



# LAPORAN HASIL

**SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI  
PUSKESMAS PERIODE II  
TAHUN 2020**



## 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 II 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 II 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, 15 November 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 .....	25
DISKUSI.....	29
SIMPULAN DAN SARAN.....	31
Simpulan .....	31
REFERENSI .....	33
DOKUMENTASI.....	34
LAMPIRAN IKM PUSKESMAS .....	35

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei ini bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di seluruh UPTD Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Denpasar Periode II. Survei *cross-sectional* ini dilakukan pada 1,460 pasien atau pengguna jasa layanan pada periode survei Bulan Agustus 2020. Perhitungan besar sampel minimal dilakukan menggunakan tabel *Krejcie dan Morgan* sesuai dengan aturan Permenpan RB No 14 tahun 2017 adalah 1,435 orang. 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 Dinas Kesehatan Kota Denpasar masuk dalam kategori baik yakni 85.33. Terdapat empat poin atau unsur memiliki nilai rata-rata tertimbang dibawah rata-rata tertimbang total adalah poin yang menjelaskan tentang unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), Waktu Pelayanan (U3), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), dan Sarana dan Prasarana (U9). Terdapat satu unsur yang memperoleh poin tertinggi diantara unsur lainnya, yaitu Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5).

Analisis berdasarkan proporsi terhadap item pernyataan kepuasan diperoleh bahwa layanan di Puskesmas Denpasar Timur memiliki proporsi sangat puas (skala 4) tidak jauh berbeda dengan puas (skala 3) dan sangat sedikit untuk proporsi sangat tidak puas hingga tidak puas (skala 1-2). 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 seluruh UPTD Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Denpasar adalah 3.40 (SD=0.48). 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 21 (51.2%) 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 Dinas Kesehatan Kota Denpasar 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), Waktu Pelayanan (U3), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8). Hasil yang sama didapatkan pada analisis berdasarkan skor rata-rata yang dilakukan terdapat kurang puas pasien terhadap Sarana dan Prasarana (U9), Waktu Pelayanan (U3), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8). 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 seluruh UPTD Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Denpasar.

## LATAR BELAKANG

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dari dinas kesehatan kabupaten/kota dalam penyelenggaraan bidang kesehatan masyarakat di suatu wilayah kerja.<sup>1</sup> 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.<sup>2</sup> 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.<sup>3</sup> 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.<sup>3</sup> 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.

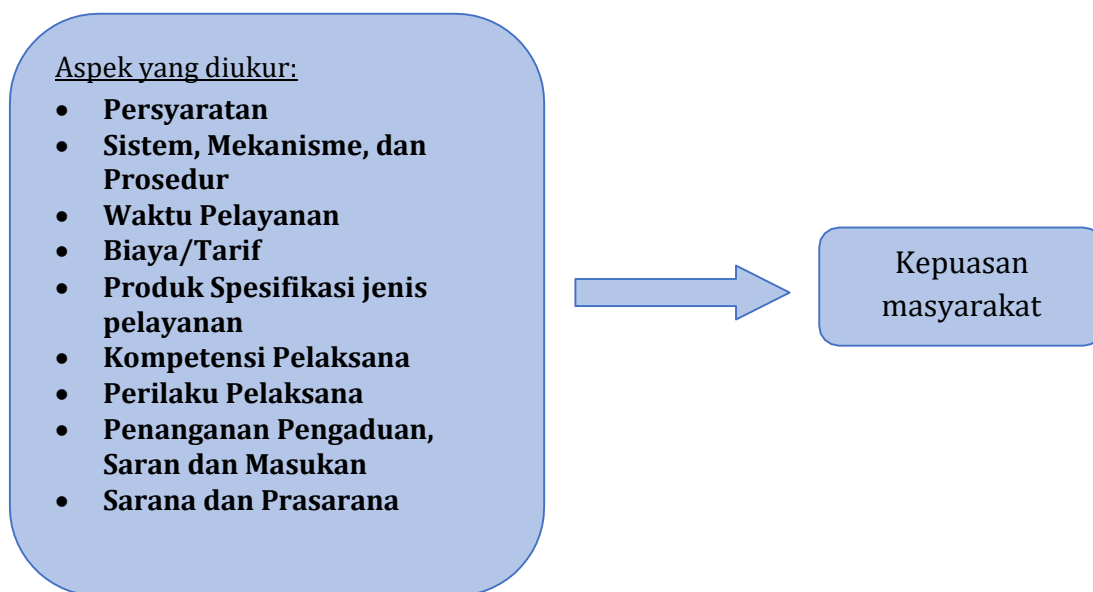
Puskesmas Denpasar Timur adalah salah satu Puskesmas yang ada di Kota Denpasar. Untuk meningkatkan kualitas pelayanannya maka survei kepuasan penting untuk dilakukan. Guna mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.

## TUJUAN

Tujuan survei ini diarahkan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap seluruh pelayanan yang diselenggarakan di Puskesmas Denpasar Timur 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 di setiap 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).

## **METODE SURVEI**

### **Tempat dan waktu**

Tempat survei adalah di seluruh UPTD Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Denpasar. Waktu survei dimulai dengan persiapan pada awal Bulan Oktober sampai dengan saat penyerahan laporan pada pertengahan Bulan November 2020.

### **Rancangan**

Survei ini dilaksanakan dengan rancangan *cross-sectional* dengan analisa data kuantitatif untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di seluruh UPTD Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Denpasar.

### **Populasi dan Sample**

Populasi pada survei ini adalah seluruh masyarakat yang tersebar di wilayah kerja seluruh UPTD Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Denpasar, 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 1.435 responden. Pemilihan sampel dilakukan secara *consecutive sampling*, yaitu orang yang datang ke seluruh UPTD Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Denpasar 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 seluruh UPTD Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Denpasar. 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/responden. 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 seluruh UPTD Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Denpasar 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 11 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 Software Statistik lainnya 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 1.460 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 1460 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 perempuan, mayoritas pekerjaan responden adalah pegawai swasta. Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden survei memiliki pendidikan akhir SMA dan sebagian besar responden memiliki penghasilan perbulan Rp 2.500.001 – 3.500.000.

