML
1	P. Kalibawang	0	0	3	2	98	65	26	17	22	15	0	0	1	1	150
2	P. Samigaluh 1	10	7	29	19	85	57	5	3	4	3	1	1	16	11	150
3	P. Samigaluh 2	11	7	44	29	60	40	9	6	6	4	0	0	20	13	150
4	P. Girimulyo 1	18	12	41	27	67	45	4	3	10	7	0	0	10	7	150
5	P. Girimulyo 2	13	9	37	25	77	51	5	3	8	5	2	1	8	5	150
6	P. Nanggulan	12	8	25	17	93	62	4	3	16	11	0	0	0	0	150
7	P. Sentolo 1	26	17	30	20	69	46	10	7	9	6	2	1	4	3	150
8	P. Sentolo 2	21	14	23	15	90	60	5	3	10	7	0	0	1	1	150
9	P. Pengasih 1	17	11	21	14	61	41	4	3	12	8	2	1	33	22	150
10	P. Pengasih 2	5	3	25	17	82	55	5	3	15	10	0	0	18	12	150
11	P. Wates	8	5	28	19	58	39	13	9	23	15	1	1	19	13	150
12	P. Kokap 1	10	7	68	45	57	38	4	3	9	6	0	0	2	1	150
13	P. Kokap 2	5	3	32	21	64	43	4	3	3	2	0	0	42	28	150
14	P. Temon 1	9	6	19	13	71	47	5	3	24	16	0	0	22	15	150
15	P. Temon 2	9	6	27	18	58	39	10	7	18	12	1	1	27	18	150
16	P. Panjatan 1	13	9	27	18	90	60	7	5	13	9	0	0	0	0	150
17	P. Panjatan 2	22	15	26	17	83	55	10	7	4	3	0	0	5	3	150
18	P. Lendah 1	10	7	36	24	80	53	12	8	10	7	2	1	0	0	150
19	P. Lendah 2	0	0	4	3	98	65	26	17	22	15	0	0	0	0	150
20	P. Galur 1	25	17	29	19	64	43	5	3	12	8	0	0	15	10	150
21	P. Galur 2	7	2	32	21	44	29	39	26	25	17	3	2	0	0	150
	JUMLAH	251	7,97	606	19,24	1549	49,17	212	6,73	275	8,73	14	0,44	243	7,71	3150

Berdasarkan pada tabel III.3 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menurut tingkat pendidikannya adalah pendidikan SLTA yaitu sejumlah 1549 orang atau 49,17% dan yang paling sedikit berpendidikan S2 yaitu sejumlah 14 orang atau 0,44%. Sedangkan yang tidak mengisi tingkat pendidikan sebanyak 243 orang atau 7,71%.

**Tabel. III.4
Pekerjaan Responden**

No	PUSKESMAS	PNS/ TNI/ POLRI	%	Peg. Swasta	%	Wr. swasta	%	Pihr/ Mhs	%	Lainya	%	Tdk isi	%	JML
1	P. Kalibawang	13	9	25	17	49	33	16	11	33	22	14	9	150
2	P. Samigaluh 1	6	4	19	13	22	15	4	3	57	38	42	28	150
3	P. Samigaluh 2	3	2	16	11	29	19	4	3	54	36	44	29	150
4	P. Girimulyo 1	11	7	29	19	28	19	9	6	51	34	22	15	150
5	P. Girimulyo 2	5	3	8	5	33	22	1	1	81	54	22	15	150
6	P. Nanggulan	13	9	29	19	31	21	21	14	56	37	0	0	150
7	P. Sentolo 1	12	8	24	16	16	11	13	9	83	55	2	1	150
8	P. Sentolo 2	6	4	12	8	31	21	10	7	83	55	8	5	150
9	P. Pengasih 1	6	4	13	9	36	24	7	5	33	22	55	37	150
10	P. Pengasih 2	10	7	11	7	27	18	24	16	39	26	39	26	150
11	P. Wates	13	9	21	14	23	15	26	17	28	19	39	26	150
12	P. Kokap 1	6	4	6	4	42	28	13	9	80	53	3	2	150
13	P. Kokap 2	3	2	22	15	17	11	11	7	36	24	61	41	150
14	P. Temon 1	11	7	16	11	28	19	13	9	36	24	46	31	150
15	P. Temon 2	9	6	6	4	39	26	13	9	37	25	46	31	150
16	P. Panjatan 1	9	6	25	17	36	24	20	13	58	39	2	1	150
17	P. Panjatan 2	15	10	18	12	57	38	12	8	33	22	15	10	150
18	P. Lendah 1	13	9	14	9	72	48	9	6	42	28	0	0	150
19	P. Lendah 2	30	20	36	24	43	29	14	9	27	18	0	0	150
20	P. Galur 1	13	9	8	5	36	24	8	5	63	42	22	15	150
21	P. Galur 2	4	3	13	9	28	19	5	3	66	44	34	23	150
JUMLAH		211	6,70	371	11,78	723	22,95	253	8,03	1076	34,16	516	16,31	3150

Berdasarkan pada tabel III.4 dapat dilihat bahwa jumlah terbesar responden menurut pekerjaannya adalah pekerjaan lainnya (pekerjaan di luar wiraswasta, pegawai swasta, Pelajar/mahasiswa dan PNS/TNI/Polri) yaitu sejumlah 1076 orang atau 34,16% dan yang paling sedikit PNS/TNI/Polri yaitu sebanyak 211 orang atau 6,70%. Sedangkan yang tidak mengisi sejumlah 516 orang atau 16,38%.

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Kerja

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan pada 21 Puskesmas di Kabupaten Kulon Progo Bulan Mei – Juni 2014, secara umum capaian kinerja pelayanannya masuk dalam kategori "Baik" dengan nilai konversi IKM antara 70,29 s/d 81,67.

Adapun rincian hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada masing-masing unit kerja sebagai berikut :

1. Puskesmas Kalibawang

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,000
2.	Persyaratan Pelayanan	3,027
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,080
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,053
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,093
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,007
7.	Kecepatan Pelayanan	3,067
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,053
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,087
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,060
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,027
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,107
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,193
14.	Keamanan pelayanan	3,193

Berdasarkan survei capaian kinerja pada Puskesmas Kalibawang adalah 76,41 termasuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian masih ada unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu unsur "prosedur pelayanan" karena nilai unsur tersebut paling rendah yaitu sebesar 3,000.

Selanjutnya berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Tingkatkan kedisiplinan karyawan
2. Tingkatkan pelayanan yang lebih baik
3. Sebaiknya parkir tidak usah bayar, kalo memang bayar pakai karcis resmi. Petugasnya juga harus jelas. Pungutan parkir yang sekarang terkesan semacam pungli, ilegal, tidak jelas.

2. Puskesmas Samigaluh I

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,093
2.	Persyaratan Pelayanan	3,093
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,060
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,987
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,093
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,013
7.	Kecepatan Pelayanan	2,860
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,067
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,087
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,160
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,100
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,007
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,980
14.	Keamanan pelayanan	3,100

Secara umum capaian kinerja pada Puskesmas Samigaluh I adalah 75,79 yang termasuk dalam kategori **"Baik"**, namun demikian berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah yaitu 2.860, sehingga perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Selanjutnya berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Pelayanan & penanganan dipercepat, jadi pasien tidak terlalu lama menunggu karena dalam keadaan sakit.
2. Tingkatkan terus
3. Khusus untuk dokter Toni memeriksa pasien kurang memuaskan, boleh dibilang cuma seperti dukun/paranormal. Mohon untuk dr Toni di revisi, supaya dalam melayani pasien benar-benar memuaskan bagi para pasien, mohon untuk ditegur jangan terulang kembali bagi pasien yang diperiksa
4. Kalau malam banyak nyamuk, satu kaar ada sekatan
5. Perlu ditingkatkan dari semua pelayanan.
6. Pada poli umum mohon ditingkatkan lagi pelayanannya
7. Tingkatkan
8. Tempat sampah ditambah, pelayanan ditingkatkan
9. Mohon pelayanan di poli umum agar di percepat
10. Perlu ditambah personil lagi
11. Pelayanan agak dipercepat
12. Di saat malam tidak ada dokter, hari sabtu-minggu tidak ada dokter. Mulai ada dokter
13. Pelayanan lebih dipercepat
14. Pembenahan dan penambahan infrastruktur untuk menambah kenyamanan di puskesmas
15. Sudah sesuai yang diharapkan
16. Semoga dapat dipertahankan pelayanan semacam ini
17. Sudah memuaskan pelayanan di poli gigi, menyenangkan
18. Pelayanan ditingkatkan
19. Terus tingkatkan pelayanan yang maksimal terhadap pasien sehingga pasien merasa jauh lebih puas merasa lebih nyaman berobat di puskesmas ini.
20. Mohon dispensasi bagi pasien yang datang di saat jam istirahat agar tetap dilayani (kondisi setengah darurat) kontrol kelahiran, minta rujukan pada saat itu juga.
21. Ruang tunggu panas

22. Akses jalan masuk dihaluskan, pembuatan parkir untuk masyarakat yang datang ke puskesmas
23. Harus disiplin waktu
24. Kebersihan lingkungan biar sehat
25. Perlu adanya tempat parkir yang aman dan nyaman
26. Walaupun hari libur kamar harus tetap dibersihkan
27. Untuk bagian kebersihan terlalu siang
28. Layanan yang lebih ramah/wajah yang bersahabat dari bagian konsumsi dapur
29. Kebersihan dilaksanakan pagi, sarapan jangan telat
30. Pelayanan konsumsi petugasnya kurang sabar, sebaiknya diganti yang muda dan ramah
31. Penutupan jendela & pintu sangat brisik, mohon diperhatikan
32. Menu agar dibedakan sesuai penyakit pasien, kebersihan toilet masih kurang
33. Tingkatkan pelayanan
34. Peningkatan kebersihan, bekerjalah sesuai jadwal
35. Pelayanan dipercepat
36. Ditempat pendaftaran terlalu lama antrinya, di poli umum juga
37. Petugas lebih disiplin lagi
38. Mohon jam kerja tepat waktu
39. Kebersihan kurang, khususnya di layanan rawat inap
40. Supaya ditingkatkan soal ketepatan waktu karena setiap orang yang menunggu masih banyak keperluan lain.
41. Pelayanan dipercepat
42. Ruang pelayanan sangat parah
43. Pelayanan mohon dipercepat dan teliti

3. Puskesmas Samigaluh II

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,027
2.	Persyaratan Pelayanan	3,007
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,887
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,840
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,033
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	2,947
7.	Kecepatan Pelayanan	2,787
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,000
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,007
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,073
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2,933
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,840
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,953
14.	Keamanan pelayanan	2,980

Secara umum capaian kinerja pada Puskesmas Samigaluh II adalah 73,33 masuk dalam kategori **"Baik"**, namun demikian berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah yaitu 2.787, sehingga perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Selanjutnya berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Pasien cepat segera ditangani
2. Tingkatkan pekerjaan dengan meningkatkan skala prioritas (prioritas kerja) dan pahami SOP, sehinggga pekerjaan tidak tumpang tindih sesuai target akhirnya akan efektif, efisien, produktif dan kreatif. sukses
3. Sesuaikan pemanggilan pasien dengan urutan waktu pendaftaran
4. Untuk imunisasi lebih baiknya ada perawat yang membantu dan disediakan ranjang untuk berbaring saat di suntik imunisasi
5. Pernah di laborat menjumpai bau tidak sedap, bekas pasien diabetes
6. Mohon petugas melaksanakan tugas lebih baik jangan biarkan pasien menunggu terlalu lama
7. Untuk kenyamanan sudah nyaman. Pelayanan harus ditingkatkan lagi terutama pada tempat pendaftaran. Harus lebih banyak komunikasi dengan pasien agar jelas apa yang diinginkan pasien. Dan dapat segera ditangani dengan cepat dan baik.
8. Lancar bagus
9. Ke depan lebih disiplin dan mengutamakan pasien
10. Tingkatkan disiplin
11. Tingkatkan
12. Pelayanan terhadap pasien ditingkatkan
13. Pasang AC dong
14. Segera pindah ke pustu yang ada
15. Mohon segera di adakan gedung puskesmas agar lebih nyaman dalam memeriksakan pasien dan tingkatkan pelayanannya
16. Melayani masyarakat dengan lebih baik lagi
17. Berilah layanan yang tepat
18. Petugas datang tepat waktu agar bisa segera melayani pasien, jangan dibiarkan pasien menunggu terlalu lama
19. Layanan sudah bagus, pertahankan
20. Lebih tingkatkan kebersihan, panggilan perlu pengeras suara
21. Tingkatkan kedisiplinan, petugas dan pelayanan, biar lebih bagus lagi
22. Petugas yang di pendaftaran kurang ramah, senyumnya mahal
23. Harap petugas tepat waktu, sudah jam 8.30 tapi tidak segera dipanggil untuk diperiksa

