



**PUSKESMAS
DENPASAR UTARA I**

**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN DI PUSKESMAS
PERIODE I
TAHUN 2020**



CPHI
Center for Public Health Innovation

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti *Center for Public Health Innovation* (CPHI) FK Unud panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmatnya, laporan survei Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Denpasar Periode I Tahun 2020 dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Kami merasa bangga dapat dipercaya menjadi pihak eksternal yang terlibat dalam perencanaan survei dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Denpasar Periode I Tahun 2020. Survei ini juga bisa berjalan dengan baik atas kerja sama Dinas Kesehatan dan Puskesmas se-Kota Denpasar. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat. Peneliti mengharapkan laporan ini dapat bermanfaat untuk menjadi bahan masukan untuk UPTD Puskesmas se-Kota Denpasar dan Dinas Kesehatan Kota Denpasar dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Peneliti juga mengharapkan saran dan masukan untuk survei kepuasan selanjutnya.

Denpasar, 22 Agustus 2020
Ketua Tim Peneliti CPHI FK Unud

dr. Pande Putu Januraga, M.Kes., DrPH

DAFTAR ISI

RINGKASAN EKSEKUTIF	4
LATAR BELAKANG	6
TUJUAN	7
KERANGKA KONSEP	7
METODE SURVEI.....	12
Tempat dan waktu	12
Rancangan.....	12
Populasi dan Sample	12
Alat pengumpulan data.....	13
Prosedur pengumpulan data	13
Analisis Data.....	13
HASIL SURVEI.....	14
Gambaran Karakteristik Responden.....	14
Hasil Analisis Kepuasan Masyarakat.....	16
1. Penghitungan Nilai Kepuasan Masyarakat.....	17
2. Persentase Kepuasan Masyarakat terhadap Setiap Item Pertanyaan Kepuasan	17
3. Skor Rata-Rata Kepuasan Masyarakat	23
DISKUSI.....	28
SIMPULAN DAN SARAN.....	30
Simpulan	30
REFERENSI	31
DOKUMENTASI.....	32

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei ini bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas Denpasar Utara I. Survei *cross-sectional* ini dilakukan pada 110 pasien atau pengguna jasa layanan pada periode survei Bulan Agustus 2020. Perhitungan besar sampel dilakukan menggunakan tabel *Krejcie dan Morgan* sesuai dengan aturan Permenpan RB No 14 tahun 2017. Responden dipilih secara *consecutive sampling* dan di masing-masing puskesmas.

Hasil analisis kepuasan pasien disajikan dalam tiga bentuk penyajian, yaitu menggunakan penghitungan nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ukuran frekuensi untuk melihat proporsi respon responden terhadap masing-masing item pernyataan (*likert-type items*) dan dengan menggunakan rata-rata (*mean*) dan standar deviasi (*SD*) dari skor keseluruhan (*aggregate*) dari 40 item pernyataan untuk mencerminkan skor tingkat kepuasan pasien (*likert scale*).

Hasil survei berdasarkan indeks kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan di Puskesmas Denpasar Utara I masuk dalam kategori sangat baik yakni 88.45. Terdapat lima poin atau unsur memiliki nilai rata-rata tertimbang dibawah rata-rata tertimbang total adalah poin yang menjelaskan tentang sarana prasarana (U9), Waktu Pelayanan (U3), Biaya/tarif (U4), Kompetensi Pelaksana(U6), dan Perilaku Pelaksana (U7). Terdapat satu unsur yang memperoleh poin tertinggi diantara unsur lainnya, yaitu unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2).

Analisis berdasarkan proporsi terhadap item pernyataan kepuasan diperoleh bahwa layanan di Puskesmas Denpasar Utara I memiliki proporsi sangat puas (skala 4) tidak jauh berbeda dengan puas (skala 3) dan sangat sedikit untuk proporsi tidak puas (skala 2). Secara garis besar dapat dikatakan bahwa masyarakat atau pengguna jasa pelayanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, walaupun di masing-masing item pernyataan kepuasan masih terdapat proporsi tidak puas.

Analisis berdasarkan skor rata-rata, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pada layanan di Puskesmas Denpasar Utara I adalah 3.46 (SD=0.24). Hal tersebut memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat dapat dikatakan masuk dalam kategori sangat puas atau sangat baik (rentang skor 3 sampai 4). Walaupun demikian masih terdapat 19 (47.5%) poin atau item pernyataan kepuasan yang memiliki skor di bawah skor rata-rata.

Secara garis besar, hasil survei ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan masyarakat atau pengguna layanan di Puskesmas Denpasar Utara I dapat disimpulkan baik berdasarkan tiga jenis analisis yang digunakan. Semua hasil analisis mengarah pada hal yang sama yaitu ketidakpuasan pasien cenderung lebih besar pada sarana dan prasarana(U9) dan perilaku pelaksana (U7). Meski demikian, pada analisis berdasarkan skor rata-rata yang dilakukan terdapat ketidakpuasan pasien terhadap kompetensi pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana(U7), dan sarana dan prasarana (U9). Hal tersebut harus dijadikan salah satu program tetap dan rutin dilaksanakan sebagai usaha monitoring dan evaluasi layanan ke masyarakat yang nantinya juga bermanfaat untuk meningkatkan mutu dan kualitas layanan yang *evident based* dari penerima jasa layanan sendiri, sehingga akan berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan di Puskesmas Denpasar Utara I.

LATAR BELAKANG

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dari dinas kesehatan kabupaten/kota dalam penyelenggaraan bidang kesehatan masyarakat di suatu wilayah kerja.¹ Keberadaan Puskesmas sering diibaratkan sebagai ujung tombak pemerintah dalam mewujudkan masyarakat yang sehat. Hal ini dikarenakan Puskesmas memiliki pelayanan kesehatan yang komprehensif, yaitu Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) di Puskesmas.² Salah satu prinsip pelayanan puskesmas adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang dapat diakses dan terjangkau oleh seluruh masyarakat di wilayah kerjanya secara adil tanpa membedakan status sosial, ekonomi, agama, budaya dan kepercayaan. Hal ini sesuai dengan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Puskesmas.

Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), pembangunan bidang kesehatan telah berlandaskan paradigma sehat yaitu pola pembangunan yang memandang masalah kesehatan saling terkait dan mempengaruhi banyak faktor yang bersifat lintas sektoral dengan upaya yang lebih diarahkan pada peningkatan, pemeliharaan, serta perlindungan kesehatan, tidak hanya pada upaya penyembuhan penyakit atau pemulihan kesehatan. Oleh sebab itu, upaya preventif dan promotif lebih ditekankan daripada upaya kuratif. Puskesmas sebagai lini terdepan upaya preventif dan promotif memiliki peran vital di era JKN ini untuk bisa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

COVID-19 adalah salah satu pandemi yang masih menjadi ancaman secara global berdasarkan data Organisasi Kesehatan Dunia.³ Berbagai cara pencegahan penularan telah disarankan oleh Organisasi Kesehatan Dunia kepada seluruh negara. Indonesia dan khususnya Provinsi Bali telah melakukan berbagai cara untuk upaya pencegahan COVID-19 terutama himbauan untuk melakukan protokol kesehatan. Dalam kondisi ini meskipun terjadi penurunan jumlah kunjungan di layanan kesehatan akibat pembatasan kegiatan masyarakat demi menurunkan transmisi lokal, kualitas atau mutu layanan sangat penting dijaga oleh Puskesmas. Hal ini dikarenakan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas, maka kepuasan masyarakat cenderung meningkat.³ Untuk meningkatkan mutu layanan di Puskesmas, informasi

terkait kepuasan masyarakat sangat penting untuk digali. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah melalui survei indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Puskesmas Denpasar Utara I adalah salah satu Puskesmas yang ada di Kota Denpasar. Untuk meningkatkan kualitas pelayanannya maka survei kepuasan penting untuk dilakukan. Guna mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.

TUJUAN

Tujuan survei ini diarahkan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap seluruh pelayanan yang diselenggarakan di Puskesmas Denpasar Utara I.

KERANGKA KONSEP

Berdasarkan tujuan di atas dapat disusun kerangka konsep survei sebagai berikut:



Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Terdapat 9 aspek yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat akan mutu pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Aspek-aspek yang dinilai tersebut kemudian akan diterjemahkan ke dalam 40 pertanyaan dalam kuesioner.

Bagian pertama kuesioner berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang melakukan survei, serta berisikan inform consent bagi responden. Bagian kedua kuesioner berisi tentang identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia,

pendidikan dan pekerjaan. Identitas digunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu berisikan pula kolom waktu/jam responden saat disurvei. Pada bagian ketiga dari kuesioner berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur dengan pilihan jawaban “Sangat Puas”, “Puas”, “Tidak Puas” dan “Sangat Tidak Puas” serta jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

Pertanyaan survei kepuasan pasien:

Persyaratan (U1)

1. Informasi mengenai persyaratan pelayanan telah diumumkan secara terbuka seperti surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan
2. Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas (tidak membingungkan).
3. Kesederhanaan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.
4. Kemudahan pasien untuk memenuhi persyaratan pada layanan kesehatan (tidak menyulitkan).

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)

5. Ada informasi yang ditempel di puskesmas terkait alur pelayanan
6. Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit).

Waktu Pelayanan (U3)

7. Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya, dan sesuai pelayanan yg tersedia).
8. Pelayanan yang diperoleh/dilaksanakan petugas telah tepat waktu (sesuai dengan standard atau yang dijanjikan/diinformasikan petugas).
9. Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun).

Waktu Pelayanan (U3)

10. Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut.

Biaya/Tarif (U4)

11. Sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta JKN).
12. Pasien dikenakan biaya tambahan apabila mengakses pelayanan diluar tanggungan JKN (*khusus peserta BPJS Kesehatan/JKN-KIS*).
13. Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien.
14. Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima (*pengunjung tidak mempermasalahkan biaya yang dikeluarkan karena puas dengan pelayanan yang diberikan*).
15. Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (*artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal*).

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

16. Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan kecukupan jenis dan variasi layanan yang tercantum dalam standar pelayanan puskesmas.
17. Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian.

Kompetensi Pelaksana (U6)

18. Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti (tampak dari seberapa cekatan dan ekspresi serius dan meyakinkan saat menjalankan tugas).
19. Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien.
20. Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/meyakinkan.

Perilaku Pelaksana (U7)

21. Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan (*fisik yang prima juga dapat diobservasi dari ekspresi dan penampilan yang penuh semangat, tidak duduk santai, merokok sambil melamun, terkantuk-kantuk, dll*)
22. Penampilan petugas sangat meyakinkan pasien (*menggunakan APD dan Tanda Pengenal*).
23. Petugas pelayanan tidak pernah membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (*baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun ekonomi/miskin, dll*)
24. Petugas pelayanan memberikan pelayanan kepada seluruh pasien yang datang tanpa kecuali sesuai dengan jadwal pelayanan di puskesmas (*tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun*)
25. Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (*sopan*).
26. Petugas pendaftaran di loket melayani dengan ramah.

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8)

27. Tersedia sarana untuk memberikan pengaduan/saran terkait pelayanan kesehatan di puskesmas (*kotak saran, nomor HP, email, dll.*).
28. Bila pernah memberikan pengaduan, apakah Instansi memberikan umpan balik terhadap *complaint*, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa. (*tolong minta dijelaskan bentuk umpan baliknya, berapa lama respon atau umpan baliknya*).

Sarana dan Prasarana (U9)

29. Ada penunjuk arah untuk setiap ruangan di puskesmas
30. Terdapat plang/papan nama disetiap ruangan di Puskesmas
31. Ruang tunggu kebersihannya terjaga.
32. Terdapat Cukup Kursi untuk Pasien Menunggu di Puskesmas
33. Terdapat tambahan fasilitas seperti kipas/AC/TV di ruang tunggu Puskesmas
34. Ruang periksa kebersihannya terjaga.
35. Alat pemeriksaan pasien kebersihannya terjaga.
36. Obat-obatan tersedia sesuai kebutuhan
37. Kebersihan toilet cukup.
38. Terdapat wastafel untuk cuci tangan yang cukup air dan sabun serta tissue
39. Kebersihan toilet terjaga
40. Toilet tidak bau

STANDAR SESUAI PERMENPAN RB NO 14 TAHUN 2017

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dikategorikan menjadi empat kategori, yaitu kategori Tidak Baik (25,00 – 64,99), Kurang Baik (65,00 – 76,60), Baik (76,61 – 88,30), dan Sangat Baik (88,31 – 100,0).

UPTD PUSKESMAS IDENUT

METODE SURVEI

Tempat dan waktu

Tempat survei adalah di Puskesmas Denpasar Utara I. Waktu survei dimulai dengan persiapan pada awal Bulan Juli Akhir sampai dengan saat penyerahan laporan pada akhir Bulan Agustus 2020.

Rancangan

Survei ini dilaksanakan dengan rancangan *cross-sectional* dengan analisa data kuantitatif untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas Denpasar Utara I.