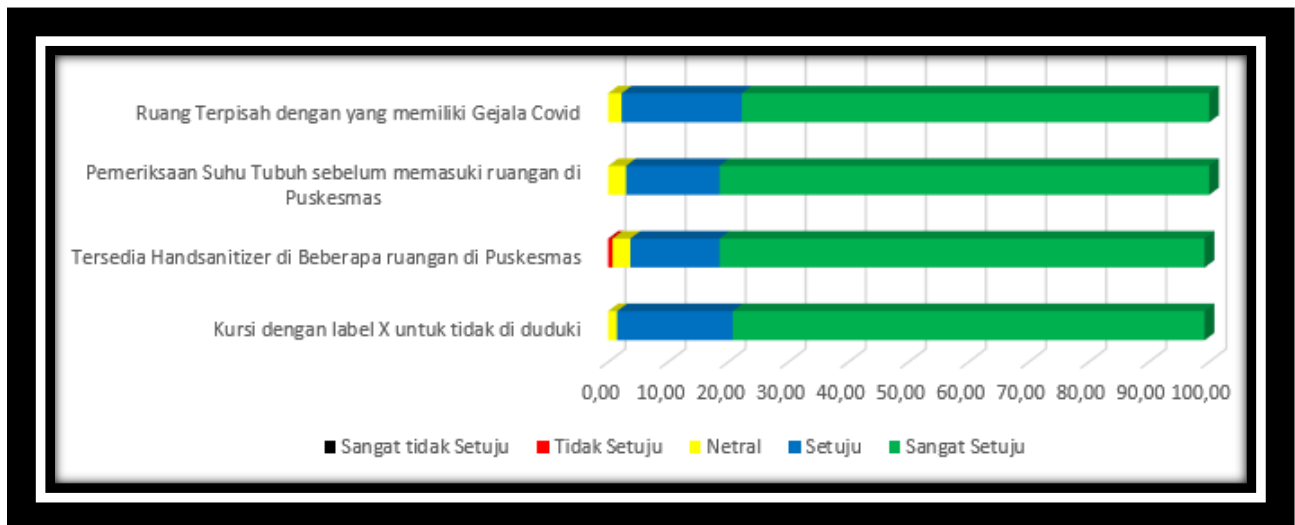
Jika dilihat berdasarkan jenis layanan, sebagian besar responden mengakses layanan poli umum. Sedangkan jika dilihat dari sumber pembiayaan, responden yang membayar menggunakan umum (non JKN) jumlahnya lebih sedikit dibandingkan dengan responden yang membayar dengan pengguna JKN. Jenis kepesertaan JKN yang dimiliki lebih banyak adalah Non-PBI. Untuk akses menuju puskesmas, rata-rata waktu yang diperlukan adalah 10 menit dengan jarak rata-rata 2.2km dari rumah. Sebagian besar responden berangkat menuju puskesmas menggunakan kendaraan pribadi.

**Tabel 1.** Karakteristik Sosiodemografi Responden

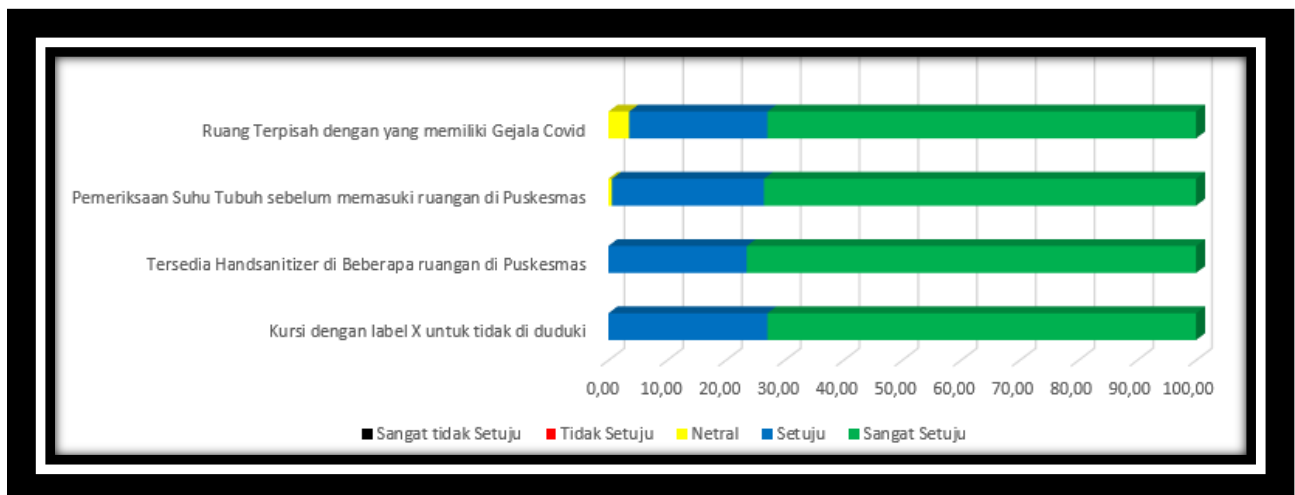
Kategori	Frekuensi (%)	Kategori	Frekuensi (%)
<b>Usia</b>		<b>Jenis Layanan</b>	
Rata-Rata (SD)	38.48 (18.9)	Poli umum	920 (63.0)
<b>Jenis Kelamin</b>		Poli Gigi	67 (4.6)
Laki-laki	614 (42.1)	Poli KIA/KB	200 (13.7)
Perempuan	846 (57.9)	Poli Imunisasi	105 (7.2)
<b>Pendidikan</b>		Poli Lansia	110 (7.5)
Tidak Sekolah	20 (1.4)	Lainnya	58 (4.0)
SD	70 (4.8)	<b>Pekerjaan</b>	
SMP	119 (8.2)	PNS	35 (2.4)
SMA	789 (54.0)	Petani	14 (1.0)
Diploma	214 (14.7)	Pegawai Swasta	527 (36.1)
Sarjana	240 (16.4)	Pedagang/wirausaha	256 (17.5)
Pascasarjana	8 (0.5)	Sopir/Buruh	40 (2.7)
<b>Cara Bayar</b>		Pelajar	93 (6.4)
Umum	672(46.0)	Lainnya	495 (33.9)
BPJS	788 (54.0)	<b>Penghasilan</b>	
<b>Kepemilikan BPJS</b>		< Rp. 750.000	404 (27.7)
Ya	932 (63.8)	Rp 750.001-1.500.000	163 (11.2)
Tidak	528 (36.2)	Rp. 1.500.001-2.500.000	374 (25.6)
<b>Jenis Kepesertaan BPJS</b>		Rp. 2.500.001-3.500.000	431 (29.5)
PBI	0 (0)	Rp. 3.500.001-4.500.000	63 (4.3)
Non PBI	26 (100.0)	>Rp 4.500.001	25 (1.7)
<b>Jarak Ke Puskesmas</b>		<b>Waktu Tempuh Ke Puskesmas</b>	
Rata-Rata (SD)	2.2km(0.25)	Rata-Rata (SD)	10 menit (7.7)
<b>Cara Akses Ke Puskesmas</b>		<b>Mengenal Petugas Puskesmas</b>	
Jalan Kaki	9 (0.6)	Ya	112 (7.7)
Kendaraan Umum	12 (0.8)	Tidak	1348 (92.3)
Kendaraan Pribadi	1432 (98.1)	<b>N= 1460</b>	
Lainnya	7 (0.5)		

## Gambaran Fasilitas Puskesmas terkait Covid-19

Gambar 2 menunjukkan gambaran persepsi responden mengenai fasilitas seluruh UPTD puskesmas Dinas Kesehatan Kota Denpasar di masa pandemi Covid-19 saat survei periode II. Bila dibandingkan dengan gambar 1 ketika pelaporan di Periode 1 maka hasil tidak jauh berbeda pada periode 2 yaitu seluruh responden menjawab lebih banyak netral hingga sangat setuju mengenai adanya kursi berlabel X untuk tidak diduduki, pemeriksaan suhu tubuh sebelum memasuki ruangan di Puskesmas, dan tersedianya handsanitizer di beberapa ruangan di Puskesmas, dan ruangan terpisah dengan pasien yang memiliki gejala covid di Puskesmas Denpasar Timur I.