24. Segera diperbaiki prasarana di pustu Banjarsari agar pelayanan kesehatan masyarakat di Banjarsari lebih nyaman
25. Mohon segera diadakan gedung puskesmas agar lebih nyaman dalam memeriksakan dan lebih ditingkatkan lagi pelayanan kepada pasien
26. Tingkatkan kedisiplinan, karena selama ini puskesmas sering tidak tepat waktu tidak sesuai jadwal yang tertera. Kebersihan toilet diperhatikan

4. Puskesmas Girimulyo I

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,133
2.	Persyaratan Pelayanan	2,993
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,033
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,993
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,133
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,020
7.	Kecepatan Pelayanan	2,720
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,067
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,153
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,120
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,213
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,993
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,000
14.	Keamanan pelayanan	3,133

Berdasarkan hasil survei capaian kinerja pada Puskesmas Girimulyo II adalah 75,80 masuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, hal yang perlu mendapatkan prioritas adalah kecepatan pelayanan karena dibandingkan 13 unsur pelayanan lainnya nilainya paling rendah yaitu 2,720.

Selanjutnya berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Sudah baik ditingkatkan.
2. Saya sangat berterimakasih dengan adanya puskesmas ini karena sangat mudah untuk berobat bagi keluarga saya yang kurang mampu.
3. First in first out.
4. Lebih meningkatkan mutu kerja dan kedisiplinan.
5. Perbanyak tempat duduk.
6. Peningkatan fasilitas parkir pengunjung.
7. Lebih ditingkatkan dalam memberikan pelayanan.
8. Sudah cukup baik.
9. Mohon ditambah tempat duduk atau ruang tunggu.

10. Kalau pelayanan lebih awal dan lebih cepat.
11. Menurut saya untuk pelayanan sudah bagus.
12. ruang tamu kalau bisa dikasih AC
13. Tingkatkan lagi kedisiplinan waktu.
14. Sudah sesuai harapan pengguna layanan.
15. Waktu antrian kadang lama.
16. Semua sudah baik.
17. Tingkatkan kecepatan ketepatan kedisiplinan.
18. Lebih ditingkatkan dalam pelayanan dan keramahan.
19. Dokter/bidan harus selalu berada di ruangan selama jam kerja belum habis, jadi pasien tak menunggu terlalu lama/terabaikan.
20. Pelayanannya lebih ditingkatkan lagi, dan fasilitasnya lebih diperbagus demi masyarakat.
21. Pertahankan pelayanan yang sudah baik, kalau perlu ditingkatkan.
22. Sudah maju, makin ditingkatkan.
23. Dilanjutkan.
24. Kalau bisa ada renovasi sedikit untuk perbaikan gedung dari puskesmas ini, karena ada keretakan tembok dan ternit
25. Tingkatkan pelayanan di klinik umum (antrian kadang terlalu panjang)
26. Ruang tunggu sangat nyaman
27. Pelayanannya agar dipercepat sedikit.
28. Ruang tunggu kurang nyaman.
29. Kalau bisa puskesmas Girimulyo pelayanannya 24 jam dan ada rawat inap.
30. Tempat parkir kurang luas, atapnya banyak yang jebol, ruang tunggu kurang luas, terutama untuk ruang tunggu obat.
31. Pelayanan semua pegawai di sini sangat baik dan bertanggung jawab. Untuk ke depannya mohon perbaikan.
32. Mohon ditingkatkan untuk fasilitas laborat.
33. Pelayanan sudah baik tapi tingkatkan pelayanan yang lebih baik & cepat.
34. Alangkah efektifnya jika hasil laboratorium pake mesin, tidak manual, jadi pasien tidak menunggu terlalu lama.
35. Pelayanan sudah lumayan bagus mohon ditingkatkan keramahan dalam melayani pasien. Di bagian kasir kalau bisa yang ramah, dan sopan, untuk semua petugas lebih saling menghargai dgn pasien, tidak membeda-bedakan antara pasien yang periksa dengan jaminan & pasien umum. apabila ada konsultasi mohon dengan sabar dan memberikan penjelasan. salam, senyum dan bersahabat dgn pengunjung atau pasien. semoga kedepan puskesmas GM I akan menjadi puskesmas yang ramah lingkungan dan membuat para pasien merasa lebih nyaman.

36. Poli gigi kurang baik pelayanannya, dokternya kurang ramah. Dikasih obat puskesmas diminum muntah, kontrol malah di tambah obat yang sama. Harusnya ganti obat buu !!
37. Lebih mengutamakan pasien yang gawat darurat, pelayanannya sudah bertanggung jawab.
38. Petugas puskesmas harap datang tepat waktu.
39. Tingkatkan disiplin dan tingkatkan fasilitas untuk pemeriksaan kesehatan, lengkapi dengan dokter yang kompetendan siep sejak pagi.
40. Tempat parkir di depan untuk konsumen.
41. Baik
42. Adanya balai pengobatan mata
43. Semua pelayanan baik
44. Hasilnya sudah memuaskan
45. Pelayanan sudah sangat memuaskan
46. Kamar mandi kurang bersih
47. Diperbaiki cara melayani pasien, dalam pelayanan kurang sopan mohon diperhatikan sebaik mungkin
48. Perlu peningkatan dalam pelayanan
49. Tingkatkan kedisiplinan dan keramahan melayani pasien
50. Ruangan kurang kondusif dan kurang luas
51. Terlalu penuh dengan berbagai macam kertas di dinding
52. Ruangan terlalu sempit, eternitnya harus diperbaiki, toiletnya kurang bersih
53. Lebih ditingkatkan untuk kebersihannya
54. Perluasan ruang tunggu pasien
55. Ruang tunggu mohon diperluas, sediakan papan pengumuman, petugas pendaftaran kurang ramah
56. Sempit
57. Ruang tunggu diperluas, parkir diperluas
58. Pelayanan lebih ditingkatkan
59. Petugas pendaftaran senyum dong
60. Kurang cepat(kelamaan)
61. Jam pelayanannya ditambah lagi
62. Mohon diperbaiki dalam pelayanannya
63. Pendaftaran tidak ramah
64. Pelayanan umum lama
65. Ruangan sempit, muter-muter, pelayanan lama
66. Pertahankan
67. Jam masuk kerja lebih tertib biar pelayanan lebih lancar
68. Tolong tingkatkan pelayanan

5. Puskesmas Girimulyo II

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	2,860
2.	Persyaratan Pelayanan	2,807
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,793
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,680
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2,867
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	2,880
7.	Kecepatan Pelayanan	2,613
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,933
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,913
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,973
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2,840
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,633
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,840
14.	Keamanan pelayanan	2,967

Berdasarkan survei capaian kinerja pada Puskesmas Girimulyo II adalah 70,29 termasuk dalam kategori **"Baik"**, namun demikian dalam rangka untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat unsur yang perlu mendapatkan prioritas adalah kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah yakni 2,613 sehingga perlu untuk mendapat perhatian utama bila dibandingkan dengan unsur yang lain.

Selanjutnya berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Karyawan mohon tepati waktu pelayanan
2. Pelayanan di unit ini pada prinsipnya sudah baik, mohon tingkatkan mutu pelayanan
3. Pendaftaran lama antrinya
4. Lama menunggu pendaftaran
5. Pelayanan belum sesuai dengan jamnya
6. Ada penyediaan WC umum di puskesmas
7. Tempat parkir kurang, kendaraan masih berantakan
8. Mohon tutup pintu saat pemeriksaan
9. Petugas terlalu sering menggunakan HP, mohon dikurangi pemakaian HP
10. Mohon ditambah petugas pemberi obat
11. Perlu petugas keamanan/satpam
12. Keamanan kendaraan pasien mohon ditingkatkan
13. Petugas terlalu sering menggunakan HP, mohon dikurangi

pemakaian HP

14. Pelayanan sudah baik
15. Sudah sesuai
16. Sebelum jam kerja selesai petugas jangan pulang dulu
17. Petugas pemberi obat mohon ditambah
18. Tepati waktu pelayanan
19. Mohon tempat parkir untuk pengunjung pasien
20. Tingkatkan kedisiplinan
21. Dokter agar ramah terhadap pasien
22. Pada jam pelayanan harap petugas selalu ada di ruangan
23. Pendaftaran mohon diberi nomor antrian, karena banyak yang datang lebih dulu mendapat pelayanan di akhir dan sebaliknya. Mohon ada keadilan.
24. Saat pelayanan belum sesuai dengan sempurna sudah ditinggal keluar untuk belanja diluar
25. Sebagai penunggu pasien saya merasa kurang nyaman terhadap fasilitas ruang rawat inap, kebersihannya kurang.
26. Semua baik-baik saja namun bila ada orang sakit mohon untuk segera ditangani dan diperjelas syarat-syaratnya
27. Mohon ditingkatkan pelayanan yang baik
29. Mohon waktu ditepati sesuai dengan peraturan
30. Jarak pembagian obat dan makan pagi terlalu jauh, padahal obat disuruh minum setelah makan pagi
31. Keamanan tempat parkir masih kuarang
32. Agar piring tempat makan pasien yang sudah dimakan segera diambil/dibersihkan agar tidak ada kucing/hewan lain yang datang mendekati piring kotor
33. Kenapa tidak diberi air hangat untuk lap pasien
34. Demi keamanan kendaraan mohon tempat parkir dipikirkan
35. Supaya petugas jaga selalu siap dan berada di ruang jaga petugas rawat inap, kadang pasien harus mencari petugas jaga dulu.
36. Kedisiplinan mohon dijaga
37. Petugas kurang disiplin
38. Tingkatkan pelayanan
39. Pelayanan sudah cukup
40. Pasien dilayani dengan cepat, ramah, teliti
41. Petugas kurang ramah
42. Kursi tunggu sempit, kurang banyak
43. Mohon tertibkan perokok dilingkungan puskesmas
44. Tempat parkir mohon diperhatikan
45. Dokter Murni galak, terlalu keras, judes. Diadakan tempat parkir

khusus

46. Pelayanan sudah baik
47. Belum memiliki dokter yang ramah, tidak galak. Tempat parkir masih panas
48. Tempat parkir panas
49. No Smoking
50. Parkir kurang rapi
51. Dokter Murni jangan galak, banyaklah tersenyum
52. Pegawainya seragamnya kurang jelas, belum sesuai perda
53. Belum ada tempat parkir
54. Kurang koordinasi sesama pegawai
55. Utamakan pasien yang datangnya lebih dulu
56. Ada yang merokok di area bebas rokok, kenapa tidak ditegur
57. Masih ada petugas yang merokok di area bebas rokok
58. Belum ada satpam diparkiran
59. Tertibkan yang merokok didepan puskesmas
60. Jam besuk malam tolong dikasih waktu, biar pasien bisa tidur
61. Tolong pasien diberi korden penyekat
62. Tingkatkan pelayanan
63. Koordinasi antar unit dan petugas kurang bahkan tidak ada
64. kurang tepat waktu
65. Tanamlah rasa tanggung jawab
66. Mohon petugas rawat inap lebih murah senyum, ramah dan tidak judes
67. Karyawan mohon seragamnya dipakai untuk membedakan pasien dan karyawan
68. Parkiran masih semrawut
69. Fasilitas cepat dipenuhi untuk mempermudah pasien
70. Kebersihan lingkungan puskesmas masih kurang. Dokter Gemuk galak banget jadi pasien bukannya sembuh malah tambah sakit
71. Saya pernah beberapa kali ke poli gigi belum pernah ketemu sama dokternya. Tolong yang memeriksa jangan galak-galak
72. Tempat parkir belum ada. Pelayanan sudah bagus
73. Semua sudah bagus
74. Sarana informasi kurang dipoli gigi dan poli umum. Dokter terlalu lama datang
75. Kawasan bebas asap rokok tapi mengapa masih ada yang merokok
76. Mohon tempat parkir
77. Mohon parkir dibikinkan tempat yang nyaman.