Populasi dan Sample

Populasi pada survei ini adalah seluruh masyarakat yang tersebar di wilayah kerja Puskesmas Denpasar Utara I, yaitu mereka yang menggunakan layanan Poli Umum, Poli Gigi, dan Poli KIA/KB, dan lainnya. Perhitungan besar sampel dalam survei ini menggunakan rumus *Krejcie* dan *Morgan* (Tabel Besar Sampel sesuai Permenpan RB No 14 Tahun 2017) dengan kecukupan sampel minimal untuk analisis sebesar 110 responden. Pemilihan sampel dilakukan secara *consecutive sampling*, yaitu orang yang datang ke Puskesmas Denpasar Utara I untuk mengakses layanan dan memenuhi kriteria inklusi.

Kriteria inklusi untuk sampel pada survei ini adalah responden yang pernah melakukan kunjungan minimal satu kali, berusia minimal 18 tahun, dan bersedia untuk diwawancarai (menandatangani *informed consent*) serta sudah selesai memperoleh pelayanan di Puskesmas Denpasar Utara I. Pengguna jasa pelayanan yang tidak mampu menjawab pertanyaan karena alasan tertentu (tingkat keparahan sakitnya dan anak-anak) digantikan oleh penunggu/pangantar pasien yang sejak awal sudah memahami jenis pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien/reponden. Responden yang menolak diwawancara diganti dengan sampel lainnya dengan kriteria inklusi yang sama sehingga besar sampel di masing-masing puskesmas akan tetap jumlahnya.

Alat pengumpulan data

Alat pengumpul data (instrumen survei) yang digunakan adalah *digital-based questionnaire* melalui Aplikasi *Epicollect5 Data Collection* yang dikembangkan oleh Imperial College London. Instrumen survei ini terdiri dari:

- 1) Kuisisioner yang berhubungan dengan pendapat responden tentang pelayanan yang diberikan di puskesmas. Kuisisioner terdiri dari 40 item pertanyaan dan 18 pertanyaan lainnya yang terkait dengan keperluan analisis data (data sosiodemografi dan akses layanan).
- 2) Tersedia kolom khusus di bagian akhir untuk diisi oleh responden dengan komentar tambahan selain tanggapan mereka pada 40 item pertanyaan mengenai kualitas pelayanan di puskesmas terkait.

Prosedur pengumpulan data

Pengumpulan data di Puskesmas Denpasar Utara I dikoordinir oleh seorang supervisor yang juga merupakan anggota tim peneliti. Enumerator untuk pengumpulan adalah alumni kampus kesehatan yang berdomisili di Kota Denpasar dan supervisornya adalah peneliti dari CPHI FK Unud. Jumlah enumerator adalah 1 orang yang bertugas untuk mewawancarai responden (pasien) menggunakan kuisisioner digital.

Pengumpul data/enumerator dilatih untuk merekrut responden dan menggunakan kuisisioner digital selama tiga hari dengan Online untuk uji coba kuisisioner. Materi pelatihan meliputi etika menghadapi pasien, penerapan Protokol kesehatan, penggunaan APD, pemahaman materi instrumen pengumpulan data serta cara menjaga mutu data.

Analisis Data

Data yang dikumpulkan akan ditabulasi menggunakan dua komputer oleh dua orang yang berbeda (*double data entry*). Hasil cetak komputer akan diperiksa secara silang untuk mengetahui kesalahan pemasukan data. Data diolah dengan menggunakan dua program yang berbeda yaitu MS Excel dan Stata untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan kualitas layanan yang diberikan serta menghimpun secara kualitatif saran dan kritikan oleh responden.

HASIL SURVEI

Gambaran Karakteristik Responden

Terdapat 110 responden yang dilibatkan dalam survei ini. Responden yang diwawancarai adalah yang sudah memperoleh layanan, seperti pada layanan Poli Umum, Poli Gigi, dan Poli KIA/KB, dan lainnya. Dari 110 responden yang menjadi sampel, tidak terdapat responden yang menolak untuk diwawancarai atau response rate survei pada responden adalah 100%.

Tabel 1 menunjukkan kondisi sosiodemografi dari responden yang mengikuti survei. Rata-rata usia responden menunjukkan bahwa responden yang diwawancarai adalah sebagian besar kelompok usia dewasa. Responden yang terlibat sebagian besar adalah perempuan, mayoritas pekerjaan responden adalah lainnya dan pegawai swasta. Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden survei memiliki pendidikan akhir SMA dan sebagian besar responden memiliki penghasilan perbulan antara Rp 2.500.001- 3.500.000.

Jika dilihat berdasarkan jenis layanan, sebagian besar responden mengakses layanan lainnya dan poli umum. Sedangkan jika dilihat dari sumber pembiayaan, responden yang membayar menggunakan BPJS Kesehatan jumlahnya lebih banyak dibandingkan dengan responden yang membayar dengan uang pribadi. Jenis kepesertaan BPJS yang dimiliki lebih banyak adalah PBI. Untuk akses menuju puskesmas, rata-rata waktu yang diperlukan adalah 9 menit dengan jarak rata-rata 2.1km dari rumah. Sebagian besar responden 95.5% berangkat menuju puskesmas menggunakan kendaraan pribadi.

Tabel 1. Karakteristik Sociodemografi Responden

Kategori	Frekuensi (%)	Kategori	Frekuensi (%)
Usia		Jenis Layanan	
Rata-Rata (SD)	46.65 (16.62)	Poli umum	42 (38.2)
Jenis Kelamin		Poli Gigi	4 (3.6)
Laki-laki	46 (41.8)	Poli KIA/KB	1 (0.9)
Perempuan	64 (58.2)	Poli Imunisasi	20 (18.2)
Pendidikan		Poli Lansia	0 (0)
Tidak Sekolah	2 (1.8)	Lainnya	43 (39.1)
SD	10 (9.1)	Pekerjaan	
SMP	10 (9.1)	PNS	1 (0.7)
SMA	51 (46.4)	Petani	0 (0)
Diploma	8 (7.3)	Pegawai Swasta	37 (33.6)
Sarjana	23 (20.9)	Pedagang/wirausaha	13 (11.8)
Pascasarjana	6 (5.5)	Sopir/Buruh	5 (4.5)
Cara Bayar		Pelajar	4 (3.6)
Umum	26 (23.6)	Lainnya	50 (45.5)
BPJS	84 (76.4)	Penghasilan	
Kepemilikan BPJS		< Rp. 750.000	31 (28.2)
Ya	99 (90.0)	Rp 750.001-1.500.000	3 (2.7)
Tidak	11 (10.0)	Rp. 1.500.001-2.500.000	25 (22.7)
Jenis Kepesertaan BPJS		Rp. 2.500.001-3.500.000	37 (33.6)
PBI	57 (57.6)	Rp. 3.500.001-4.500.000	13 (11.8)
Non PBI	42 (42.4)	>Rp 4.500.001	1 (0.9)
Jarak Ke Puskesmas		Waktu Tempuh Ke Puskesmas	
Rata-Rata (SD)	2.10km(1.66)	Rata-Rata (SD)	9.2 menit (4.9)
Cara Akses Ke Puskesmas		Mengenal Petugas Puskesmas	
Jalan Kaki	4 (3.6)	Ya	51 (46.4)
Kendaraan Umum	1 (0.9)	Tidak	59 (53.6)
Kendaraan Pribadi	105 (95.5)	N= 110	
Lainnya	0 (0)		