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



Gambar 2. Fasilitas Puskesmas dalam menjaga Protokol Kesehatan Pencegahan Covid-19 Periode II

## 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

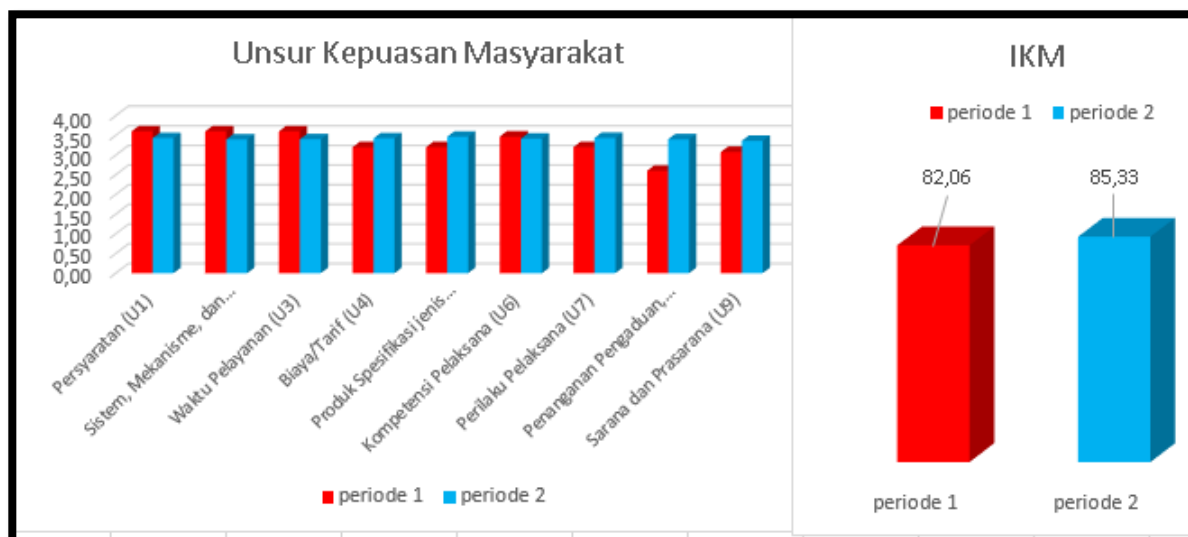
No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)	Bobot Rata-Rata	Indeks Pelayanan (NRR Tertimbang)
1	Persyaratan (U1)	3.4305	0.11	0.3812
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	3.3958	0.11	0.3773
3	Waktu Pelayanan (U3)	3.4011	0.11	0.3779
4	Biaya/Tarif (U4)	3.4244	0.11	0.3805
5	<b>Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)</b>	<b>3.4629</b>	<b>0.11</b>	<b>0.3848</b>
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	3.4157	0.11	0.3795
7	Perilaku Pelaksana (U7)	3.4337	0.11	0.3815
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	3.3985	0.11	0.3776
9	Sarana dan Prasarana (U9)	3.3573	0.11	0.3730
	<b>Kepuasan Masyarakat</b>			<b>3.4133</b>
	<b>Value Kepuasan Masyarakat</b>			<b>85.33</b>
	<b>Kinerja dan Mutu Unit Pelayanan</b>			<b>B (Baik)</b>

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang dinilai di Seluruh UPTD Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Denpasar, nilai kepuasan masyarakat (IKM) unit pelayanan adalah sebesar 85.33 dan masuk dalam kategori mutu pelayanan baik. Sementara itu terdapat empat poin atau unsur memiliki nilai rata-rata tertimbang dibawah rata-rata tertimbang total adalah poin yang menjelaskan tentang unsur Sistem, Mekanisme, dan

Prosedur (U2), Waktu Pelayanan (U3), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), dan Sarana Prasarana (U9). Terdapat satu unsur yang memiliki rata-rata nilai tertinggi yakni Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5).

Tabel 3. Tabel Perbandingan IKM per Unsur Periode I dan II Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Periode I		Periode II	
		Nilai Rata- Rata (NRR)/ Unsur	NRR tertimbang/Unsur	Nilai Rata- Rata (NRR)/ Unsur	NRR tertimbang/Unsur
1	Persyaratan (U1)	<b>3.6000</b>	<b>0.4000</b>	3.4305	0.3812
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	<b>3.6000</b>	<b>0.4000</b>	3.3958	0.3773
3	Waktu Pelayanan (U3)	<b>3.6000</b>	<b>0.4000</b>	3.4011	0.3779
4	Biaya/Tarif (U4)	3.1976	0.3553	3.4244	0.3805
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3.2000	0.3556	<b>3.4629</b>	<b>0.3848</b>
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	3.4667	0.3852	3.4157	0.3795
7	Perilaku Pelaksana (U7)	3.2000	0.3556	3.4337	0.3815
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	2.6000	0.2889	3.3985	0.3776
9	Sarana dan Prasarana (U9)	3.0769	0.3419	3.3573	0.3730
$\Sigma$ NRR tertimbang/Unsur		<b>3.2824</b>		<b>3.4133</b>	
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>		<b>82.06</b>		<b>85.33</b>	
<b>MUTU PELAYANAN</b>		<b>Baik</b>		<b>Baik</b>	



**Gambar 3.** Perbandingan IKM periode I dan II dari seluruh unsur Kepuasan Masyarakat.

Tabel 3 dan Gambar 3 menunjukkan bahwa nilai IKM meningkat pada Periode II ini, namun pada aspek unsur persyaratan, sistem, Mekanisme, dan Prosedur dan waktu pelayanan terdapat sedikit penurunan.

**Tabel 4.** Urutan Perolehan Nilai IKM di Puskesmas Kota Denpasar

No	Nama Puskesmas	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1	Puskesmas Denpasar Selatan II	78.74	B (Baik)
2	Puskesmas Denpasar Barat II	82.02	B (Baik)
3	Puskesmas Denpasar Barat I	82.59	B (Baik)
4	Puskesmas Denpasar Utara I	82.64	B (Baik)
5	Puskesmas Denpasar Utara III	85.05	B (Baik)
6	Dinas Kesehatan Kota Denpasar	85.33	B (Baik)
7	Puskesmas Denpasar Selatan IV	85.52	B (Baik)
8	Puskesmas Denpasar Timur I	85.74	B (Baik)
9	Puskesmas Denpasar Selatan III	87.79	B (Baik)
10	Puskesmas Denpasar Selatan I	89.62	A (Sangat Baik)
11	Puskesmas Denpasar Timur II	88.68	A (Sangat Baik)
12	Puskesmas Denpasar Utara II	89.94	A (Sangat Baik)

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat diketahui bahwa terdapat 8 puskesmas yang memiliki indeks kepuasan baik dan 3 puskesmas yang mendapatkan nilai kepuasan masyarakat sangat baik. Puskesmas yang memiliki nilai IKM terendah adalah Puskesmas Denpasar Selatan II (78.74) dan mendapat predikat B (Baik). Sedangkan puskesmas yang memiliki nilai indeks kepuasan tertinggi adalah Puskesmas Denpasar Utara II (89.94) dengan predikat A (Sangat Baik).