78. Tempat parkir belum ada, kasian pasien yang parkir sembarangan.
79. Para perokok di teras puskesmas dan parkirannya mohon ditertibkan atau dialihkan di suatu tempat (misal kantin).
80. Demi keamanan mohon dibikin tempat parkir.
81. Tingkatkan pelayanan.
82. Dokter jangan galak galak dong sama pasien.
83. Tolong buka tepat pada waktunya, dan pelayanan agar dipercepat jangan lama lama.
84. Kalau belum waktunya istirahat jangan istirahat dulu.
85. Untuk dokter gigi : kalau cabut gigi sakit, pecahan gigi masih tersisa bisa jadi infeksi. Saran : mohon kalau cabut gigi yang teliti, obat jangan cuma generik kadang penyakit tidak sembuh.
86. Mau cabut gigi dokternya tidak ada. Akhirnya tidak jadi. Saran saya : mohon diperbaiki, mungkin tidak ada jadwalnya.
87. Fasilitasnya semoga cepat dipenuhi untuk mempermudah pasien.
88. Fasilitas yang dibutuhkan cepat dipenuhi untuk memenuhi kebutuhan pasien.
89. Fasilitasnya semoga cepat dipenuhi untuk mempermudah pasien.
90. Pelayanan sudah bagus tapi perlu ditingkatkan dan fasilitas alat medis dan lainnya perlu dilengkapi.
91. Lebih ramah lagi ya, lebih cepat dan hati hati.

6. Puskesmas Nanggulan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,173
2.	Persyaratan Pelayanan	3,040
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,107
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,987
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,127
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,080
7.	Kecepatan Pelayanan	2,893
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,093
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,187
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,127
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,253
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,107
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,160
14.	Keamanan pelayanan	3,147

Secara umum capaian kinerja pada Puskesmas Nanggulan adalah 77,18 masuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu memperhatikan kepastian jadwal pelayanan. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah yakni 2,893 dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya.

Selanjutnya berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Seharusnya diperbesar tempat buat nunggunya
2. Pelayanan disini sudah oke! Untuk saya pribadi mohon ditingkatkan lagi dan dijaga supaya tetap jaya dan jadi pilihan istimewa
3. Petugas lebih disiplin ramah dan bertanggungjawab
4. Mohon pelayanan ditingkatkan
5. Sebaiknya parkir gratis aja gak usah bayar
6. Tolong pasien yang berobat yang memang perlu penanganan terlebih dahulu diprioritaskan sesuai dengan pasien yang ada atau bisa diopname di RS lain tanpa registrasi
7. Tingkatkan pelayanan dan kedisiplinan
8. Jumlah tenaga medis sekiranya dapat ditambah untuk mencegah antri karena jumlah pasien di puskesmas ini sangatlah banyak sehingga dapat menangani pasien dengan cepat tepat akurat. Sebaiknya puskesmas ini menyediakan dokter ahli yang selalu stand by karena kebanyakan pasien adalah anak-anak.
9. Cukup untuk pelayanan kesehatan, kalau bisa parkir gratis
10. Pelayanan sesuai antrian
11. Sebaiknya puskesmas di Nanggulan ini menyediakan dokter spesialis anak mengingat disini banyak sekali pasien anak-anak agar supaya penanganan terhadap anak bisa lebih tepat
12. Sementara sudah cukup bagus
13. Berusaha untuk tetap yang terbaik
14. Sudah cukup baik belum ada usulan
15. Mohon ditingkatkan pelayanan dan kualitasnya
16. Kebersihan mohon selalu diperhatikan petugas kebersihan ruangan mohon ditambah lagi
17. Mohon lebih ditingkatkan
18. Pelayanan sudah cukup baik
19. Dalam hal nomor urut antri pendaftaran dan berobat harap benar-benar diterapkan
20. Mungkin ditingkatkan kebersihan dan fasilitas
21. Sudah baik
22. Sudah cukup
23. Pelayanan harus lebih ditingkatkan, kebersihan seharusnya tetap terjaga
24. Pelayanan semua sudah bagus
25. Pelayanan kesehatan lebih ditingkatkan kualitasnya agar masyarakat semakin mantap untuk memeriksakan kesehatannya
26. No Coment. Lanjutkan

27. Tingkatkan fasilitas yang telah ada
28. Meningkatkan pelayanan dengan baik dan sesuai prosedur
29. Pelayanan lebih ditingkatkan dengan baik
30. Untuk obat diusahakan untuk tiga hari untuk tablet untuk serep beberapa hari
31. Sudah bagus perlu ditingkatkan lagi
32. Pelayanan di puskesmas sudah baik dan sesuai
33. Lebih ditingkatkan untuk pelayanannya
34. Ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya
35. Ada area hot spot gratis ada kantin puskesmas
36. Lebih diperbagus pelayanan dan diperlengkap agar masyarakat lebih percaya untuk berobat ke puskesmas
37. Ditingkatkan lagi supaya lebih baik
38. Ditingkatkan lagi
39. Lebih ditingkatkan etos kerja
40. Agar lebih baik lagi
41. Perlu disiapkan cairan untuk cuci tangan untuk menjaga kesehatan khusus untuk pasien
42. Dipertahankan kedisiplinannya
43. Pelayanan yang telah dilaksanakan di puskesmas ini sudah baik, tingkatkan supaya lebih baik lagi.
44. Teruskan pelayanan yang baik dan disiplin
45. Pelayanan lebih diperbaiki, jika memberi SKD yang Cuma 1 hari
46. Mohon ditingkatkan kebersihan unit. Agar menambah kenyamanan bagi masyarakat
47. Sudah memuaskan
48. Kualitas puskesmas ini untuk tetap dipertahankan
49. Untuk lebih ditingkatkan
50. Untuk pelayanan yang bisa dipercepat agar tambah tenaga atau pelayanan. Contoh : untuk pemberian rujukan bisa langsung diberikan rujukan
51. Saran saya hanya satu yaitu meningkatkan ketelitian kerja
52. Lebih ditingkatkan agar masyarakat lebih puas dengan pelayanan yang ada di puskesmas ini
53. Lebih ditingkatkan kembali pelayanannya
54. Dipertahankan
55. Cukup baik dan lebih ditingkatkan
56. Sebaiknya dicantumkan jadwal-jadwal pelayanan per unitnya dan terima kasih
57. Supaya ditingkatkan lagi kedisiplinannya
58. Tingkatkan kualitas dan etos kerja. Semangat

- 59. Perlu ditingkatkan lagi
- 60. Ditingkatkan/pertahankan

7. Puskesmas Sentolo I

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,393
2.	Persyaratan Pelayanan	3,260
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,240
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,260
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,233
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,253
7.	Kecepatan Pelayanan	3,247
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,300
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,280
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,420
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,407
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,200
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,293
14.	Keamanan pelayanan	3,227

Capaian kinerja pelayanan pada Puskesmas Sentolo I adalah 81,67 dan termasuk dalam kategori "**Amat Baik**", namun demikian untuk peningkatan kualitas pelayanan perlu memperhatikan kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kepastian jadwal pelayanan mendapat nilai terendah yakni 3,200 dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya.

Selanjutnya berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Obat dilengkapi
2. Kalau pelayanan sudah baik, tapi kalau alat dan obatnya lebih lengkap kami lebih senang
3. Lebih tingkatkan lagi
4. Saya pribadi sudah puas
5. Sudah bagus
6. Pertahankan dan ditingkatkan
7. Tambah dokter periksa, agar tidak telalu banyak antrian pasien
8. Mengganti tempat duduk di ruang tunggu dengan tempat duduk yang empuk
9. Lebih ditingkakkan lagi pelayanan dan kenyamanan pasien, terima kasih dan maaf jika kurang berkenan
10. Poli anak kadang ada dokter kadang tidak
11. Lebih ditingkatkan

12. Kalau bisa pelayanan obat ditambah petugasnya agar kami tidak terlalu lama mengantri obat
13. Dipercepat saja dalam melayani
14. Terus menerus melakukan perbaikan disegala bidang untuk menyesuaikan perambangan jaman, biar tidak ketinggalan
15. Pelayanan agar lebih ditingkatkan
16. Sangat setuju
17. Tetap dijaga keramahan dan kecepatan dalam pelayanan terutama yang gawat darurat, serta tetap dijaga kenyamanan dan keamanannya
18. Sudah bagus

8. Puskesmas Sentolo II

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,080
2.	Persyaratan Pelayanan	3,040
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,107
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,980
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,080
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,107
7.	Kecepatan Pelayanan	2,927
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,047
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,153
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,107
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2,980
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,927
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,053
14.	Keamanan pelayanan	3,113

Secara umum capaian kinerja pada Puskesmas Sentolo II adalah 75,79 masuk dalam kategori "**Baik**", tetapi masih terdapat unsur pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yaitu unsur kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan yang mendapat nilai masing-masing 2,927. Karena kedua unsur tersebut mendapat nilai terendah di banding 12 unsur lainnya.

Selanjutnya berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Tingkatkan pelayanan
2. Mohon ditingkatkan untuk kebersihan lingkungan puskesmas untuk toilet ditambah shower
3. Sudah baik, tapi penanganan kurang cepat
4. Lebih ditingkatkan lagi

5. Sudah baik dan lebih baik lagi supaya pelayanan lebih memuaskan pasien
6. Jadwal dokter setiap harinya
7. Pelayanan lebih ditingkatkan
8. Pengantrian pada pengambilan nomor dibuat secara elektrik dan pemanggilan pasien terkadang tidak terdengar
9. Pelayanan di Instansi ini sudah baik
10. Sudah baik dan cukup memuaskan
11. Panggilan supayaurut sesuai dengan nomor
12. Perlu meningkatkan kebersihan
13. Dipertahankan seperti ini
14. Agar ditambah tenaga medisnya agar lebih cepat terutama tenaga laborat dan KIA, dokter
15. Ketika ada pasien utamakan pasien baru mengerjakan administrasi, yang lain sudah bagus
16. Pelayanan udah baik, untuk memperjelas dimohon alat pengeras suara
17. Untuk ruang tunggu diperlebar. Penataan kursi dibuat mudah untuk lalu lalang
18. Untuk melakukan rujukan harap dipermudah
19. Tidak ada usulan dari pasien
20. Saya berharap agar fasilitas dan pelayanan lebih ditingkatkan. Berharap adanya peraturan dilarang merokok saat masih berada dilingkungan puskesmas
21. Lebih ditingkatkan lagi kinerjanya dalam melayani pasien-pasiennya
22. Secara keseluruhan semuanya sudah baik tapi masih perlu ditingkatkan lagi
23. Memperluas ruangan tunggu
24. Bagaimana kalau untuk pendaftaran dibuat seperti puskesmas I jadi jika ada pasien lupa membawa kartu berobat tidak terlalu sulit untuk menemukan data-data medis yang sudah ada. Hanya dengan menunjukan kartu identitas data pasien langsung dapat ditemukan
25. Pertahankan pelayanan yang sudah berjalan dengan baik kalau bisa semakin ditingkatkan
26. Pelayanannya harus lebih ditingkatkan lagi apa lagi dalam hal keramahan dan memberi layanan
27. Saya mengusulkan pelayanan yang terbaik yang nomor 1 dan keramah tamahan para petugas harus dijaga agar para pasien merasa nyaman
28. Sudah baik
29. Kebersihan harus diperbaiki(ditingkatkan)
30. Lebih diperbagus dan disiplin dalam pelayanan.
31. Bila ada pasien datang jam 11.00 siang harap tetap diberi pelayanan

32. Pendaftaran diperhatikan (lama). Bau jamban seharusnya tidak ada.
33. Untuk pelayanan sudah tepat, ditambah ruang pemeriksaan + dokternya agar tidak antri panjang.
34. Penataan tempat duduk kurang efektif (kurang rapi). Dalam pelayanan obat petugas banyak ngobrol dengan tidak kerja. Karyawan kurang bersahabat atau tidak ramah. Kebersihan kurang terjaga.
35. Semua sudah bagus, namun perlu ditingkatkan lagi
36. Pelayanan cukup kalau bisa dipertahankan
37. Menurut saya sangat nyaman

9. Puskesmas Pengasih I

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,020
2.	Persyaratan Pelayanan	3,000
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,027
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,000
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,040
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,000
7.	Kecepatan Pelayanan	2,760
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,020
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,060
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,127
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,067
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,827
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,973
14.	Keamanan pelayanan	3,100

Berdasarkan survei Indeks Kepuasan Masyarakat capaian kinerja pelayanan pada Puskesmas Pengasih I adalah 74,59 masuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas adalah kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil survei tersebut, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya yaitu 2,760.

Berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Semoga ke depannya bisa lebih baik
2. Kurang lebar
3. Agar tidak membuat bingung pasien, sebaiknya pendaftaran di depan
4. Pasien yang sudah memperoleh rujukan dari dokter praktek untuk mendapatkan rujukan dari puskesmas tidak usah dipersulit. Contohnya di sini saya yang seharusnya disuruh opname tapi

minta rujukan dipersulit sehingga terpaksa saya harus ke RS tanpa rujukan

5. Untuk yang sakit parah/terlalu sakit diutamakan/didahulukan walaupun datangnya belakangan
6. Tempat harus lebih bersih lagi, tepat waktu dalam pelayanan
7. Walaupun sudah banyak yang baik tapi perlu ditingkatkan lagi pelayanan untuk dokter umumnya.
8. Mohon ditingkatkan lagi pelayanan di unit ini agar masyarakat semakin puas
9. Jam pelayanan kurang lama, apabila ada pasien yang sangat penting dan parah harus didahulukan
10. Obatnya yang manis-manis
11. Tingkatkan pelayanan
12. Pelayanan ditingkatkan dan pemberian obat yang bermutu
13. Tingkatkan ketepatan dalam pelayanan
14. Tingkatkan pelayanan dan fasilitasnya
15. Lebih ditingkatkan lagi
16. Perluas ruang tunggu
17. Alangkah baiknya jika pelayanan ditambah poli mata
18. Antrinya lama
19. Harus lebih baik agar orang yang berkunjung nyaman.
20. Mungkin perlu ditambah kursi tunggu karena banyak pasien yang tidak dapat kursi
21. Menunggu di tempat pendaftaran terlalu lambat, mohon dipercepat
22. Bagus pelayanannya. Tingkatkan senyum, salam, sapa
23. Kalau lagi banyak pasien, antrinya terlalu lama
24. Pelayanan lebih cepat
25. Kamar periksa dibuat lebih nyaman dan terjaga privasinya. 1 kamar 1 pasien, jangan dicampur
26. Pelayanan agar diperbaiki
27. untuk orang tua/gawat darurat mohon didahulukan walaupun datangnya belakangan
28. Untuk obat2an supaya di cek agar pasien tidak kecewa dan cepat sembuh
29. Saya harap ada rawat inap/bersalin
30. Antrian di tempat pendaftaran mohon dipercepat
31. Jam tugas harus dilaksanakan dulu baru tugas pribadi, jangan menelantarkan pasien
32. Mudah2an bisa meningkat pelayanannya
33. Lebih ramah dan lebih baik untuk petugasnya
34. Jangan galak-galak ya pak/bu

35. Tingkatkan kedisiplinan petugas. Minta dikunjungi petugas semua posyandu di Sendangsari
36. Ibu-ibu bagian periksa jangan galak-galak
37. Kalau bisa pelayanan dipercepat tapi baik
38. Pelayanan sudah baik, tetapi disiplin kurang
39. Pelayan rujukan mohon jangan dipersulit/berbelit-belit
40. Tingkatkan terus pelayanan yang terbaik

10. Puskesmas Pengasih II

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	2,947
2.	Persyaratan Pelayanan	2,987
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,980
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,847
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2,993
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	2,993
7.	Kecepatan Pelayanan	2,647
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,013
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,953
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,080
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,153
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,960
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,013
14.	Keamanan pelayanan	3,020

Secara umum capaian kinerja pada Puskesmas Pengasih II adalah 73,82 masuk dalam kategori **"Baik"**, namun demikian unsur kecepatan pelayanan perlu mendapatkan perhatian untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kepastian jadwal pelayanan mendapat nilai terendah dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya yaitu 2,647.

Berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Lebih ditingkatkan pelayanannya dan keramahan petugas
2. Untuk prosedur sudah baik, untuk usulannya lebih cepat penangannya
3. Lebih meningkatkan kenyamanan serta keamanan kepada masyarakat
4. Tingkatkan pelayanannya kepada masyarakat
5. Kasa harus selalu stand by di tempatnya jadi kita tidak mencari-cari dan menunggu terlalu lama padahal ada kepentingan lain
6. Ruang tunggu pasien kurang memadai sehingga perlu penambahan ruang tunggu pasien
7. Cukup memuaskan tolong dipertahankan dan selalu ditingkatkan

8. Mohon ruang tunggu diberi pendingin agar saat antri tidak kepanasan
9. Lebih ditingkatkan lagi. Kesehatan masyarakat tanggung jawab anda
10. Dalam tempat pendaftaran untuk mengantisipasi orang-orang yang sudah tua mohon pakai microfon biar dengar. Terimakasih
11. Di unit penyerahan obat kurang ramah
12. Mohon diloket pendaftaran agak dipercepat
13. Pelayanan lebih ditertibkan lagi supaya pasiennya merasa lebih puas dan mantap
14. Perlu adanya bangsal untuk rawat inap
15. Untuk bagian penyerahan obat kurang ramah, sering bicara kurang halus terutama pada pasien yang kurang jelas atau belum tahu
16. Jangan terpacang dengan nomor pendaftaran antrian, sesuaikan dengan keadaan antrian yang ada atau datang
17. Saya rasa sudah sangat memuaskan bagi saya mungkin lebih lagi ditingkatkan pelayanannya supaya lebih baik dan baik lagi
18. Mohon petugas datang tepat waktu. Terlihat petugas masih lalu lalang tidak jelas, kinerjanya yang lain sudah sesuai
19. Diharapkan pelayanan lebih ditingkatkan lagi agar masyarakat semakin puas
20. Untuk pelayanan atau pendaftaran mohon diperlancar agar antriannya tidak banyak
21. Dipertahankan yang sudah baik, ditingkatkan yang belum sesuai
22. Pelayanan sudah berjalan baik
23. Tingkatkan pelayanan terutama keramahan pada pasien
24. Sudah bagus tapi perlu ditingkatkan lagi di semua layanan karena masih ada beberapa petugas yang kurang pelayanannya
25. Menurut pendapat saya, sudah sesuai dan sudah tepat cara pelayanan di puskesmas ini
26. Layani pasien dengan ramah
27. Pertahankan dalam melayani pasien, petugas lebih ramah lagi
28. Tingkatkan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas ini
29. Kalau bisa dalam memberikan pelayanan lebih cepat lagi. Agar tidak antri banyak atau lama.
30. Tolong kepada ibu Kunti keramahannya dalam pelayanan.
31. Petugas lebih ramah kepada pasien, tidak hanya di unit pemeriksaan tapi juga diusahakan di semua bagian
32. Ruang tunggu di dalam pelayanan kurang luas. (KIA) atau unit masing masing pelayanan
33. Di unit pendaftaran di tambah petugas, agar tidak terlalu antri.
34. Kalau ada pertemuan kader desa mohon ibu kepala datang untuk memberi bimbingan.
35. Sebaiknya untuk sore dan malam di adakan piket, jadi kalau ada warganya yang sakit dekat puskesmas bisa mendapatkan pertolongan

pertama dari perpustakaan.

36. Semua karyawan di harap datang sebelum jam pelayanan dimulai karena sering melihat karyawan datang setelah jam 08.00, mohon lebih ditertibkan
37. Sebaiknya petugas di sini lebih ramah lagi, fasilitas seperti pengukur TB & BB setidaknya disediakan di luar agar bisa digunakan pengunjung yang tidak berobat
38. Petugas hendaknya lebih cekatan kembali, ramah, sopan, dan untuk lebih ditertibkan kembali anak anaknya agar tidak ribut, berlari lari di area ruang tunggu puskesmas
39. Pelayanan ditingkatkan, kurang mengerti keinginan pelanggan, walaupun ada petugas yang ramah, tapi ada juga petugas yang tidak ramah dan tidak bersikap profesional, hal ini sangat disayangkan, mengingat puskesmas adalah "pusat kesehatan masyarakat", dimana pengunjung puskesmas tidak semua berasal dari golongan terpelajar
40. Mohon pelayanan dari segi apa saja untuk diperbaiki agar lebih baik lagi dan memuaskan.
41. Kalau sedang memeriksa pasien jangan sambil ngerumpi atau ngobrol yang tidak ada sangkut paut dengan pasien
42. Mengharapkan kalau memang sudah ada unit pelayanannya, maka kalau mau berobat harus siap melayani, siap peralatan, dll. Karena sudah beberapa kali pelayanan gigi selalu kurang siap. Terimakasih
43. Mendahulukan orang lansia
44. Mohon ditingkatkan lagi meskipun pelayanannya sudah baik
45. Alangkah baiknya diruang tunggu ada surat kabar biar tidak ngantuk saat antri nunggu panggilan
46. Menurut saya pelayanan diunit ini sudah bagus kalau bisa tetap dijaga atau lebih ditingkatkan agar jauh lebih bagus dan memuaskan. Dan tiap periode agar diadakan evaluasi untuk menjaga agar pelayanan diunit ini jauh lebih maksimal lagi
47. Ruang tunggu supaya diberi AC agar lebih nyaman. Perlu adanya security dibagian depan
48. Untuk ruang tunggu diberi bacaan/koran dan diberi air minum
49. Perlu ada petugas informasi didepan
50. Lebih ditingkatkan pelayanannya
51. Agar ada terobosan atau sistem tertentu agar pelayanan bisa cepat, efisien, efektif dan tepat sasaran
52. Keamanan lebih dijaga jangan sampai terulang lagi, lebih dipercepat mengatasi pasiennya
53. Tingkatkan pelayanan yang lebih baik lagi dan utamakan kesehatan dan keselamatan pasien
54. Petugas pada bagian front desk dan pembayaran tidak ramah, kadang memberi instruksi pada pasien kurang jelas. Untuk petugas medisnya bagus, tapi ada yang tidak ramah juga.

11. Puskesmas Wates

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,067
2.	Persyaratan Pelayanan	2,960
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,000
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,000
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,020
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,013
7.	Kecepatan Pelayanan	2,753
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,967
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,107
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,093
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,113
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,967
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,020
14.	Keamanan pelayanan	3,020

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat capaian kinerja pada Puskesmas Wates adalah 74,73 masuk dalam kategori **"Baik"**, namun demikian untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan unsur yang perlu mendapatkan perhatian adalah kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil survei tersebut kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya yaitu 2,753.

Berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Jadikan puskesmas Wates sebagai puskesmas rawat inap.
2. Pelayanan pendaftaran bagus harap dipertahankan, tempat duduk ruang tunggu mohon ditambahi, puskesmas Wates sudah bagus, kenapa tidak dijadikan rawat inap.
3. Tempat parkir harap yang rapi. Bedakan dengan parkir karyawan
4. Supaya tidak terkesan semrawut mohon tempat parkir ditata yang rapi.
5. Penjual makanan seharusnya ditempatnya yang sesuai, tidak jadi satu di gedung puskesmas, jadi terkesan ribut dan tidak rapi.
6. Sudah bagus harap dipertahankan.
7. Layanan pendaftaran sudah bagus pertahankan, parkir pasien dan karyawan sebaiknya dibedakan.
8. Ruang tunggu perlu diperluas dan ditambah kursi.
9. Disiplin waktu perlu ditingkatkan terutama petugas atau dokter yang bertugas.
10. Sebaiknya pelayanan yang sekarang terus lebih maju, agar puskesmas menjadi lebih bermanfaat di masyarakat.
11. Ditingkatkan atau ditambah polinya.
12. Diperbesar lagi tempatnya.
13. Mohon semua karyawan mohon datang tepat waktu, mohon jam

08.00, dapat dimulai pemeriksaan pasien.