Gambaran Fasilitas Puskesmas terkait Covid-19

Gambar 1 menunjukkan gambaran persepsi responden mengenai fasilitas puskesmas di masa pandemi Covid-19. Hampir seluruh responden setuju mengenai adanya kursi berlabel X untuk tidak diduduki, adanya handsanitizer di beberapa ruangan di Puskesmas, dan ruangan terpisah dengan pasien yang memiliki gejala covid. Sebagian besar responden tidak setuju terkait adanya pemeriksaan suhu tubuh sebelum memasuki ruangan di Puskesmas.



Gambar 1. Fasilitas Puskesmas dalam menjaga Protokol Kesehatan Pencegahan Covid-19

Hasil Analisis Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis indeks kepuasan masyarakat disajikan dalam tiga bentuk penyajian, yaitu menggunakan penghitungan nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ukuran frekuensi untuk melihat proporsi respon responden terhadap masing-masing item pernyataan (*likert-type items*) dan dengan menggunakan rata-rata (*mean*) dan standar deviasi (*SD*) dari skor keseluruhan (*aggregate*) dari 40 item pernyataan untuk mencerminkan skor tingkat kepuasan pasien (*likert scale*).

1. Penghitungan Nilai Kepuasan Masyarakat

Tabel 2. Hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat per unsur pelayanan puskesmas

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)	Bobot Rata-Rata	Indeks Pelayanan (NRR Tertimbang)
1	Persyaratan (U1)	3.5773	0.11	0.3975
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	3.7491	0.11	0.4166
3	Waktu Pelayanan (U3)	3.4627	0.11	0.3847
4	Biaya/Tarif (U4)	3.4786	0.11	0.3865
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3.7273	0.11	0.4141
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	3.4412	0.11	0.3824
7	Perilaku Pelaksana (U7)	3.4389	0.11	0.3821
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	3.6582	0.11	0.4065
9	Sarana dan Prasarana (U9)	3.3092	0.11	0.3677
Kepuasan Masyarakat				3.5381
Value Kepuasan Masyarakat				88.45
Kinerja dan Mutu Unit Pelayanan				A (Sangat Baik)

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang dinilai di Puskesmas Denpasar Utara I, nilai kepuasan masyarakat (IKM) unit pelayanan adalah sebesar 88.45 dan masuk dalam kategori mutu pelayanan sangat baik. Sementara itu terdapat lima unsur yang memiliki nilai rata-rata dibawah nilai rata-rata total adalah unsur waktu pelayanan (U3), Biaya (U4), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), dan unsur sarana prasarana (U9). Terdapat satu unsur yang memiliki rata-rata nilai tertinggi yakni unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2),

2. Persentase Kepuasan Masyarakat terhadap Setiap Item Pertanyaan Kepuasan

Tabel 3 merupakan deskripsi sebaran persentase respon yang diberikan responden pasien per item pernyataan kepuasan terhadap layanan yang diberikan di Puskesmas Denpasar Utara I. Gambar 1 memperlihatkan bagaimana tren sebaran respon pasien terhadap item pernyataan kepuasan, dimulai dari persentase yang memilih "Sangat Tidak

Puas” hingga “Sangat Puas dan dari skor 1 sampai 4.

Pada Tabel 3 dan Gambar 1 menunjukkan bahwa responden yang menjawab skor 4 (sangat puas) proporsinya hampir mendekati jawaban skor 3 (puas). Meski pada beberapa item pernyataan skor 3 lebih mendominasi. Empat item pernyataan yang mendapatkan skor 3 (puas) dengan skor 100% adalah item pernyataan Pasien dikenakan biaya tambahan apabila mengakses pelayanan diluar tanggungan JKN (khusus peserta JKN), Ketersediaan toilet mencukupi, kebersihan toilet terjaga dan toilet tidak bau.

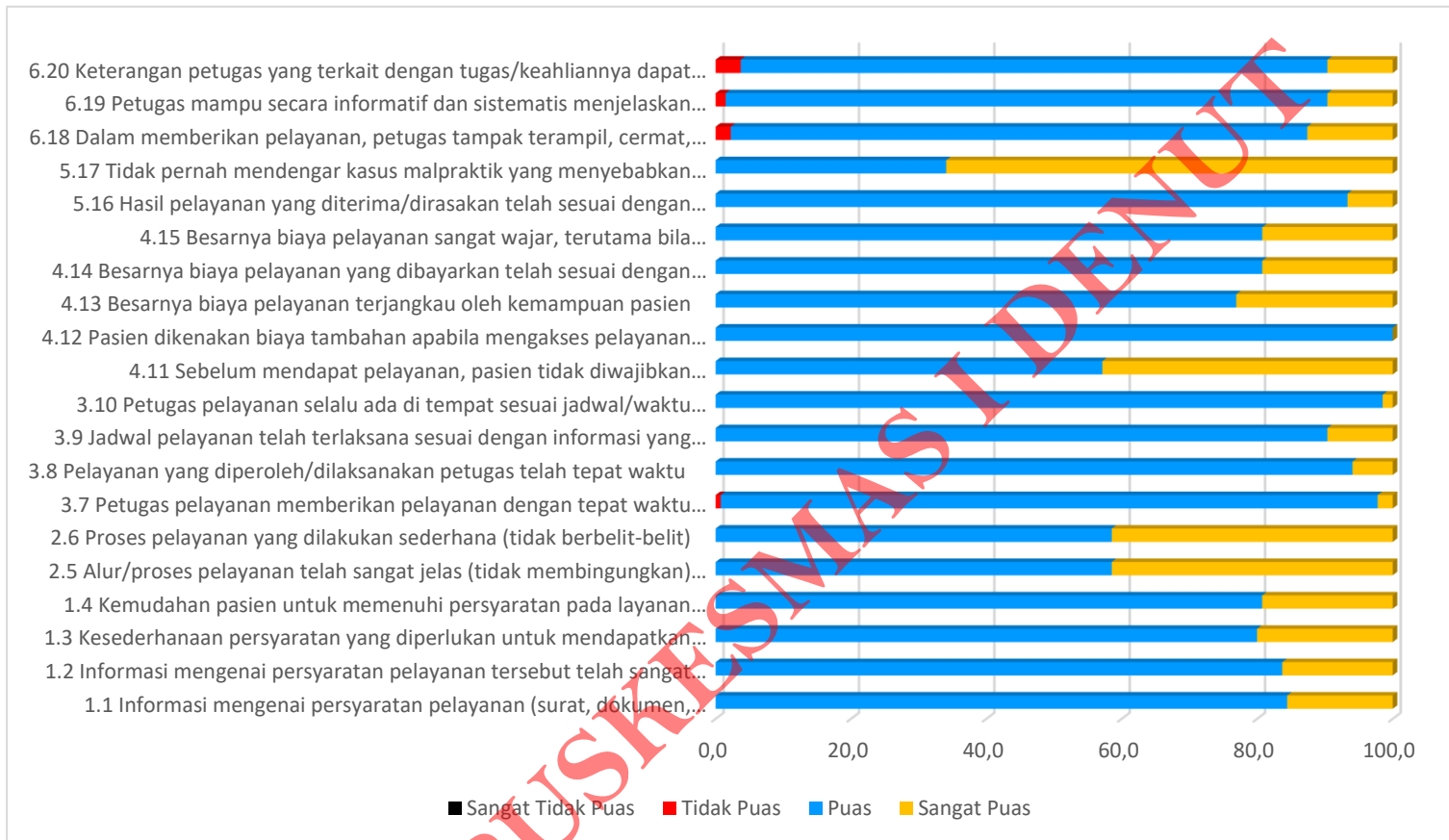
Namun beberapa item pernyataan masih mendapatkan skor 2 (tidak puas). Untuk item pernyataan yang masih mendapatkan skor 2 (tidak puas) paling banyak yaitu Terdapat fasilitas tambahan seperti Kipas angin/AC atau TV di ruang Tunggu Pasien, Terdapat kursi yang cukup saat pasien menunggu di Puskesmas , dan Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan, .