## **2. Persentase Kepuasan Masyarakat terhadap Setiap Item Pertanyaan Kepuasan**

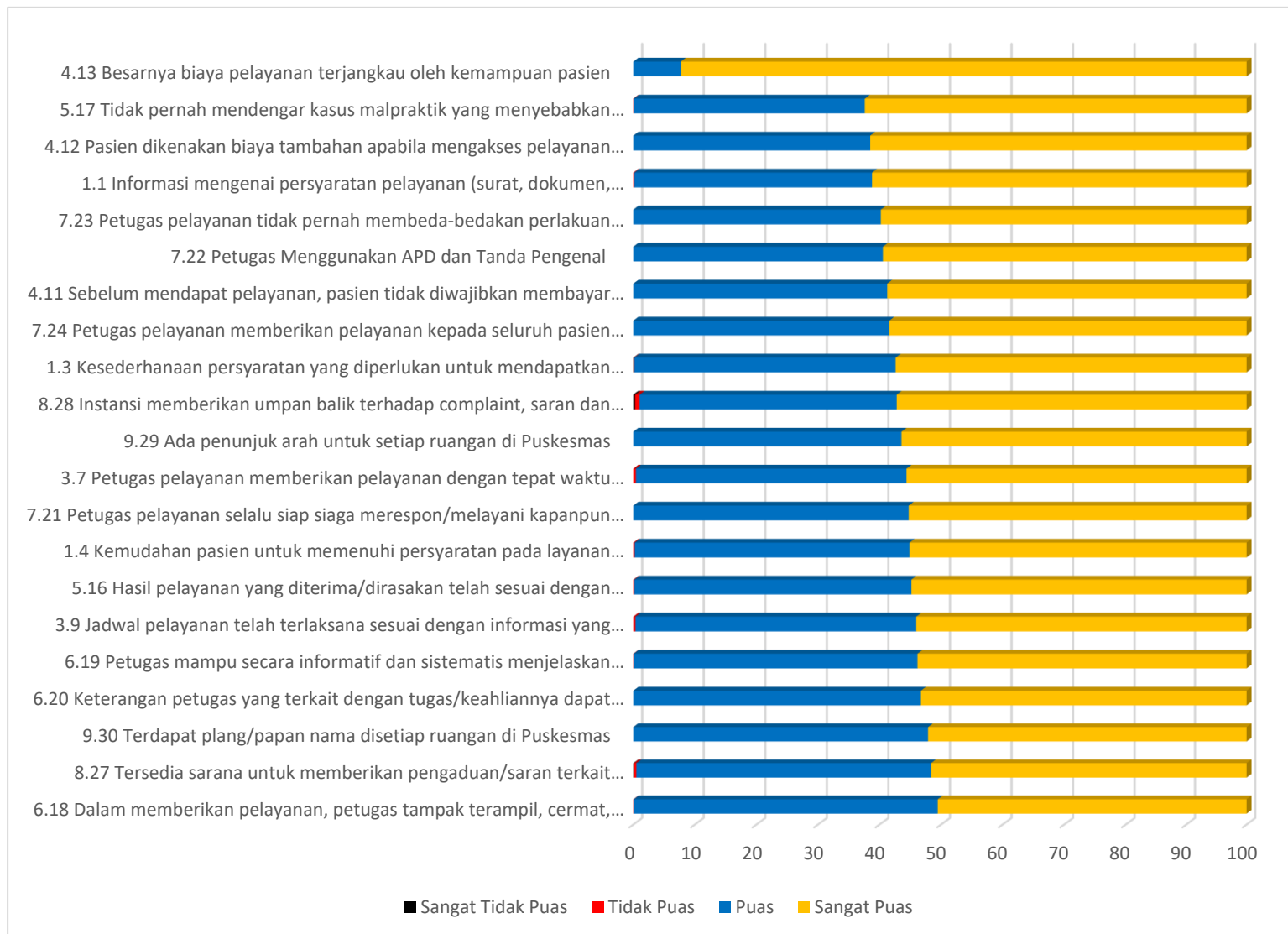
Tabel 5 merupakan deskripsi sebaran persentase respon yang diberikan responden pasien per item pernyataan kepuasan terhadap layanan yang diberikan di seluruh UPTD Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Denpasar. Gambar 4 memperlihatkan bagaimana tren sebaran respon pasien terhadap item pernyataan kepuasan, dimulai dari persentase yang memilih “Sangat Tidak Puas” hingga “Sangat Puas dan dari skor 1 sampai 4.

Pada Tabel 5 dan Gambar 4 menunjukkan bahwa responden yang menjawab skor 4 (sangat puas) proporsinya lebih sedikit dibandingkan jawaban skor 3 (puas). Tidak ada item pernyataan yang masih mendapatkan skor 1-2 (Sangat tidak puas- tidak puas).

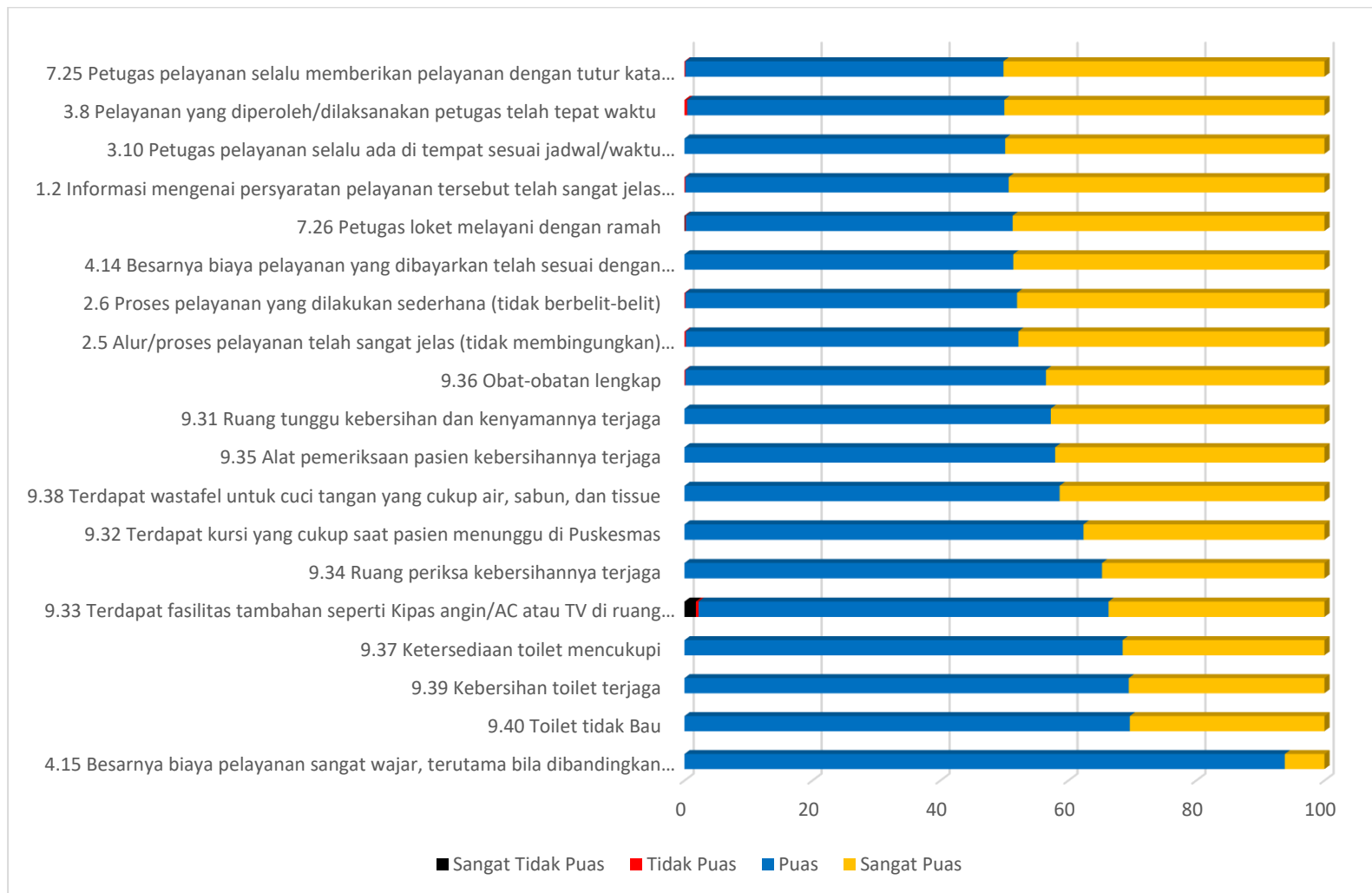
**Tabel 5. Deskripsi Sebaran Persentase Respon**