14. Untuk pasien yang memang minta rujukan ke RS tingkat Kabupaten atau Provinsi mohon ruang pelayanan disendirikan, jangan jadi satu dengan pasien umum.
15. Diperluas lagi ruangan per unit, sehingga pasien dapat merasakan kenyamanan.
16. Sebaiknya lebih cepat dalam melayani pasien, apabila pasien yang mengantri banyak
17. sediakan kursi untuk ruang tunggu, ruang tunggu panas.
18. Lebih cepat dalam melayani pasien, pelayanan ditingkatkan.
19. Pelayanan baik sekali, tapi alangkah lebih baik jika pelayanan seperti rumah sakit (24 jam).
20. Mohon puskesmas ditambah kantin.
21. Agar dipermudah untuk masalah rujukan, atau masalah surat izin dokter.
22. Minta pendaftaran di tambah tenaga.
23. Parkiran yang teduh dan ruangan yang dingin.
24. Ditingkatkan sarana dan prasarana agar puskesmas lebih maju.
25. Perluasan area parkir.
26. Ruang periksa dan tenaga medis kurang, antrinya terlalu banyak.
27. Mohon ditambah kursi ruang tunggu, perlu disediakan rawat inap, bagian pendaftaran layanannya bagus dan cepat. Bagian pendartaran ditambah pengeras suara atau microfon untuk memanggil pasien.
28. Bagian pendaftaran pelayanannya bagus.
29. Tambah pelayanan rawat inap, tambah gedung.
30. Sudah baik harap ditambah rawat inap.
31. Mohon tingkatkan rasa sapa dan murah senyum, agar pasien yang berobat merasa nyaman dan senang ketika akan berobat.
32. Pengambilan no. urut agar tepat datang saat dipanggil dokter (bagi pengambilan nomor yang dibawa pulang) harap diberi tau agar tidak dibawa pulang oleh pasien supaya bila dipanggil pasien sudah hadir.
33. Pengambilan kartu supaya tepat pada urutan panggilan dokter.
34. Perhatikan antrian, penambahan personil untuk menjelaskan di lobi pendaftaran sangat bagus.
35. Dimohon untuk pelayanan terutama administrasi lebih teliti lagi, pelayanan pemeriksaan sudah baik.
36. Toilet pasien kurang bersih, atau sering bau.
37. Mohon selalu meningkatkan pelayanan untuk masyarakat baik mampu maupun kurang mampu. Untuk pemanggilan pasien sebaiknya menggunakan pengeras suara.
38. Sudah sesuai ketentuan pertahankan.

39. Minta tolong diberi kantin supaya lebih nyaman dan diperluas puskesmasnya.
40. Tingkatkan kedisiplinan.
41. Perbaiki toilet pasien agar bisa dikunci
42. Selalu aman tapi perlu pembenahan parkir karyawan dan pasien tidak dicampur campur, sehingga sulit dibedakan antara kendaraan pasien dan karyawan apalagi ada helm milik karyawan puskesmas yang hilang.
43. Pemeriksaan terhadap pasien dipercepat.
44. Untuk lebih ditambah kursi untuk ruang tunggu.
45. Untuk waktu pelayanan pendaftaran mohon diperpanjang
46. Toilet pasien pintunya tidak bisa dikunci atau rusak mohon diperbaiki.
47. Di bagian pendaftaran sangat bagus cepat pelayanannya mohon dipertahankan.
48. Selalu memperhatikan hygiene dan kesterilan alat agar tidak terjadi infeksi silang. Gunakan sarung tangan sekali paka,i tidak berulang kali atau di cuci ulang. Lebih teliti lagi dalam pemeriksaan pasien. Dibuka pelayanan spesialis seperti ortodonti, bedah, endodonti.
49. Pelayanan pasien kurang cepat, tingkatkan lagi.
50. Jaga konsistensi kesadaran bersama bahwa semua adalah ada di masyarakat dan Negara.
51. Salut bagian pendaftaran cepat pelayanannya, harap dipertahankan. Perlu ditambah pengeras suara.
52. Perlu penambahan dokter supaya pelayanan berjalan lancar tidak antri.
53. Pengadaan kantin dan rawat inap di puskesmas Wates. Parkir kendaraan harap diperhatikan, jangan dicampur dengan parkir karyawan.
54. Bagus, pertahankan kenapa tidak dijadikan rawat inap? Puskesmas Wates tempatnya sangat strategis jauh dari jangkauan RSUD malah tidak dijadikan rawat inap, seperti puskesmas Temon 1 dan puskesmas Sentolo 1. Mohon disampaikan pak bupati agar dibuat atau diijinkan sebagai rawat inap, terimakasih.
55. Mohon dibuat rawat inap. Salut bagian semua pelayanannya. Pertahankan.
56. Lebih melayani pasien sepenuh hati untuk sekarang sudah baik.
57. Untuk puskesmas Wates letaknya strategis mohon diberikan rawat inap.
58. Lantai kurang bersih, sepertinya tidak pernah dipel.
59. Kursi di tambah, kenapa tidak dibuat rawat inap.
60. Agar jam pelayanan bisa ditambahkan agar masyarakat semakin banyak yang bisa memanfaatkan.
61. Mohon lebih dilengkapi lagi fasilitasnya, di tambah poli mata dan poli kulit.

62. Perlu ditambah dokter umum agar pelayanan lebih cepat.

12. Puskesmas Kokap I

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	2,980
2.	Persyaratan Pelayanan	2,940
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,000
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,000
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,087
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,013
7.	Kecepatan Pelayanan	2,887
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,200
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,060
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,067
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,060
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,907
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,947
14.	Keamanan pelayanan	3,027

Secara umum capaian kinerja pada Puskesmas Kokap I adalah 74,86 masuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu memperhatikan unsur kecepatan pelayanan.

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya yaitu 2,887 , sehingga perlu mendapat perhatian.

Berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Tingkatkan pelayanan secara profesional, selalu ramah terhadap pasien & bekerja tepat waktu
2. Jangan terlalu meminta pasien untuk sabar. Usahakan tingkatkan pelayanannya
3. Fasilitas gedung mohon diperhatikan, kurang bersih, gedung di perbaiki, fasilitas sudah cukup.
4. Fasilitas gedung dan lingkungan kumuh, mohon dibersihkan dan dibenahi biar tambah nyaman, enak, dan bersih.
5. Kebersihan lingkungan kurang, depan kurang bersih
6. Mohon depan kantor dibenahi biar tambah bersih dan nyaman
7. Kebersihan lingkungan puskesmas kumuh
8. Ruang pemeriksaan kurang luas (sempit)
9. Ditingkatkan pelayanan denga baik.
10. Mohon dibersihkan lingkungan puskesmas
11. Mohon dibenahi depan puskesmas kumuh

12. Mohon lebih baik
13. Perbaiki fasilitas yang masih minim
14. Lingkungan puskesmas lebih diperbaiki
15. Fasilitas puskesmas mohon ditingkatkan
16. Lingkungan puskesmas mohon dibikin indah, bersih
17. Ruangan diperbesar karena sekarang terlalu sempit
18. Dalam hal waktu penungguan hasil laboratorium perlu dipercepat sehingga tidak menunggu terlalu lama
19. Tingkatkan pelayanannya
20. Tingkatkan pelayanan yang profesional, ramah.
21. Jangan terlalu meminta pasien untuk sabar, usahakan tingkatkan pelayanannya
22. Pertahankan kualitas pelayanan di Poli gigi
23. Kami sering menambalkan gigi, tapi kok cepat lepas. Kalau bisa bahan yang untuk menambal yang bagus biar bertahan lama.
24. Tingkatkan pelayanan
25. Agar lebih melengkapi sarana dan prasarana
26. Dokter/petugas sebaiknya fokus dengan pasien, tidak disambi dengan pekerjaan lain agar lebih cepat dan tepat
27. Tingkatkan kedisiplinan tepat waktu
28. Ruangan kurang lebar & panas
29. Sebaiknya gedung direnovasi agar tambah nyaman dan kebersihan di tingkatkan
30. Fasilitas gedung terlalu ketinggalan, mohon dibangun lagi biar tambah bagus
31. Kebutuhan masyarakat biar terpenuhi mohon dilengkapi fasilitasnya
32. Agar dipertahankan dalam pelayanan
33. Perbaiki sistem pendaftaran atau kedisiplinan petugasnya agar pasien tidak menunggu lama hanya untuk mendaftar saja. Ruang periksa harusnya lebih tenang dan nyaman (misal pintu di tutup)
34. Fasilitas lebih ditingkatkan lagi, untuk KIA kalau bisa dilengkapi dengan USG agar masyarakat kecil bisa mengaksesnya tanpa harus jauh ke RSUD/Dokter
35. Fasilitas kurang mohon dikurangi
36. Lingkungan puskesmas mohon di benahi biar nyaman
37. Fasilitas gedung kurang bagus mohon untuk di benahi apalagi kalau ada rawat inap
38. Mohon fasilitas di perbaiki
39. Tingkatkan saja
40. Lanjutkan dan tingkatkan pelayanan yang sudah baik

13. Puskesmas Kokap II

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,107
2.	Persyaratan Pelayanan	3,060
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,087
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,073
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,060
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,100
7.	Kecepatan Pelayanan	3,013
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,193
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,120
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,093
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,033
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,967
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,167
14.	Keamanan pelayanan	3,073

Secara umum capaian kinerja pada Puskesmas Kokap II adalah 75,59 masuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu memperhatikan unsur kecepatan pelayanan.

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kepastian jadwal pelayanan mendapat nilai terendah dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya yaitu 2,967, sehingga perlu mendapat perhatian.

Berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Mohon tuk pelayanan 24 jam
2. Lebih ditingkatkan agar pelayanan semakin memuaskan
3. Ditingkatkan dan dipertahankan sosialisasi pelayanan terhadap masyarakat
4. Sudah memenuhi prosedur
5. Pelayanan terhadap masyarakat harap ditingkatkan lebih baik lagi
6. Tingkatkan kedisiplinannya
7. Tingkatkan pelayananan
8. Di kasih AC biar adem
9. Keep smile
10. Mohon di sekitar bangket atas sungai diberi pagar pengaman karena bahaya untuk anak-anak
11. Pelayanan cukup baik, diharapkan petugas datang tepat waktu jangan terlambat kasihan pasien
12. Semoga dapat ditingkatkan

13. Pelayanan saya rasa sudah cukup memuaskan
14. Karena baru saya rasa semuanya masih bagus. Kapan menerima pasien rawat inap
15. Pelayanan lebih dipercepat
16. Tingkatkan pelayanan, tenaga kesehatan untuk umum jangan hanya dua orang agar pelayanan lebih cepat

14. Puskesmas Temon I

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,053
2.	Persyaratan Pelayanan	2,967
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,047
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,853
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,027
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,067
7.	Kecepatan Pelayanan	2,473
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,987
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,040
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,173
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,113
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,833
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,913
14.	Keamanan pelayanan	3,060

Secara umum capaian kinerja pada Puskesmas Temon I adalah 73,85 masuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu memperhatikan unsur kecepatan pelayanan.

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya yaitu 2,473 , sehingga perlu mendapat perhatian.

Berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Kembangkan untuk pelayanan dan fasilitas
2. Petugas harap datang tepat waktu
3. Pelayanan mohon dipermudah sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama
4. Petugas administrasi lebih ramah lagi seperti petugas yang lain. Kenyamanan, keindahan dan kebersihan mohon ditingkatkan
5. Lebih dipercepat waktu untuk pelayanannya
6. Pelayanan sudah memenuhi standar menurut saya
7. Pelayanan kurang cepat, banyak antriannya sehingga menunggu

terlalu lama

8. Proses pengobatan agar dipercepat (penambahan tenaga medis). Proses penanganan darurat agar selalu diutamakan yang sekiranya harus mendapat penanganan lebih awal
9. Mungkin bisa disediakan tempat untuk membeli makanan atau minuman ringan disekitar puskesmas karena kalau mengantri terlalu lama kadang-kadang bosan dan membutuhkan minum karena rewel
10. Perbaiki WC umumnya
11. Mohon kamar rawat inap ditambah
12. Semua pelayanan sudah baik tapi perlu ditingkatkan lagi supaya lebih baik
13. Makasih pelayanannya semoga lebih baik lagi pada pasien lansia terutama tentang obat-obatnya
14. Kalau bisa pelayanan ditingkatkan dengan menambah tenaga medis agar tidak terlalu lama menunggu
15. Tingkatkan lagi pelayanan yang baik ini kalau bisa sandal dan sepatu tidak dibawa untuk masuk ruangan
16. Laborat harus sampai jam 12
17. Pelayanan sudah cukup baik namun alangkah baik bila ditingkatkan lagi
18. Budayakan antri dengan tidak mengabaikan mana yang lebih didahulukan dan antri emergency
19. Bagus, bersih, nyaman
20. Tempat tunggu diperbanyak kursi sehingga tidak ada pasien yang berdiri. Sistem pendaftaran lebih diefisienkan
21. Ditambah sarana penunggu pasien dan ditambah kecepatan dalam penanganan di laboratorium
22. Untuk biaya berobat bagi yang tidak punya kartu jamkesmas/JKM sebaiknya juga dibebaskan biaya, karena belum semua orang punya jamkesmas/JKM
23. Untuk pelayanan KIA ditambah petugasnya supaya cepat dan tepat terlayani
24. Perlu diadakan musyawarah demi terciptanya pelayanan yang lebih baik
25. Mohon supaya lebih tertib dan lebih cepat dalam pelayanan jika sedang tugas jangan ditinggal belanja/makan
26. Toilet agar dibersihkan, diberi parfum/wewangian agar tidak berbau, agar pasien yang duduk dekat toilet tidak terganggu.
27. Bagian informasi untuk pelayanan yang tertulis ditempat yang strategis supaya dapat dibaca dengan nyaman
28. Agar layanan anak dan orang dewasa dipisahkan
29. Minta penjelasan tentang penyakit yang diderita dan diberikan arahan bagaimana baiknya untuk kesembuhan yang baik
30. Tingkatkan lagi kecepatan waktu pelayanan atau kecepatan waktu untuk antrian biar tidak terlalu lama

31. Sebaiknya untuk petugas lebih memperhatikan calon pasien yang akan mendaftar terlebih yang belum pernah periksa disini. Akan lebih baiknya lagi petugas memberika prosedur periksa yang jelas atau mungkin prosedur periksa ditempel didinding
32. Pelayanan untuk lebih ditingkatkan atau lebih memadai lagi agar mempermudah masyarakat
33. Kalau bisa ditambah dokter umum+dokter spesialis kulit dan dalam
34. Lebih ditingkatkan lagi untuk kenyamanan dan kebersihan
35. Saran saya supaya pelayanan dipercepat tidak pandang bulu entah itu memakai jamkesmas maupun umum. Tolong diperhatikan sakitnya pasien, jangan menunda-nunda. Terima kasih
36. Lebih ditingkatkan kebersihan terutama toilet
37. Lebih ditingkatkan lagi agar pasien merasa diperhatikan
38. Ditambah kursi penunggu kadang kursi kurang mencukupi bila banyak pasien
39. Untuk ditingkatkan lagi SDM dan sarana prasarananya
40. Harus disiplin pada waktunya jam kerja dan harus mengawasi pada pasiennya kalau dirawat
41. Diperbanyak AC/kipas angin biar tidak panas.
42. Sebaiknya pelayanan di tingkatkan, untuk kemudahan pasien.
43. Pelayanan terhadap pasien kurang cepat dan kelamaan antri.
44. Ditambah pembangunan kamar mandi.
45. Dalam pelayanan sudah cukup bagus, tapi perlu ditingkatkan, dalam disiplin waktu kadang pendaftaranya suka tidak tepat/lambat.
46. Mohon penambahan dokter umum untuk mempercepat pelayanan, karena sering terjadi antrian panjang hingga banyak yang mengeluh lama dipanggil.
47. Petugas agar lebih disiplin dan layanan agar lebih cepat.
48. Dokternya kalau udah datang tidak langsung melayani tapi pergi kemana dulu. Begitu juga dengan petugas pelayanan pendaftaran, kadang lamban dalam memberikan surat pemeriksaannya.
49. Tingkatkan pelayanan terutama di unit pendaftaran
50. Mohon diberikan pelayanan yang maksimal.
51. Kebersihan ditingkatkan lagi, dan pelayanan agar tidak terlalu lama mengantri, harap ditingkatkan kecepatan petugas palayanan.
52. Agar petugas pada unit pelayanan lebih ramah lagi dalam melayani para pasien yang datang.
53. Perbanyak dokter agar pemeriksaan cepat.
54. Pelayanan bagus hanya kurang cepat pemanggilan antriannya, tingkatkan terus pelayanan walau sudah bagus.
55. Penambahan dokter THT. Sebaiknya no antrian di pisah-pisah menurut tujuan periksa.

56. Tempat duduk supaya ditambah.
57. Untuk menambah dokter THT
58. Saya dari askes ganti gigi palsu di swasta, dapat ganti rugi (pengembalian dari puskesmas kok belum keluar)
59. Lebih ditingkatkan dalam pelayanan agar lebih baik lagi.
60. Mohon untuk rumah sakit agar dibangun lebih besar, karena pasien yang datang sangat banyak.
61. Panggilan pasien tolong disesuaikan dengan antrian !!!
62. Kurang sesuai dengan prosedur kerja, lelet dalam pelayanan.
63. Ada tambah bagian laboratorium

15. Puskesmas Temon II

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,140
2.	Persyaratan Pelayanan	3,067
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,107
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,940
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,053
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,027
7.	Kecepatan Pelayanan	2,833
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,033
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,100
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,073
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,140
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,987
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,047
14.	Keamanan pelayanan	3,027

Secara umum capaian kinerja pada Puskesmas Temon II adalah 75,57 masuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu memperhatikan unsur kecepatan pelayanan.

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya yaitu 2,833 sehingga perlu mendapat perhatian.

Berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Diharapkan tepat waktu/disiplin untuk pelayanannya
2. Sebaiknya peserta yang hilang jamkesmas bisa diurus kan
3. Sejauh ini pelayanan sudah jauh lebih baik dan semoga kedepan semakin ditingkatkan lagi dan bertambah baik

4. Sudah cukup baik tingkatkan lagi supaya lebih baik untuk pelayanan
5. Sudah cukup baik tingkatkan
6. Teruskan pelayanan terbaiknya
7. Untuk usul saya semua sudah bagus dan pelayanan dokter di puskesmas ini sangat ramah tamah
8. Dipertahankan kalau bisa ditingkatkan
9. Lebih ditingkatkan lagi dalam memberikan pelayanan dan keramahan serta kenyamanan kepada masyarakat
10. Kinerja sudah baik agar dipertahankan dan ditingkatkan untuk melayani masyarakat
11. Poli anak terpisah dari dewasa agar antrian tidak bercampur dan kemungkinan anak yang sudah sakit tertular oleh pasien dewasa bisa diperkecil.
12. Sudah baik tapi kalau bisa lebih ditingkatkan lagi, semoga dapat prestasi yang lebih baik
13. Agar diperlengkap peralatan dan fasilitasnya
14. Sudah cukup bagus kalau dibandingkan dengan puskesmas yang lain
15. Petugasnya agar lebih memperhatikan pasien
16. Sudah bagus/perlu ditingkatkan lagi
17. Nomor urut antrian harus tepat
18. Tempat parkir kurang
19. Tempat parkir kurang luas+ kurang nyaman
20. Tingkatkan pelayanan yang sudah bagus ini
21. Jam kerja jam 07.00 tepat dan perlu ditingkatkan lagi kedisiplinan agar lebih bagus lagi dan lebih tertib
22. Dibagian gigi pembersih karang gigi harus segera diperbaiki agar pasien puas
23. Saya rasa kalau masalah pelayanan bagi saya cukup memuaskan
24. Sudah baik tetap dipertahankan kualitas, bila perlu ditingkatkan akan lebih bagus
25. Semua aman tertib dan memuaskan
26. Untuk pendaftaran kadang-kadang kurang, mohon diperbaiki misalnya di tambah petugas biar tidak terlalu lama
27. Penambahan mainan balita
28. Ramahlah menghadapi berbagai pasien dengan latar belakang yang berbeda, sabar juga menghadapinya karena kembali pada "Citra"
29. Tingkatkan kedisiplinan kerja. Kami mohon tingkatkan pelayanan terhadap masyarakat
30. Tidak ada WC yang dekat
31. Pertahankan kerjasama yang baik
32. Dipercepat waktu pendaftaran

33. Dikasih tanda arah menuju tempat parkir
34. Kalau ada mahasiswa praktek mohon pasien tetap diperiksa pihak puskesmas jangan diserahkan sepenuhnya pada mahasiswa praktek (waktu itu pas hari sabtu). Pasien akan lebih puas kalau ditangani langsung pihak puskesmas bukan mahasiswa yang sedang praktek
35. Sebaiknya diberikan nomor antrian dalam pendaftaran
36. Mohon dibuat rawat inapnya
37. Diharapkan petugas selalu bersiaga, kurangi mengobrol dengan teman ketika sedang ada pasien
38. Kalau sampai sore agar pasien yang sakit ditangani tidak hanya sampai setengah hari saja
39. Masalah pendaftaran mohon diperbaiki
40. Mohon lebih teliti dalam hal pelayanan
41. Semoga pelayanan semakin baik dan maju sehingga masyarakat semakin percaya dengan adanya puskesmas ini
42. Tolong disediakan nomor antrian agar antrian pertama lebih cepat ditangani jangan sampai terbalik dengan antrian berikutnya. Terima kasih
43. Diruang tunggu sebaiknya dikasih buku/selebaran mengenai kebersihan lingkungan atau penyakit penyakit yang sering diderita masyarakat (dikasih info kesehatan)
44. Sudah memadahi fasilitasnya
45. Pertahankan pelayanan terbaik untuk pasien
46. Pelayanan terhadap pasien sudah cukup bagus, supaya keramahan semua petugas puskesmas lebih ditingkatkan lagi

16. Puskesmas Panjatan I

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,120
2.	Persyaratan Pelayanan	3,053
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,073
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,000
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,107
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,100
7.	Kecepatan Pelayanan	2,713
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,067
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,140
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,173
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,313
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,053
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,173
14.	Keamanan pelayanan	3,173

Secara umum capaian kinerja pada Puskesmas Panjatan I adalah 73,85 masuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu memperhatikan unsur kecepatan pelayanan.

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya yaitu 2,713 sehingga perlu mendapat perhatian.

Berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Agar pelayanan ditingkatkan agar lebih baik
2. Dilengkapi peralatan medis yang makin baik demi kelancaran penanganan kesehatan
3. Mohon memakai pengeras suara
4. Dibagian pendaftaran apabila banyak pasien lama menunggu perlu ditambah pelayanan lagi
5. Khususnya untuk pasien TBC mohon diperhatikan
6. Layani pasien yang baik
7. Dari keseluruhannya semua sudah baik dan bagus mohon dipertahankan dan ditingkatkan
8. Sudah bagus tinggal dipertahankan
9. Untuk poli gigi agar tepat waktu, antrian disesuaikan urutan
10. Utamakan pelayanan pada masyarakat, semua sudah bagus dan tetap pertahankan
11. Pelayanan pada masyarakat tetap dipertahankan, semua sudah baik
12. Tingkatkan dalam memberikan pelayanan pasien
13. Dalam memanggil pasien harus lebih keras agar bisa terdengar meskipun jauh
14. Sudah bagus bertanggung jawab dalam pelayanan
15. Ada kelas dokter, pelayanan jadi lama
16. Sebaiknya ditingkatkan mutu pelayanan.
17. Tingkatkan kualitas pelayanan & disipkin waktu
18. Untuk mendapatkan surat rujukan kadang kadang dipersulit. Harap diperbaiki. Petugas memeriksa seseorang bukan dokter yang memeriksa, harap sesuai tugas medis.
19. Pemanggilan pasien menggunakan microfon / voting agar suara jelas. Kedatangan pegawai dan dokter diajukan
20. Fasilitas lebih dilengkapi lagi sehingga tak perlu repot repot lagi mencari rujukan ke RSUD wates.
21. Tambah pengeras suara untuk memanggil orang yang sudah lansia.
22. Parkir dan kantor perlu satpam, karena deket jalan raya.
23. Sangat baik dan sesuai.
24. Terus tingkatkan mutu pelayanan dengan baik.
25. Sudah cukup memuaskan

26. Kurang cepat dalam pelayanan.
27. Pelayanan dr. yono kurang / tidak memuaskan.
28. Mohon petugas pelayanan lebih disiplin lagi
29. Untuk rujukan kenapa sulit.
30. Mohon ditingkatkan.
31. Agar ditingkatkan pelayanannya, kecepatannya.
32. Tetap tingkatkan kualitas pelayanan, terhadap semua jenis pelayanan tanpa membedakan
33. Seringkali/pendaftar tidak tahu tentang adanya jaminan-jaminan. Mohon pada petugas untuk jemput bola menanyakan tentang jaminan apa yang dipunyai dan diberi masukan bila tidak punya. Misal suruh membawa KK, KTP atau segala sesuatu yang bisa untuk meringankan biaya. nuwun
34. Pelayanan kepada masyarakat harus lebih ditingkatkan lagi karena adanya puskesmas berguna untuk melayani masyarakat
35. Karyawan lebih tepat waktu lagi
36. Agar lebih efisien lagi dalam memberikan pelayanan
37. Tidak ada usulan dan saran. Semua pelayanan disini sudah sangat memuaskan dan terjamin
38. Pendaftaran sudah ada yang ramah
39. Pelayanan baik dan sopan
40. Selalu meningkatkan pelayanan yang optimal
41. Untuk pendaftaran dan resep pengambilan obat kadang menunggu lama sekali
42. Selalu tersenyum saat melayani pasien
43. Pelayanan sudah bagus tapi lebih baik lagi ditingkatkan
44. Kadang-kadang kasir masih bertanya biaya yang harus dibayar jadi mungkin diperlukan ketelitian atau kejelasan dalam penulisan nota / kwitansi

17. Puskesmas Panjatan II

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,153
2.	Persyaratan Pelayanan	3,180
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,067
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,067
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,107
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,133
7.	Kecepatan pelayanan	3,073
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,007
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,047
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,167
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,600
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,507
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,140
14.	Keamanan pelayanan	3,187

Secara umum capaian kinerja pada Puskesmas Panjatan II adalah 78,87 masuk dalam kategori ”**Baik**”, namun demikian, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu memperhatikan unsur kecepatan pelayanan.

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya yaitu 3,007 sehingga perlu mendapat perhatian.

Berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Ditambah lagi pegawainya
2. Bila berobat jangan ditunda-tunda seperti contoh : cabut gigi harus bolak balik sampe 8 x baru ditangani.
3. Segera dibuka perawatan rawat inap
4. Penambahan poliklinik dan jam buka praktek klinik gigi
5. Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
6. Fasilitas puskesmas ditambah
7. Penambahan poli terapi
8. Tempat antri pengambilan obat kurang tempat duduk
9. Perlu ditingkatkan + perlu ditambah pegawai di bagian pendaftaran kasian cuma 2 orang, sementara pasiennya banyak biar tidak kerepotan.
10. Pertahankan dan perlu ditambah karyawan karena banyaknya pasien.

18. Puskesmas Lendah I

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,207
2.	Persyaratan Pelayanan	3,113
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,167
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,093
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,220
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,213
7.	Kecepatan Pelayanan	2,980
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,160
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,247
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,267
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,347
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,087
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,187
14.	Keamanan pelayanan	3,233

Secara umum capaian kinerja pada Puskesmas Lendah I adalah 79,02 masuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu memperhatikan unsur kecepatan pelayanan.

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya yaitu 2,980 sehingga perlu mendapat perhatian.

Berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Petugas di bagian farmasi tolong di tambah agar tidak menunggu terlalu lama
2. Di bagian pendaftaran kenyamanan bagi pasien kurang, terutama fasilitas
3. Seharusnya digunakan pengeras suara, karena seringkali pasien terutama lansia tidak mendengar ketika namanya di panggil.
4. Pelayanan sudah baik tetapi masih perlu di tingkatkan lagi
5. Pelayanan sangat menyenangkan.
6. Kinerja selalu ditingkatkan agar semakin maju dan berkualitas.
7. Pelayanan anak hendaklah ke Poli Anak, tidak hanya saat imunisasi saja
8. Pelayanan di puskesmas sangat ramah dan selaluurut nomor pendaftaran.
9. Ada perbaikan fisik
10. Pelayanan agak lambat tolong dipercepat.
11. Sudah baik, supaya lebih meningkatkan ketelitian dalam hal pelayanan administrasi pendaftaran pasien.
12. Farmasi : untuk rujukan yang langsung berobat ke rumah sakit mohon di dahulukan cap-nya.
13. Jangan marah bila ada pasien yang datang siang.
14. Kebersihan untuk selalu di tingkatkan
15. Dibuatkan tempat parkir biar rapi.
16. Agar diupayakan petugas parkir untuk keamanan bersama.
17. Pengadaan pengeras suara karena saat dipanggil pasien tidak mendengar karena banyak suara anak-anak menangis.
18. Di pustu mohon di beri tenaga yang mengelola / merawat lingkungan karena lingkungan pustu tidak terawat. Gedung pustu Jatirejo mohon segera direhab karena sudah memprihatinkan. Kebersihan lingkungan pustu lebih ditingkatkan.
19. Fasilitas diperbaharui dan gedung pustu juga diperbaharui.

20. Menertibkan urutan nomor panggilan di pendaftaran.
21. Di poli gigi gelas untuk kumur ukurannya diperbesar
22. Kadang-kadang di tempat pendftaran lama karena kurang tenaga di tempat itu, mohon ditindak lanjuti.
23. Pelayanan sudah bagus di setiap poli.
24. Di bagian parkir kendaraan kurang rapi bahkan sama sekali tidak ada yang mengatur.
25. Mohon untuk petugas di KIA datangnya tepat waktu, sehingga tidak kelamaan nunggu antrian.
26. Ruangan pelayanan sudah nyaman dan pelayanan petugas terhadap pasien selalu ramah dan bersahabat.
27. Tempat parkir tidak ada, Kipas angin juga tidak ada.
28. Tempat parkir kurang teratur seharusnya ada tempat sendiri agar lebih rapi.
29. Tambah kipas angin di ruang tunggu.
30. Agar setiap jam pelayanan selalu ada di ruangan (kadang - kadang ruangan kosong) sehingga lama nunggu
31. Kalau bisa di ruang tunggu diberi snack dan minum
32. Pelayanan di pustu buka setiap hari, jadi hari jum'at juga tetap buka.
33. Petugas di pustu jangan hanya 1 orang supaya lebih cepat
34. Dalam antrian sering tidak sesuai, yang datang dulu dapat antrian belakang
35. Pelayanannya tepat, pegawainya ramah tamah dan tempatnya nyaman
36. Tempat parkir kurang luas
37. Sudah baik, mohon dipertahankan / ditingkatkan
38. Pertugas di bagian resep sebaiknya ditambah agar pasien tidak terlalu lama antri menunggu obat

19. Puskesmas Lendah II

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	2,873
2.	Persyaratan Pelayanan	2,947
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,660
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,987
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,227
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,420
7.	Kecepatan Pelayanan	2,660
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,967
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,240
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,373
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,493
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,527
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,807
14.	Keamanan pelayanan	2,987

Secara umum capaian kinerja pada Puskesmas Lendah II adalah 74,85 masuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu memperhatikan unsur kecepatan pelayanan.

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan,kepastian jadwal pelayanan mendapat nilai terendah dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya yaitu 2,427 sehingga perlu mendapat perhatian.

Berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Petugas pendaftaran ditambahi biar lebih cepat
2. Bingung terlalu sempit tidak bisa duduk ngantri
3. Ruang tunggu tidak nyaman dan aman
4. Puskesmas seperti pasar terlalu padat kurang luas
5. Pendaftaran kok lama ya
6. Petugas pendaftaran tidak ramah
7. Ruang tunggu diperluas
8. Petugas pendaftaran galak dan suka bentak-bentak
9. Petugas pendaftaran lebih baik memakai pengeras suara
10. Parkirnya kurang luas
11. Periksa Gigi kok lama ya
12. Tempat duduk di ruang tunggu kurang banyak
13. Pelayanan muali lebih awal biar tidak padat
14. Baik, tingkatkan terus untuk kepentingan bersama
15. Di dalam pelayanan gigi cukup memuaskan
16. Tingkatkan pelayanan agar menjadi lebih baik
17. Mohon untuk poli gigi ditambah kursi pemeriksaan agar pelayanan lebih cepat
18. Tidak ada usul sangat memuaskan pelayanannya
19. Antrian poli gigi sampe siang
20. Priksa gigi, kok lama?
21. Mulainya harus lebih pagi tuk poli gigi
22. Kipas angin di ruang tunggu biar lebih nyaman
23. Waktu mulai pemeriksaan gigi dimulainya tidak sama pemeriksaan umum / terlambat sedikit
24. Wong gak ada pasien kok gak dipanggil-panggil to bu bidan
25. Bu bidan jangan galak, kalo buka pelayanan kok siang banget

26. Bidannya galak banget
27. Ruang KIA sempit
28. Bidannya kok galak banget yo
29. Bidane le mriksa kurang meyakinkan
30. Pelayanan Obate lama banget
31. Lebih ditingkatkan lagi ya
32. Mulainya kurang pagi, apalagi di poli gigi jam 8.30 belum mulai
33. Tingkatkan pelayanan lebih baik
34. Ada petugas obat yang diwaktu melayani mainan HP Mohon dirubah
35. Petugas kasir kok malah mainan HP
36. Jangan lupa tersenyum buat mbak perawat yg kecil kemarin saya diperiksa dia gak sreg
37. Dokternya ganjen kalo sama orang ganteng
38. Bu dokter jangan suka menjelekkkan bidan dan perawat praktek karena tidak sopan
39. Perawat dan dokternya cantik-cantik buat cepat sembuh
40. Tingkatkan pelayanan , terimakasih bu hani bu tari dah tangani anak saya dengan cepat
41. Ruang tunggu kurang kursi
42. Cantik dan ramah perawat dan dokternya
43. Antrinya banyak dan tidak tertib
44. Saya suka dengan mbak perawat yang ramah dan cantik ,makasih ya
45. Semangat
46. Hari Sabtu di kasih petugas yang wanita mau periksa malu kalau bapak2
47. Mohon antriannya tidak terlalu lama
48. Perlu peningkatan keramahan terutama di pendaftaran
49. Pertahankan pelayanan yg sudah baik , tingkatkan sesuai dengan prosedur pelayanan yang sudah ditentukan
50. Diharapkan karyawan tepat waktu pada saat kedatangan
51. Parkir sempit
52. Mulai pelayan BP UMUM paling pagi, paling siang KIA
53. Pelayanan bagus
54. Untuk pasien baru masih bingung tentang panggilan pintu pasien dan pintu dokter, mohon penataan ulang.
55. Puskesmas pasien banyak kok ruangane sempit tenan.
56. Puskesmas terlalu padat pasien, dibuat tingkat aja biar tidak umpek-umpekan
57. Petugas laborat kok kesiangan
58. Ruang tunggu yang sangat sempit membuat tidak nyaman dan panas apalagi harus berdiri.