UPTD PUSKESMAS I DENUT

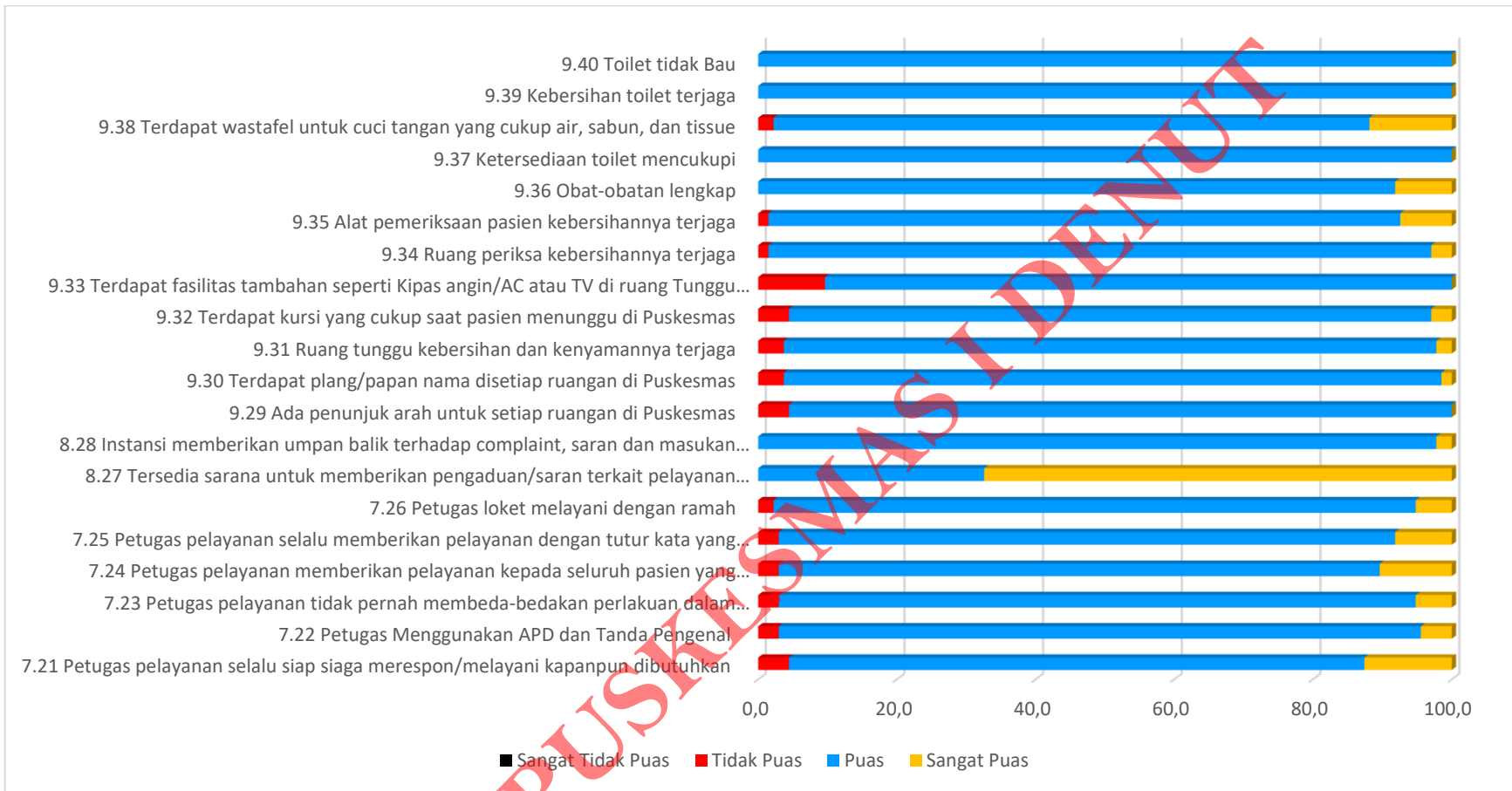
Tabel 3. Deskripsi Sebaran Persentase Respon