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	0.14	38.63	61.23
1.2 Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas (tidak membingungkan).	0	0.14	50.55	49.32
1.3 Kesederhanaan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.	0	0.07	42.47	57.40
1.4 Kemudahan pasien untuk memenuhi persyaratan pada layanan kesehatan (tidak menyulitkan).	0	0.21	44.66	55.14
2.5 Alur/proses pelayanan telah sangat jelas (tidak membingungkan) lengkap/ memuaskan).	0	0.21	51.99	47.81
2.6 Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)	0	0.14	51.85	48.01
3.7 Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya, dan sesuai pelayanan yg tersedia)	0	0.41	43.95	55.63
3.8 Pelayanan yang diperoleh/dilaksanakan petugas telah tepat waktu	0	0.41	49.59	50.00
3.9 Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi	0	0.34	45.61	54.05
3.10 Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	0	0	50.14	49.86
4.11 Sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta JKN)	0	0	41.24	58.76
4.12 Pasien dikenakan biaya tambahan apabila mengakses pelayanan diluar tanggungan JKN (khusus peserta JKN)	0	0	38.48	61.52
4.13 Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien	0	0	7.71	92.29
4.14 Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima	0	0	51.40	48.60
4.15 Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya	0	0	93.82	6.18
5.16 Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan kecukupan jenis dan variasi layanan yang tercantum dalam standar pelayanan puskesmas.	0	0.14	45.03	54.83
5.17 Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian.	0	0.07	37.53	62.40
6.18 Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti	0	0.07	49.38	50.55

6.19 Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien	0	0.07	46.10	53.84
6.20 Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/meyakinkan	0	0	46.71	53.29
7.21 Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan	0	0	44.73	55.27
7.22 Petugas Menggunakan APD dan Tanda Pengenal	0	0	40.55	59.45
7.23 Petugas pelayanan tidak pernah membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan	0	0	40.21	59.79
7.24 Petugas pelayanan memberikan pelayanan kepada seluruh pasien yang datang tanpa kecuali sesuai dengan jadwal pelayanan di puskesmas	0	0	41.58	58.42
7.25 Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)	0	0.14	49.73	50.14
7.26 Petugas loket melayani dengan ramah	0	0.14	51.10	48.70
8.27 Tersedia sarana untuk memberikan pengaduan/saran terkait pelayanan kesehatan di puskesmas	0	0.41	47.88	51.64
8.28 Instansi memberikan umpan balik terhadap complaint. saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa.	0	0.76	41.75	57.22
9.29 Ada penunjuk arah untuk setiap ruangan di Puskesmas	0	0	43.56	56.44
9.30 Terdapat plang/papan nama di setiap ruangan di Puskesmas	0	0	47.88	52.12
9.31 Ruang tunggu kebersihan dan kenyamanannya terjaga	0	0	57.26	42.74
9.32 Terdapat kursi yang cukup saat pasien menunggu di Puskesmas	0	0	62.37	37.63
9.33 Terdapat fasilitas tambahan seperti Kipas angin/AC atau TV di ruang Tunggu Pasien	1.78	0.41	64.11	33.70
9.34 Ruang periksa kebersihannya terjaga	0	0	65.27	34.73
9.35 Alat pemeriksaan pasien kebersihannya terjaga	0	0	57.95	42.05
9.36 Obat-obatan lengkap	0	0.14	56.37	43.49
9.37 Ketersediaan toilet mencukupi	0	0	68.49	31.51
9.38 Terdapat wastafel untuk cuci tangan yang cukup air. sabun. dan tissue	0	0	58.64	41.36
9.39 Kebersihan toilet terjaga	0	0	69.45	30.55
9.40 Toilet tidak Bau	0	0	69.62	30.38



Gambar 4. Divergent stacked bar chart respon responden per item pertanyaan kepuasan



Gambar 5. Divergent stacked bar chart respon responden per item pertanyaan kepuasan

Tabel 6. 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	0.3	0.3	51.7	47.8	1460
Jangka waktu penyelesaian pelayanan di Poli Umum tepat waktu	0.3	0.1	49.1	50.5	920
Jangka waktu penyelesaian pelayanan di Poli KIA/KB tepat waktu	0	0.7	55.0	44.3	200
Jangka waktu penyelesaian pelayanan di Poli Gigi tepat waktu	0.2	0	53.0	46.8	67
Jangka waktu penyelesaian pelayanan di Poli PTM Terpadu tepat waktu	0	0	55.5	44.5	10
Jangka waktu penyelesaian pelayanan di Poli Imunisasi tepat waktu	0	0.7	53.4	46.0	105
Jangka waktu penyelesaian pelayanan Farmasi/Apotek tepat waktu	0	0	57.6	42.4	330
Jangka waktu penyelesaian pelayanan Laboratorium tepat waktu	0	1.0	65.4	33.5	191
Jam pelayanan pendaftaran pasien, selalu buka sesuai kebijakan Puskesmas dan Dinas Kesehatan	0.1	0.3	45.5	54.0	1460
Waktu/jam tutup pelayanan sudah sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan	0.5	0.1	47.0	52.4	1460
Jam pelayanan selalu buka 24 jam (puskesmas dengan rawat inap)	0.1	0.1	46.4	53.3	300
Waktu visit pasien oleh tenaga medis dilakukan secara rutin sesuai jadwal untuk masing-masing pasien (khusus rawat inap)	0	0	51.0	49.0	120
Pemberian makanan pasien selalu sesuai jadwal makan (khusus rawat inap)	0	0	40.0	60.0	120

Tabel 6 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. Waktu/ jam tutup pelayanan sesuai yang paling banyak mendapat respon sangat tidak puas (<1%) sedangkan hanya waktu pelayanan di poliPTM, farmasi, waktu visit, dan pemberian makanan bagi pasien rawat inap yang tidak terdapat respon sangat tidak puas hingga tidak puas.