20. Puskesmas Galur I

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,113
2.	Persyaratan Pelayanan	2,980
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,100
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,947
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,100
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,047
7.	Kecepatan Pelayanan	2,840
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,060
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,047
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,253
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,173
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,047
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,033
14.	Keamanan pelayanan	3,060

Secara umum capaian kinerja pada Puskesmas Galur I adalah 75,97 masuk dalam kategori **"Baik"**, namun demikian, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu memperhatikan unsur kecepatan pelayanan.

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya yaitu 2,840 sehingga perlu mendapat perhatian.

Berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Semoga semakin ditingkatkan pelayanannya
2. Keramahan dalam pelayanan perlu ditingkatkan, pelayanan bagi para pelajar agar tetap dilayani jika lupa membawa buku pengantar dari sekolah
3. Lebih ditingkatkan pelayanan dan kesigapan petugas
4. Kecermatan, kadang menghambat pelayanan cepat
5. Ditingkatkan disiplin waktu dan keramahan seperti di puskesmas Galur II
6. Pelayanan disini menurut saya sudah sangat memuaskan, mohon untuk KIA disediakan fasilitas untuk bermain anak agar tidak jenuh menunggu antrian.
7. Untuk lebih sigap dan cepat dalam memberi pelayanan
8. Bila menganalisa suatu penyakit sering meleset
9. Kinerja di BP Gigi lebih ditingkatkan
10. Diberi kipas angin
11. Pelayanan kurang ramah

12. Mohon untuk dibuka rawat inap
13. Kalau bisa penyakit dapat diatasi disini tidak perlu di rujuk
14. Dibuat supaya lebih cepat dan bertanggung jawab
15. Lebih tepat waktu
16. Dokter yang memeriksa jangan banyak mainan hp waktu tugas, apalagi pasien yang antri banyak.
17. Buka klinik dua puluh empat jam
18. Penambahan kipas karena udara kurang nyaman
19. Untuk poli gigi dikeluhkan karena sering memberi rujukan ke RSUD Wates, padahal di puskesmas Galur II mau mencabut/menangani
20. Kadang pelayanan sangat lambat
21. Di KIA kalau bisa diberi ruangan untuk bermain anak sambil menunggu antrian agar anak2 tidak bosan
22. Karena ruang tunggu panas mohon diberi kipas / pendingin
23. Menurut saya sudah sesuai
24. Halaman diperluas, ditambah mainan untuk anak
25. Pelayanan ditingkatkan
26. Sebaiknya panggilan untuk pasien selalu menggunakan pengeras untuk mengantisipasi pasien yang mengalami gangguan pendengaran
27. Kurang sejuk, memerlukan AC
28. Dalam melayani pasien dipercepat
29. Mohon adanya petugas / satpam, ada toko / kantin didalam puskesmas, paetugas parkir ditambah
30. Panas, mohon ditambah pendingin, petugas ditambah biar lebih cepat jika banyak yang antri
31. Kadang jika pasien banyak malah cepat pelayannya, jika cuma satu/dua malah diabaikan (tidak cepat)
32. Tolong pelayannya lebih cepat
33. Lebih ditingkatkan pelayannya demi kenyamanan agar dipercepat prosesnya
34. Pertahankan yang sudah baik dan tingkatkan agar lebih baik
35. Mohon dipercepat antrinya
36. Kerapian petugas saat siang hari terlihat ada petugas pakai celana panjang dilipat pake sandal jepit keluar masuk ruangan sambil makan cemilan. Perlu disediakan air mineral untuk pengunjung.
37. Pelayanan lebih ditingkatkan sehingga pasien tidak menunggu lama
38. Mohon ditegakkan aturan
39. Pelayanan ditingkatkan supaya lebih baik
40. Mohon diberi fasilitas bacaan / koran di dekat ruang tunggu obat.

21. Puskesmas Galur II

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,007
2.	Persyaratan Pelayanan	2,967
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,967
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,827
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2,993
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,007
7.	Kecepatan Pelayanan	2,680
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,980
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,980
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,067
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2,947
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,807
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,007
14.	Keamanan pelayanan	3,020

Secara umum capaian kinerja pada Puskesmas Galur II adalah 73,22 masuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu memperhatikan unsur kecepatan pelayanan.

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya yaitu 2,680 sehingga perlu mendapat perhatian.

Berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Ditambah petugas pendaftaran agar tidak antri lama
2. Kebersihan ditingkatkan
3. Pertahankan segala sesuatunya sudah baik.
4. Pelayanan kurang cepat
5. Untuk pelayanan IGD sebaiknya segera dilayani, karena untuk kasus kecelakaan memerlukan penanganan cepat tapi sering malah bukan penanganannya yang dipentingkan. Yang sering ditanyakan untuk kasus kecelakaan biasanya " siapa yang bertanggung jawab?" Padahal saya hanya mengantar orang yang kecelakaan dan itu juga tidak kenal
6. Semoga pelayanan di puskesmas ini bisa tetap baik dan lebih baik lagi ke depannya
7. Tingkatkan keramahan pelayanan terhadap pasien
8. Pelayanan sudah baik, untuk ketepatan waktu lebih ditingkatkakan jangan sampai terlalu lama antre
9. Harus disediakan alat kedokteran yang komplit agar cepat menangani pasien
10. Cepat dalam menangani pasien, apabila pasien memakai jaminan

jangan diperlambat pelayanannya

11. Agar pelayanan lebih baik lagi dan penanganan terhadap pasien cepat ditangani
12. Pelayanan sudah bagus, tapi harus terus ditingkatkan agar pasien tidak banyak mengantri
13. Secara umum sudah bagus, untuk pakaian seragam kerudung jika warna (model)nya sama akan lebih nyaman
14. Dalam pelayanan obat perlu penambahan petugas biar cepat
15. Baik sesuai dengan prosedur kesehatan, sebaiknya waktu malam ditingkatkan pelayanannya
16. Tempat pelayanan dan petugas di poli gigi di tambah lagi supaya tidak antri
17. Diperbaiki lagi agar pelayanan lebih maksimal
18. Tolong ditingkatkan keramahan dalam pelayanan
19. Ditingkatkan keramahannya
20. Petugasnya sungguh / kurang senyum / senyumnya mahal
21. Tolong ditingkatkan keramahan dalam pelayanannya
22. Bu bidan kalau mencatat tanggal KB di kartu yg teliti jadi tidak membingungkan, saya suntik KB tgl 10/06/2014 disuruh kembali lagi tgl 20/8/2014. ketika saya ke puskesmas sama bidan tidak di suntik KB katanya tanggalnya salah harusnya tanggal 2 september. saya sudah rugi waktu, kalau bidannya teliti saya bisa mengerjakan pekerjaan yang lain dan datang tgl 2 Sept. Tapi tidak apa bidan yang ke 2 teliti
23. Tolong para bidan datang tepat waktu
24. Mohon selesaikan dulu melayani pasien baru mengobrol dengan rekan sejawat, kadang petugas banyak mengobrol padahal pasien masih menunggu
25. Jangan terlalu lama mengantri, petugas ditambah supaya lebih cepat
26. Percepat antrian ditempat pendaftaran
27. Diperbanyak mainan untuk anak-anak
28. Sudah baik ditingkatkan
29. Agar petugas lebih ramah biar pengunjung cepat sembuh
30. Sudah baik, ditingkatkan lagi
31. Tempat cuci tangan kurang, tempat parkir malam kurang pengawasan, kurang teliti dalam pelayanan kelahiran.
32. Selalu siap untuk alat pernapasan/asap
33. Ada ambulan ada sopirnya, jangan sampai ada mobil tapi supir gak ada. Terkadang ada obat yang harus dibeli di apotek/di puskesmas tidak tersedia
34. Untuk rawat inap kurang petugas jaga
35. Layani pasien dengan baik
36. Lebih ramah dan jangan menunda pencabutan gigi
37. Lebih tingkatkan pelayanan

38. Pelayanan terhadap pasien di dahulukan, jangan banyak ngobrol sendiri
39. Pasien diutamakan, jangan terlalu banyak ngobrol dengan teman
40. Tambahi senyum
41. Budayakan banyak senyum dalam pelayanan. Perlu tata ruang, taman, pos keamanan, agar terlihat rapi dan nyaman.
42. Petugas agar datang tepat pada waktunya.
43. Untuk bagian pengambilan obat pelayanan kurang puas. Mbaknya kurang ramah, ada yang galak.
44. Buku / majalah kesehatan tuk pasien tunggu

BAB. IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh instansi pemerintah telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil survei dimana dari 21 unit puskesmas yang disurvei, ada 1 puskesmas yang mempunyai nilai indeks kepuasan masyarakat dengan predikat "amat baik" yaitu puskesmas Sentolo I dan 20 puskesmas lainnya berpredikat "Baik". Nilai tertinggi 81,67 sedang nilai terendah adalah 70,29.

Adapun Nilai IKM Per Unit Pelayanan Publik dapat dilihat pada tabel III.5.

**Tabel III.5
Nilai IKM Per Unit Pelayanan Publik**

No	UNIT	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Puskesmas Sentolo 1	81,67	A	Sangat Baik
2	Puskesmas Lendah 1	79,02	B	Baik
3	Puskesmas Panjatan 2	78,87	B	Baik
4	Puskesmas Nanggulan	77,18	B	Baik
5	Puskesmas Panjatan 1	76,79	B	Baik
6	Puskesmas Kokap 2	76,59	B	Baik
7	Puskesmas Kalibawang	76,41	B	Baik
8	Puskesmas Galur 1	75,97	B	Baik
9	Puskesmas Girimulyo 1	75,80	B	Baik
10	Puskesmas Samigaluh 1	75,79	B	Baik
11	Puskesmas Sentolo 2	75,79	B	Baik
12	Puskesmas Temon 2	75,57	B	Baik
13	Puskesmas Kokap 1	74,86	B	Baik
14	Puskesmas Lendah 2	74,85	B	Baik
15	Puskesmas Wates	74,73	B	Baik
16	Puskesmas Pengasih 1	74,59	B	Baik
17	Puskesmas Temon 1	73,85	B	Baik
18	Puskesmas Pengasih 2	73,82	B	Baik
19	Puskesmas Samigaluh 2	73,33	B	Baik
20	Puskesmas Galur 2	73,22	B	Baik
21	Puskesmas Girimulyo 2	70,29	B	Baik

Namun demikian, terdapat beberapa unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan yaitu :

- a. Kecepatan pelayanan,
- b. Kepastian jadwal pelayanan,

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan beberapa permasalahan tersebut diatas, maka perlu kami sampaikan beberapa hal yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan umum, antara lain sebagai berikut :

- a. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kepala SKPD/unit kerja agar lebih memperhatikan unsur pelayanan yang berdasarkan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mempunyai nilai terendah;
- b. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu adanya komitmen semua pihak untuk lebih memperhatikan instansi pelayanan dengan memberikan anggaran sesuai dengan kebutuhan operasional pelayanan;
- c. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya yang bertugas dibidang pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan baik melalui pengiriman staf ke diklat-diklat di bidang pelayanan publik maupun dengan pembinaan oleh pimpinan instansi;
- d. Sarana dan prasarana pelayanan perlu ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitasnya seperti *sound system*, komputer, ruang tunggu, tempat parkir, dan sebagainya;
- e. Untuk mewujudkan transparansi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat maka instansi pelayanan agar memasang sistem dan prosedur pelayanan pada tempat yang mudah terlihat serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara rutin untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai keberadaan instansi beserta seluruh tugas pokok dan fungsi masing-masing instansi tersebut;
- f. Mengingat pentingnya peningkatan mutu pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan, maka survei IKM perlu dilakukan juga secara berkesinambungan secara periodik di tahun-tahun mendatang, sehingga berdasarkan hasil survei IKM tersebut instansi

dapat melakukan perbaikan mutu pelayanannya sesuai hasil penilaian dari masyarakat.

Demikian, laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kulon Progo yang dapat kami sampaikan, kami yakin masih banyak kekurangan. Namun demikian, kami mengharapkan laporan ini dapat bermanfaat terutama untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.

Wates, September 2014
KEPALA BAGIAN ORGANISASI
SETDA KABUPATEN KULON
PROGO

Ttd

Drs. YOHANES IRIANTA, M.Si
(Pembina; IV/a)
NIP. 19630527 198903 1 005