Pernyataan	Sangat Tidak Puas (1)	Tidak Puas (2)	Puas (3)	Sangat Puas (4)
1.1 Informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan secara terbuka diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang lengkap dan jelas).	0.00	0.00	84.44	15.56
1.2 Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas (tidak membingungkan).	0.00	0.00	83.70	16.30
1.3 Kesederhanaan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.	0.00	0.00	80.00	20.00
1.4 Kemudahan pasien untuk memenuhi persyaratan pada layanan kesehatan (tidak menyulitkan).	0.00	0.00	80.74	19.26
2.5 Alur/proses pelayanan telah sangat jelas (tidak membingungkan) lengkap/ memuaskan).	0.00	0.00	58.52	41.48
2.6 Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)	0.00	0.00	58.52	41.48
3.7 Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya, dan sesuai pelayanan yg tersedia)	0.00	0.74	97.04	2.22
3.8 Pelayanan yang diperoleh/dilaksanakan petugas telah tepat waktu	0.00	0.00	94.07	5.93
3.9 Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi	0.00	0.00	90.37	9.63
3.10 Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	0.00	0.00	98.52	1.48
4.11 Sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta JKN)	0.00	0.00	57.14	42.86
4.12 Pasien dikenakan biaya tambahan apabila mengakses pelayanan diluar tanggungan JKN (khusus peserta JKN)	0.00	0.00	100.00	0.00
4.13 Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien	0.00	0.00	76.92	23.08
4.14 Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima	0.00	0.00	80.77	19.23
4.15 Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya	0.00	0.00	80.77	19.23
5.16 Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan kecukupan jenis dan variasi layanan yang tercantum dalam standar pelayanan puskesmas.	0.00	0.00	93.33	6.67
5.17 Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian.	0.00	0.00	34.07	65.93

6.18 Dalam memberikan pelayanan. petugas tampak terampil. cermat. dan teliti	0.00	2.22	85.19	12.59
6.19 Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien	0.00	1.48	88.89	9.63
6.20 Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/meyakinkan	0.00	3.70	86.67	9.63
7.21 Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan	0.00	4.44	82.96	12.59
7.22 Petugas Menggunakan APD dan Tanda Pengenal	0.00	2.96	92.59	4.44
7.23 Petugas pelayanan tidak pernah membeda-bedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan	0.00	2.96	91.85	5.19
7.24 Petugas pelayanan memberikan pelayanan kepada seluruh pasien yang datang tanpa kecuali sesuai dengan jadwal pelayanan di puskesmas	0.00	2.96	86.67	10.37
7.25 Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)	0.00	2.96	88.89	8.15
7.26 Petugas loket melayani dengan ramah	0.00	2.22	92.59	5.19
8.27 Tersedia sarana untuk memberikan pengaduan/saran terkait pelayanan kesehatan di puskesmas	0.00	0.00	32.59	67.41
8.28 Instansi memberikan umpan balik terhadap complaint. saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa.	0.00	0.00	97.78	2.22
9.29 Ada penunjuk arah untuk setiap ruangan di Puskesmas	0.00	4.44	95.56	0.00
9.30 Terdapat plang/papan nama disetiap ruangan di Puskesmas	0.00	3.70	94.81	1.48
9.31 Ruang tunggu kebersihan dan kenyamanannya terjaga	0.00	3.70	94.07	2.22
9.32 Terdapat kursi yang cukup saat pasien menunggu di Puskesmas	0.00	4.44	92.59	2.96
9.33 Terdapat fasilitas tambahan seperti Kipas angin/AC atau TV di ruang Tunggu Pasien	0.00	9.63	90.37	0.00
9.34 Ruang periksa kebersihannya terjaga	0.00	1.48	95.56	2.96
9.35 Alat pemeriksaan pasien kebersihannya terjaga	0.00	1.48	91.11	7.41
9.36 Obat-obatan lengkap	0.00	0.00	91.85	8.15
9.37 Ketersediaan toilet mencukupi	0.00	0.00	100.00	0.00
9.38 Terdapat wastafel untuk cuci tangan yang cukup air. sabun. dan tissue	0.00	2.22	85.93	11.85
9.39 Kebersihan toilet terjaga	0.00	0.00	100.00	0.00
9.40 Toilet tidak Bau	0.00	0.00	100.00	0.00



Gambar 2. Divergent stacked bar chart respon responden per item pertanyaan kepuasan



Gambar 3. Divergent stacked bar chart respon responden per item pertanyaan kepuasan

Tabel 4. Rincian persentase kepuasan pada unsur waktu pelayanan

Pertanyaan	Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat Puas	N
Jangka waktu penyelesaian pelayanan di loket pendaftaran tepat waktu	0.0	0.0	97.1	2.9	135
Jangka waktu penyelesaian pelayanan di Poli Umum tepat waktu	0.0	0.0	94.7	5.3	42
Jangka waktu penyelesaian pelayanan di Poli KIA/KB tepat waktu	0.0	0.0	100.0	0.0	1
Jangka waktu penyelesaian pelayanan di Poli Gigi tepat waktu	0.0	0.0	100.0	0.0	4
Jangka waktu penyelesaian pelayanan di Poli PTM Terpadu tepat waktu	0.0	0.0	100.0	0.0	1
Jangka waktu penyelesaian pelayanan di Poli Imunisasi tepat waktu	0.0	0.0	100.0	0.0	20
Jangka waktu penyelesaian pelayanan Farmasi/Apotek tepat waktu	0.0	0.0	100.0	0.0	12
Jangka waktu penyelesaian pelayanan Laboratorium tepat waktu	N/A	N/A	N/A	N/A	0
Jam pelayanan pendaftaran pasien, selalu buka sesuai kebijakan Puskesmas dan Dinas Kesehatan	0.0	0.0	0.0	100.0	110
Waktu/jam tutup pelayanan sudah sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan	0.0	0.0	67.2	32.8	110
Jam pelayanan selalu buka 24 jam (puskesmas dengan rawat inap)	N/A	N/A	N/A	N/A	0
Waktu visit pasien oleh tenaga medis dilakukan secara rutin sesuai jadwal untuk masing-masing pasien (khusus rawat inap)	N/A	N/A	N/A	N/A	0
Pemberian makanan pasien selalu sesuai jadwal makan (khusus rawat inap)	N/A	N/A	N/A	N/A	0

Tabel 4 menunjukkan beberapa data detail khusus mengenai unsur tentang waktu pelayanan. Sebagian besar responden telah memberikan skor jawaban pada skala 3 (>50%) pada masing-masing unit pelayanan.

Tabel 5 berikut menunjukkan besarnya skor rata-rata kepuasan masyarakat per item pertanyaan. Skor rata-rata inilah yang kemudian bisa digunakan sebagai indikator tingkat kepuasan pasien dimana nilai 1 berarti sangat tidak puas dan nilai 4 mencerminkan sangat puas. Hasil perhitungan menghasilkan skor rata-rata kepuasan pasien berada pada nilai 3.46

(SD=0.24) dari minimal 1 dan maksimal 4. Terlihat bahwa terdapat 19 item pernyataan kepuasan yang rata-ratanya di bawah total rata-rata kepuasan masyarakat atau persentasenya 47.5%.