Tabel 7 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 3.40 (SD=0.48) dari minimal 1 dan maksimal 4. Terlihat bahwa terdapat 21 item pernyataan kepuasan yang rata-ratanya di bawah total rata-rata kepuasan masyarakat atau persentasenya 51.2%.

Tabel 7. 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).	3.46	0.26
1.2 Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas (tidak membingungkan).	3.40	0.27
1.3 Kesederhanaan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.	3.44	0.28
1.4 Kemudahan pasien untuk memenuhi persyaratan pada layanan kesehatan (tidak menyulitkan).	3.43	0.27
2.5 Alur/proses pelayanan telah sangat jelas (tidak membingungkan) lengkap/ memuaskan).	3.40	0.29
2.6 Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)	3.40	0.28
3.7 Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya. dan sesuai pelayanan yg tersedia)	3.42	0.29
3.8 Pelayanan yang diperoleh/dilaksanakan petugas telah tepat waktu	3.38	0.29
3.9 Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi	3.41	0.32
3.10 Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	3.40	0.27
4.11 Sebelum mendapat pelayanan. pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta JKN)	3.49	1.69
4.12 Pasien dikenakan biaya tambahan apabila mengakses pelayanan diluar tanggungan JKN (khusus peserta JKN)	3.46	1.74
4.13 Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien	3.39	1.71
4.14 Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima	3.38	1.70
4.15 Besarnya biaya pelayanan sangat wajar. terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya	3.38	1.70
5.16 Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan kecukupan jenis dan variasi layanan yang tercantum dalam standar pelayanan puskesmas.	3.42	0.28

5.17 Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien. cacat. atau kematian.	3.50	0.30
6.18 Dalam memberikan pelayanan. petugas tampak terampil. cermat. dan teliti	3.40	0.28
6.19 Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien	3.42	0.27
6.20 Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/meyakinkan	3.42	0.27
7.21 Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan	3.43	0.26
7.22 Petugas Menggunakan APD dan Tanda Pengenal	3.48	0.33
7.23 Petugas pelayanan tidak pernah membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan	3.45	0.26
7.24 Petugas pelayanan memberikan pelayanan kepada seluruh pasien yang datang tanpa kecuali sesuai dengan jadwal pelayanan di puskesmas	3.44	0.26
7.25 Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)	3.40	0.29
7.26 Petugas loket melayani dengan ramah	3.40	0.29
8.27 Tersedia sarana untuk memberikan pengaduan/saran terkait pelayanan kesehatan di puskesmas	3.41	0.36
8.28 Instansi memberikan umpan balik terhadap complaint. saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa.	3.39	0.41
9.29 Ada penunjuk arah untuk setiap ruangan di Puskesmas	3.48	0.35
9.30 Terdapat plang/papan nama disetiap ruangan di Puskesmas	3.47	0.34
9.31 Ruang tunggu kebersihan dan kenyamanannya terjaga	3.38	0.29
9.32 Terdapat kursi yang cukup saat pasien menunggu di Puskesmas	3.34	0.30
9.33 Terdapat fasilitas tambahan seperti Kipas angin/AC atau TV di ruang Tunggu Pasien	3.26	0.49
9.34 Ruang periksa kebersihannya terjaga	3.34	0.29
9.35 Alat pemeriksaan pasien kebersihannya terjaga	3.38	0.29
9.36 Obat-obatan lengkap	3.38	0.29
9.37 Ketersediaan toilet mencukupi	3.31	0.30
9.38 Terdapat wastafel untuk cuci tangan yang cukup air. sabun. dan tissue	3.36	0.31
9.39 Kebersihan toilet terjaga	3.30	0.31
9.40 Toilet tidak Bau	3.30	0.31
<b>Skor Kepuasan Total dari 40 Item Pernyataan</b>	<b>3.40</b>	<b>0.48</b>

Tabel 8. Uji perbedaan rata-rata total kepuasan pasien per karakteristik demografi

Kategori	Rata-rata (SD)	P value	Kategori	Rata-rata (SD)	P value
<b>Jenis kelamin</b>			<b>Jenis Layanan</b>		
Laki-laki	3.41 (0.22)	0.592a	Poli umum	3.41 (0.21)	0.019b
Perempuan	3.42 (0.19)		Poli Gigi	3.39 (0.21)	
<b>Umur</b>			Poli KIA/KB	3.42 (0.17)	
≤ 19 tahun	3.39 (0.21)	0.013b	Poli Imunisasi	3.36 (0.20)	
20-39 tahun	3.41 (0.20)		Poli Lansia	3.44 (0.23)	
40-59 tahun	3.42 (0.22)		Lainnya	3.46 (0.18)	
≥ 60 tahun	3.46 (0.22)		<b>Penghasilan</b>		
<b>Pekerjaan</b>			≤ Rp 1.500.000	3.41 (0.19)	0.757a
Tidak Bekerja/Ibu RT/Lainnya	3.42 (0.21)	0.074b	> Rp 1.500.000	3.41 (0.22)	
Karyawan Swasta/PNS/Buruh	3.39 (0.19)		<b>Pendidikan</b>		
Pedagang/ Wiraswasta	3.41 (0.22)		Tidak sekolah dan SD	3.51 (0.26)	0.000b
Petani/Peternak/Nelayan	3.43 (0.18)		SMP	3.46 (0.21)	
<b>Pembiayaan</b>			SMA	3.40 (0.21)	
BPJS/JKN/KIS	3.44 (0.20)	0.000a	Diploma-Perguruan Tinggi	3.40 (0.18)	
Umum	3.38 (0.22)		Keterangan: aUji t-test; bOne Way ANOVA; α=0.01		

Tabel 8 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 8 menunjukkan bahwa terdapat empat variabel karakteristik sosial demografi responden yang memiliki perbedaan diantara kategorinya, yaitu variabel umur, pendidikan, pembiayaan dan jenis poli yang diakses responden. Responden yang mengakses poli imunisasi yang paling merasa kurang puas terlihat dari skor rata-rata terendah. Responden yang menggunakan BPJS/JKN merasa lebih puas. Tingkat pendidikan yang tidak sekolah hingga SD merasa paling puas diantara lainnya. Responden yang berusia ≥ 60 tahun merasa paling puas diantara kelompok umur lainnya.



Gambar 4. Kritik dan Saran

Responden diminta untuk memberikan kritik dan saran sehingga dapat menjadi masukan untuk meningkatkan mutu/kualitas pelayanan di seluruh UPTD Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Denpasar . 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 peningkatan sarana prasarana, waktu pelayanan dan penanganan saran dan kritik.

## DISKUSI

Kualitas pelayanan kesehatan sebuah puskesmas sangat mempengaruhi kepuasan dari masyarakat.<sup>5</sup> 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 seluruh UPTD Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Denpasar masuk dalam kategori “Baik” atau memuaskan. Hal tersebut terlihat dari hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang terdiri dari 9 unsur kepuasan, yang mendapatkan hasil yaitu 85.33 dan masuk dalam kategori “Baik”. Sementara itu, hasil pengukuran kepuasan menggunakan rata-rata skor dengan 40 item kepuasan, mendapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan responden berada pada rata-rata 3.40 (SD=0.48). 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 tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Puas” dan “Tidak Puas”. Hal tersebut bermakna bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan di seluruh UPTD Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Denpasar, namun diperlukan usaha untuk mempertahankan kualitas layanan dengan memperhatikan item-item pertanyaan yang mendapat respon kurang baik tersebut.

Terdapat empat poin atau unsur memiliki nilai rata-rata tertimbang dibawah rata-rata tertimbang total adalah poin yang menjelaskan tentang unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), Waktu Pelayanan (U3), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), dan Sarana dan Prasarana (U9). Hal ini juga diperkuat dengan beberapa item pertanyaan terkait unsur tersebut yang masih mendapatkan respon sangat puas yang lebih sedikit. 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.<sup>6</sup>

Berdasarkan uji beda yang telah dilakukan terdapat perbedaan rata-rata kepuasan responden berdasarkan karakteristik demografi yaitu variabel umur, pendidikan, pembiayaan dan jenis poli yang diakses 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.<sup>7</sup>

Responden yang berusia >59 tahun memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan kelompok umur lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa usia semakin lanjut mudah puas dengan adanya fasilitas yang memadai. Terkait kepuasan di layanan poli imunisasi yang lebih rendah dibandingkan lainnya, sebaiknya mulai diperbaiki dari waktu pelayanan maupun sarana prasarannya. 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.<sup>8</sup>

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

1. Tingkat kepuasan masyarakat pada layanan di seluruh UPTD Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Denpasar berdasarkan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat masuk dalam kategori “Baik” atau memuaskan. Unsur kepuasan yang mendapatkan nilai yang terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana (U2). Berdasarkan pengukuran proporsi dan skor rata-rata dari 40 item pertanyaan, tingkat kepuasan masyarakat masih masuk dalam kategori “Baik” atau “Puas”. Item pernyataan yang masih mendapat skor tidak puas yang paling besar adalah terdapat fasilitas tambahan diruang tunggu.
2. Terdapat perbedaan skor rata-rata kepuasan berdasarkan karakteristik sosio-demografi pengunjung yaitu variabel umur, pendidikan, pembiayaan dan jenis poli yang diakses responden. Hal ini menandakan tingkat kepuasan responden akan pelayanan Puskesmas dipengaruhi beberapa aspek karakteristik sosial demografi responden sehingga diperlukan beberapa intervensi khusus dalam meningkatkan kepuasan responden terhadap layanan yang diberikan.
3. Terkait protokol Covid, seluruh UPTD Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Denpasar telah menyediakan kursi berlabel X untuk tidak diduduki, pemeriksaan suhu tubuh sebelum memasuki ruangan di Puskesmas, dan tersedianya handsanitizer di beberapa ruangan di Puskesmas, dan ruangan terpisah dengan pasien yang memiliki gejala covid yang sudah dirasakan oleh masyarakat.

### Saran

Berdasarkan hasil survei ini, peneliti merekomendasikan kepada pihak pengelola Dinas Kesehatan Kota Denpasar untuk:

1. Mempertahankan kekuatan yang dimiliki yaitu sudah baiknya berbagai aspek di seluruh UPTD Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Denpasar. Berdasarkan hal itu, perlu dilakukan berbagai upaya dan strategi untuk mempertahankan kualitas layanan, sehingga, predikat ini dapat dipertahankan.
2. Pada era covid-19 perubahan pelayanan harus diimbangi dengan strategi penyampaian informasi yang jelas dan tidak membingungkan serta pengaturan waktu pelayanan agar

lebih dipahami oleh masyarakat.

3. Tambahkan fasilitas dan sarana dapat dipertimbangkan agar dapat menambah 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](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



## LAMPIRAN IKM SETIAP PUSKESMAS

### 1. Puskesmas Denpasar Timur I

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)	Bobot Rata-Rata	Indeks Pelayanan (NRR Tertimbang)
1	Persyaratan (U1)	3.3912	0.11	0.3768
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	3.3859	0.11	0.3762
3	Waktu Pelayanan (U3)	3.4171	0.11	0.3797
4	Biaya/Tarif (U4)	3.4020	0.11	0.3780
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3.4553	0.11	0.3839
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	3.4141	0.11	0.3793
7	Perilaku Pelaksana (U7)	3.4353	0.11	0.3817
8	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)</b>	<b>3.5129</b>	<b>0.11</b>	<b>0.3903</b>
9	Sarana dan Prasarana (U9)	3.4541	0.11	0.3838
<b>Kepuasan Masyarakat</b>				<b>3.4298</b>
<b>Value Kepuasan Masyarakat</b>				<b>85.74</b>
<b>Kinerja dan Mutu Unit Pelayanan</b>				<b>B (Baik)</b>

### 2. Puskesmas Denpasar Timur II

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)	Bobot Rata-Rata	Indeks Pelayanan (NRR Tertimbang)
1	Persyaratan (U1)	3.5444	0.11	0.3938
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	3.5096	0.11	0.3900
3	<b>Waktu Pelayanan (U3)</b>	<b>3.5741</b>	<b>0.11</b>	<b>0.3971</b>
4	Biaya/Tarif (U4)	3.5417	0.11	0.3935
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3.5674	0.11	0.3964
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	3.5447	0.11	0.3939
7	Perilaku Pelaksana (U7)	3.5309	0.11	0.3923
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	3.5674	0.11	0.3964
9	Sarana dan Prasarana (U9)	3.5435	0.11	0.3937
<b>Kepuasan Masyarakat</b>				<b>3.5471</b>
<b>Value Kepuasan Masyarakat</b>				<b>88.68</b>
<b>Kinerja dan Mutu Unit Pelayanan</b>				<b>A(Sangat Baik)</b>

### 3. Puskesmas Denpasar Barat I

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)	Bobot Rata-Rata	Indeks Pelayanan (NRR Tertimbang)
1	Persyaratan (U1)	3.3370	0.11	0.3708
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	3.2578	0.11	0.3620
3	Waktu Pelayanan (U3)	3.1900	0.11	0.3544
4	Biaya/Tarif (U4)	3.3106	0.11	0.3678
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3.3437	0.11	0.3715
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	3.2998	0.11	0.3666
7	Perilaku Pelaksana (U7)	3.3393	0.11	0.3710
8	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)</b>	<b>3.4696</b>	<b>0.11</b>	<b>0.3855</b>
9	Sarana dan Prasarana (U9)	3.1843	0.11	0.3538
	<b>Kepuasan Masyarakat</b>			<b>3.3036</b>
	<b>Value Kepuasan Masyarakat</b>			<b>82.59</b>
	<b>Kinerja dan Mutu Unit Pelayanan</b>			<b>B(Baik)</b>

### 4. Puskesmas Denpasar Barat II

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)	Bobot Rata-Rata	Indeks Pelayanan (NRR Tertimbang)
1	Persyaratan (U1)	3.2919	0.11	0.3658
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	3.2133	0.11	0.3570
3	Waktu Pelayanan (U3)	3.2430	0.11	0.3603
4	Biaya/Tarif (U4)	3.2622	0.11	0.3625
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3.2919	0.11	0.3658
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	3.3007	0.11	0.3667
7	<b>Perilaku Pelaksana (U7)</b>	3.3314	0.11	0.3702
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	3.3007	0.11	0.3667
9	Sarana dan Prasarana (U9)	3.2928	0.11	0.3659
	<b>Kepuasan Masyarakat</b>			<b>3.2809</b>
	<b>Value Kepuasan Masyarakat</b>			<b>82.02</b>
	<b>Kinerja dan Mutu Unit Pelayanan</b>			<b>B(Baik)</b>