Tabel 5. Rata-rata kepuasan masyarakat per item pertanyaan

Pernyataan	Rata-Rata	SD
1.1 Informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan secara terbuka diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang lengkap dan jelas).	3.57	0.27
1.2 Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas (tidak membingungkan).	3.56	0.29
1.3 Kesederhanaan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.	3.60	0.29
1.4 Kemudahan pasien untuk memenuhi persyaratan pada layanan kesehatan (tidak menyulitkan).	3.58	0.29
2.5 Alur/proses pelayanan telah sangat jelas (tidak membingungkan) lengkap/ memuaskan).	3.75	0.29
2.6 Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)	3.75	0.29
3.7 Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya, dan sesuai pelayanan yg tersedia)	3.35	0.27
3.8 Pelayanan yang diperoleh/dilaksanakan petugas telah tepat waktu	3.59	0.16
3.9 Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi	3.53	0.25
3.10 Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	3.37	0.21
4.11 Sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta JKN)	3.99	0.05
4.12 Pasien dikenakan biaya tambahan apabila mengakses pelayanan diluar tanggungan JKN (khusus peserta JKN)	2.80	0.00
4.13 Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien	3.60	0.28
4.14 Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima	3.52	0.30
4.15 Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya	3.48	0.32
5.16 Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan kecukupan jenis dan variasi layanan yang tercantum dalam standar pelayanan puskesmas.	3.55	0.21
5.17 Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian.	3.90	0.22
6.18 Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti	3.49	0.30
6.19 Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan	3.42	0.29

sesuatu kepada pasien		
6.20 Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/meyakinkan	3.41	0.31
7.21 Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan	3.49	0.33
7.22 Petugas Menggunakan APD dan Tanda Pengenal	3.39	0.26
7.23 Petugas pelayanan tidak pernah membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan	3.39	0.27
7.24 Petugas pelayanan memberikan pelayanan kepada seluruh pasien yang datang tanpa kecuali sesuai dengan jadwal pelayanan di puskesmas	3.49	0.29
7.25 Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)	3.44	0.29
7.26 Petugas loket melayani dengan ramah	3.41	0.26
8.27 Tersedia sarana untuk memberikan pengaduan/saran terkait pelayanan kesehatan di puskesmas	3.91	0.21
8.28 Instansi memberikan umpan balik terhadap complaint. saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa.	2.83	0.20
9.29 Ada penunjuk arah untuk setiap ruangan di Puskesmas	3.39	0.24
9.30 Terdapat plang/papan nama di setiap ruangan di Puskesmas	3.33	0.24
9.31 Ruang tunggu kebersihan dan kenyamanannya terjaga	3.31	0.24
9.32 Terdapat kursi yang cukup saat pasien menunggu di Puskesmas	3.37	0.26
9.33 Terdapat fasilitas tambahan seperti Kipas angin/AC atau TV di ruang Tunggu Pasien	3.19	0.18
9.34 Ruang periksa kebersihannya terjaga	3.40	0.24
9.35 Alat pemeriksaan pasien kebersihannya terjaga	3.49	0.26
9.36 Obat-obatan lengkap	3.47	0.27
9.37 Ketersediaan toilet mencukupi	3.28	0.20
9.38 Terdapat wastafel untuk cuci tangan yang cukup air, sabun, dan tissue	3.48	0.30
9.39 Kebersihan toilet terjaga	3.24	0.18
9.40 Toilet tidak Bau	3.23	0.17
Skor Kepuasan Total dari 40 Item Pernyataan	3.46	0.24

Tabel 6. Uji perbedaan rata-rata total kepuasan pasien per karakteristik demografi

Kategori	Rata-rata (SD)	P value	Kategori	Rata-rata (SD)	P value
Jenis kelamin			Jenis Layanan		
Laki-laki	3.23 (0.10)	0.137a	Poli umum	3.21 (0.10)	0.156b
Perempuan	3.21 (0.11)		Poli Gigi	3.25 (0.04)	
Umur			Poli KIA/KB	3.23 (0)	
≤ 19 tahun	3.18 (0.08)	0.360b	Poli Imunisasi	3.25 (0.13)	
20-39 tahun	3.22 (0.12)		Poli Lansia	0 (0.0)	
40-59 tahun	3.23 (0.09)		Lainnya	3.21 (0.11)	
≥ 60 tahun	3.22 (0.10)		Penghasilan		
Pekerjaan			≤ Rp 1.500.000	3.23 (0.09)	0.579a
Tidak Bekerja/Ibu RT/Lainnya	3.22 (0.10)	0.449b	> Rp 1.500.000	3.21 (0.11)	
Karyawan Swasta/PNS/Buruh	3.22 (0.11)		Pendidikan		
Pedagang/ Wiraswasta	3.22 (0.08)		Tidak sekolah dan SD	3.25 (0.06)	0.000b
Petani/Peternak/Nelayan	0 (0)		SMP	3.23 (0.04)	
Pembiayaan			SMA	3.22 (0.09)	
BPJS/JKN/KIS	3.28 (0.06)	0.000a	Diploma-Perguruan Tinggi	3.20 (0.13)	
Umum	3.20 (0.10)		Keterangan: aUji t-test; bOne Way ANOVA; α=0.01		

Tabel 6 memperlihatkan skor rata-rata kepuasan pasien pada karakteristik demografi. Karakteristik demografi pasien yang memiliki 2 kategori maka diuji dengan menggunakan uji t untuk dua sampel yang independen, sedangkan yang memiliki 3 atau kategori atau lebih uji statistik menggunakan uji *One Way ANOVA*. Tingkat kemaknaan yang digunakan adalah 95% mengingat skor yang dihasilkan tidak sepenuhnya berasal dari variabel yang berjenis rasio melainkan hasil konversi dari skala likert.

Tabel 6 menunjukkan bahwa terdapat variabel yang memiliki perbedaan diantara kategorinya, yaitu variabel pembiayaan dan tingkat pendidikan. Hal tersebut berarti bahwa terdapat perbedaan skor rata-rata kepuasan layanan responden yang menggunakan BPJS dan umum. Berdasarkan pendidikan responden, responden yang tidak sekolah dan SD memiliki skor kepuasan rata-rata yang lebih besar dibandingkan pendidikan lainnya.



Gambar 4. Kritik dan Saran

Responden diminta untuk memberikan kritik dan saran sehingga dapat menjadi masukan untuk meningkatkan mutu/kualitas pelayanan di Puskesmas Denpasar Utara I. Sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sudah bagus dan perlu dipertahankan kedepannya terlihat dari kata lebih baik lagi, dan ditingkatkan yang terlihat dari gambar *wordcloud* di atas. Kritik dan masukan yang diberikan oleh responden sebagian besar berkaitan dengan keramahan petugas dan lebih ditingkatkan lagi pelayanannya.

DISKUSI

Kualitas pelayanan kesehatan sebuah puskesmas sangat mempengaruhi kepuasan dari masyarakat.⁵ Semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan dari masyarakat dalam mengakses layanan yang diberikan. Secara garis besar, hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diperoleh di Puskesmas Denpasar Utara I masuk dalam kategori “Sangat Baik” atau sangat memuaskan. Hal tersebut terlihat dari hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang terdiri dari 9 unsur kepuasan, yang mendapatkan hasil yaitu 88.45 dan masuk dalam kategori “Sangat Baik”. Sementara itu, hasil pengukuran kepuasan menggunakan rata-rata skor dengan 40 item kepuasan, mendapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan responden berada pada rata-rata 3.46 (SD=0.24). Artinya dari rentang skor 1 (kategori sangat tidak puas) sampai skor 4 (kategori sangat puas), tingkat kepuasan responden tersebut berada di kategori “Puas”.

Hal tersebut dipertegas oleh hasil pengukuran proporsi atau persentase terhadap 40 item pernyataan kepuasan, yang mana mengindikasikan bahwa persentase pengunjung yang memilih “Puas” dan “Sangat Puas” terhadap item pernyataan kepuasan (mengandung arah positif dengan rentang skor 3-4), lebih besar daripada yang memilih “Sangat Tidak Puas” dan “Tidak Puas” (rentang skor 1-2). Dari hasil pengukuran, diketahui ada sebagian kecil responden yang menjawab “Sangat Tidak Puas” dan “Tidak Puas”. Hal tersebut bermakna bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan di Puskesmas Denpasar Utara I, namun diperlukan usaha untuk mempertahankan kualitas layanan dengan memperhatikan item-item pertanyaan yang mendapat respon kurang baik tersebut. Terdapat lima unsur yang berada di bawah nilai rata-rata total tertimbang yaitu unsur sarana prasarana (U9), waktu pelayanan (U3), biaya/tarif (U4), Kompetensi Pelaksana (U6), dan Perilaku Pelaksana (U7). Hal ini juga diperkuat dengan beberapa item pertanyaan terkait unsur tersebut yang masih mendapatkan respon tidak puas. Komplain atau aduan yang berasal dari masyarakat merupakan sebuah tanda adanya perasaan kesal, kecewa terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini juga mengindikasikan bahwa layanan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan. Mekanisme komplain sangat penting untuk diadakan di sebuah pelayanan publik terutama dalam upaya memperbaiki sistem pelayanan.⁶

Berdasarkan uji beda yang telah dilakukan, terdapat dua variabel yang menunjukkan tingkat kepuasan yang berbeda secara signifikan yaitu pada variabel sumber pembiayaan dan pendidikan responden. Sumber pembiayaan, dalam teori kepuasan pelanggan disebutkan bahwa seseorang yang membayar untuk memperoleh suatu produk atau jasa cenderung lebih banyak menuntut atau memiliki harapan yang tinggi terhadap produk atau jasa yang dibelinya. Senada dengan hal tersebut, dalam pelayanan kesehatan individu yang membayar cenderung untuk menginginkan atau menuntut pelayanan yang berkualitas dibandingkan dengan mereka yang tidak membayar/membayar lebih ringan.⁷ Tingkat pendidikan juga sangat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Masyarakat yang memiliki pendidikan lebih tinggi akan memiliki standar yang lebih tinggi juga terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.⁸

UPTD PUSKESMAS I DENPASAR

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Tingkat kepuasan masyarakat pada layanan di Puskesmas Denpasar Utara I berdasarkan pengukuran Kepuasan Masyarakat masuk dalam kategori “Sangat Baik” atau memuaskan. Unsur kepuasan yang mendapatkan nilai yang terendah adalah unsur sarana prasarana (U9) dan unsur yang memperoleh nilai tertinggi adalah unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2).
2. Berdasarkan pengukuran proporsi dan skor rata-rata dari 40 item pertanyaan, tingkat kepuasan masyarakat masih masuk dalam kategori “Baik” atau “Puas”. Beberapa item pernyataan yang masih mendapat skor tidak puas paling tinggi adalah fasilitas tambahan yaitu Kipas angin/AC atau TV di ruang Tunggu Pasien.
3. Terdapat perbedaan skor rata-rata kepuasan berdasarkan karakteristik sosio-demografi pengunjung, yaitu dari aspek sumber pembiayaan dan pendidikan responden.

Saran

Berdasarkan hasil survei ini, peneliti merekomendasikan kepada pihak pengelola Puskesmas Denpasar Utara I untuk:

1. Mempertahankan kekuatan yang dimiliki yaitu sudah baiknya berbagai aspek di Puskesmas. Berdasarkan hal itu, perlu dilakukan berbagai upaya dan strategi untuk mempertahankan kualitas layanan, sehingga, predikat ini dapat dipertahankan.
2. Melakukan briefing tiap harinya bahwa penting untuk melayani masyarakat dengan senyum, salam dan sapa serta meningkatkan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
3. Menyediakan fasilitas yang dapat menunjang layanan dan kenyamanan pengunjung.

REFERENSI

1. Ekasari R, Pradana MS, Adriansyah G, Prasnowo MA, Rodli AF, Hidayat K. Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual. *J Darussalam J Pendidikan, Komun Dan Pemikir Huk Islam*. 2017;9(1):86-93.
2. Departemen Kesehatan RI. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta, 2009. http://pppl.depkes.go.id/_asset/_regulasi/KEPMENKES_374-2009_TTG_SKN-2009.pdf. Accessed December 27, 2016.
3. Rothan HA, Byrareddy SN. The epidemiology and pathogenesis of coronavirus disease (COVID-19) outbreak. *J Autoimmun* 2020; 102433.
4. Anggraeny C, others. Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Kebijak dan Manaj Publik*. 2013;1(1):85-93.
5. Chasanah U. Pengukuran Kinerja Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Kalirungkut Surabaya. *J Ilmu dan Ris Akunt*. 2015;2(3).
6. Afidah HN. Keefektifan pelaksanaan mekanisme komplain dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Kebijak Manaj Publik*. 2013;1(1):166-172.
7. Abdilah, A.D., Ramdan M. Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. *J Kesehat Kartika Stikes A Yani* 56. 2014:56-66
8. Listiani I. Hubungan Tingkat Pendidikan Dan Penghasilan Pasien Dengan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo. 2017.

DOKUMENTASI