5. Puskesmas Denpasar Utara I

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)	Bobot Rata-Rata	Indeks Pelayanan (NRR Tertimbang)
1	Persyaratan (U1)	3.3255	0.11	0.3695
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	3.3291	0.11	0.3699
3	<b>Waktu Pelayanan (U3)</b>	<b>3.3327</b>	<b>0.11</b>	<b>0.3703</b>
4	Biaya/Tarif (U4)	3.2879	0.11	0.3653
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3.3236	0.11	0.3693
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	3.2691	0.11	0.3632
7	Perilaku Pelaksana (U7)	3.2891	0.11	0.3655
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	3.3236	0.11	0.3693
9	Sarana dan Prasarana (U9)	3.2703	0.11	0.3634
<b>Kepuasan Masyarakat</b>				<b>3.3057</b>
<b>Value Kepuasan Masyarakat</b>				<b>82.64</b>
<b>Kinerja dan Mutu Unit Pelayanan</b>				<b>B (Baik)</b>

6. Puskesmas Denpasar Utara II

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)	Bobot Rata-Rata	Indeks Pelayanan (NRR Tertimbang)
1	Persyaratan (U1)	3.5830	0.11	0.3981
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	3.5881	0.11	0.3987
3	Waktu Pelayanan (U3)	3.5956	0.11	0.3995
4	Biaya/Tarif (U4)	3.6672	0.11	0.4075
5	<b>Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)</b>	<b>3.7067</b>	<b>0.11</b>	<b>0.4119</b>
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	3.5180	0.11	0.3909
7	Perilaku Pelaksana (U7)	3.5225	0.11	0.3914
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	3.6000	0.11	0.4000
9	Sarana dan Prasarana (U9)	3.5988	0.11	0.3999
<b>Kepuasan Masyarakat</b>				<b>3.5978</b>
<b>Value Kepuasan Masyarakat</b>				<b>89.94</b>
<b>Kinerja dan Mutu Unit Pelayanan</b>				<b>A(Sangat Baik)</b>

7. Puskesmas Denpasar Utara III

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)	Bobot Rata-Rata	Indeks Pelayanan (NRR Tertimbang)
1	Persyaratan (U1)	3.4459	0.11	0.3829
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	3.3881	0.11	0.3765
3	Waktu Pelayanan (U3)	3.4304	0.11	0.3812
4	Biaya/Tarif (U4)	3.4212	0.11	0.3801
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3.4237	0.11	0.3804
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	3.4578	0.11	0.3842
7	<b>Perilaku Pelaksana (U7)</b>	<b>3.4899</b>	<b>0.11</b>	<b>0.3878</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	3.3659	0.11	0.3740
9	Sarana dan Prasarana (U9)	3.1941	0.11	0.3549
	<b>Kepuasan Masyarakat</b>			<b>3.4019</b>
	<b>Value Kepuasan Masyarakat</b>			<b>85.05</b>
	<b>Kinerja dan Mutu Unit Pelayanan</b>			<b>B(Baik)</b>

8. Puskesmas Denpasar Selatan I

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)	Bobot Rata-Rata	Indeks Pelayanan (NRR Tertimbang)
1	Persyaratan (U1)	3.5711	0.11	0.3968
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	3.6237	0.11	0.4026
3	Waktu Pelayanan (U3)	3.6037	0.11	0.4004
4	Biaya/Tarif (U4)	3.6380	0.11	0.4042
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3.5911	0.11	0.3990
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	3.5842	0.11	0.3982
7	<b>Perilaku Pelaksana (U7)</b>	<b>3.6548</b>	<b>0.11</b>	<b>0.4061</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	3.5630	0.11	0.3959
9	Sarana dan Prasarana (U9)	3.4331	0.11	0.3815
	<b>Kepuasan Masyarakat</b>			<b>3.5847</b>
	<b>Value Kepuasan Masyarakat</b>			<b>89.62</b>
	<b>Kinerja dan Mutu Unit Pelayanan</b>			<b>A(Sangat Baik)</b>

9. Puskesmas Denpasar Selatan II

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)	Bobot Rata-Rata	Indeks Pelayanan (NRR Tertimbang)
1	<b>Persyaratan (U1)</b>	<b>3.3363</b>	<b>0.11</b>	<b>0.3707</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	3.2148	0.11	0.3572
3	Waktu Pelayanan (U3)	3.1178	0.11	0.3464
4	Biaya/Tarif (U4)	3.1047	0.11	0.3450
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3.2193	0.11	0.3577
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	3.2000	0.11	0.3556
7	Perilaku Pelaksana (U7)	3.1778	0.11	0.3531
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	2.8785	0.11	0.3198
9	Sarana dan Prasarana (U9)	3.0980	0.11	0.3442
	<b>Kepuasan Masyarakat</b>			<b>3.1497</b>
	<b>Value Kepuasan Masyarakat</b>			<b>78.74</b>
	<b>Kinerja dan Mutu Unit Pelayanan</b>			<b>B (Baik)</b>

10. Puskesmas Denpasar Selatan III

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)	Bobot Rata-Rata	Indeks Pelayanan (NRR Tertimbang)
1	Persyaratan (U1)	3.4870	0.11	0.3874
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	3.4480	0.11	0.3831
3	Waktu Pelayanan (U3)	3.4430	0.11	0.3826
4	Biaya/Tarif (U4)	3.4433	0.11	0.3826
5	<b>Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)</b>	<b>3.7740</b>	<b>0.11</b>	<b>0.4193</b>
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	3.5587	0.11	0.3954
7	Perilaku Pelaksana (U7)	3.5827	0.11	0.3981
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	3.4280	0.11	0.3809
9	Sarana dan Prasarana (U9)	3.4397	0.11	0.3822
	<b>Kepuasan Masyarakat</b>			<b>3.5116</b>
	<b>Value Kepuasan Masyarakat</b>			<b>87.79</b>
	<b>Kinerja dan Mutu Unit Pelayanan</b>			<b>B (Baik)</b>

11. Puskesmas Denpasar Selatan IV

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)	Bobot Rata-Rata	Indeks Pelayanan (NRR Tertimbang)
1	Persyaratan (U1)	3.4274	0.11	0.3808
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	3.4044	0.11	0.3783
3	Waktu Pelayanan (U3)	3.4556	0.11	0.3840
4	<b>Biaya/Tarif (U4)</b>	3.4427	0.11	0.3825
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3.4519	0.11	0.3835
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	3.4360	0.11	0.3818
7	Perilaku Pelaksana (U7)	3.4281	0.11	0.3809
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	3.3378	0.11	0.3709
9	Sarana dan Prasarana (U9)	3.4015	0.11	0.3779
	<b>Kepuasan Masyarakat</b>			<b>3.4206</b>
	<b>Value Kepuasan Masyarakat</b>			<b>85.52</b>
	<b>Kinerja dan Mutu Unit Pelayanan</b>			<b>B (Baik)</b>