



**DINAS KESEHATAN
KOTA DENPASAR**

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.....	19
3. Skor Rata-Rata Kepuasan Masyarakat.....	25
DISKUSI.....	29
SIMPULAN DAN SARAN.....	31
Simpulan.....	31
REFERENSI	32
DOKUMENTASI	33

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di seluruh UPTD Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Denpasar. Survei *cross-sectional* ini dilakukan pada 1.435 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 Dinas Kesehatan Kota Denpasarmasuk dalam kategori sangat baik yakni 82.06. Terdapat lima poin atau unsur memiliki nilai rata-rata tertimbang dibawah rata-rata tertimbang total adalah poin yang menjelaskan tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5), Sarana dan Prasarana (U9), Perilaku Pelaksana (U7), dan Biaya (U4). Terdapat tiga unsur yang memperoleh poin tertinggi diantara unsur lainnya yaitu unsur Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), dan Waktu Pelayanan (U3).

Analisis berdasarkan proporsi terhadap item pernyataan kepuasan diperoleh bahwa layanan di Dinas Kesehatan Kota Denpasarmemiliki 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 Dinas Kesehatan Kota Denpasar adalah 3.41 (SD=0.46). 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 11 (27.5%) 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 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 biaya (U4). Meski demikian, pada analisis berdasarkan skor rata-rata yang dilakukan terdapat ketidakpuasan pasien terhadap biaya (U4), Sarana dan Prasarana (U9), dan 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.¹ Keberadaan Puskesmas sering dijadikan 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.

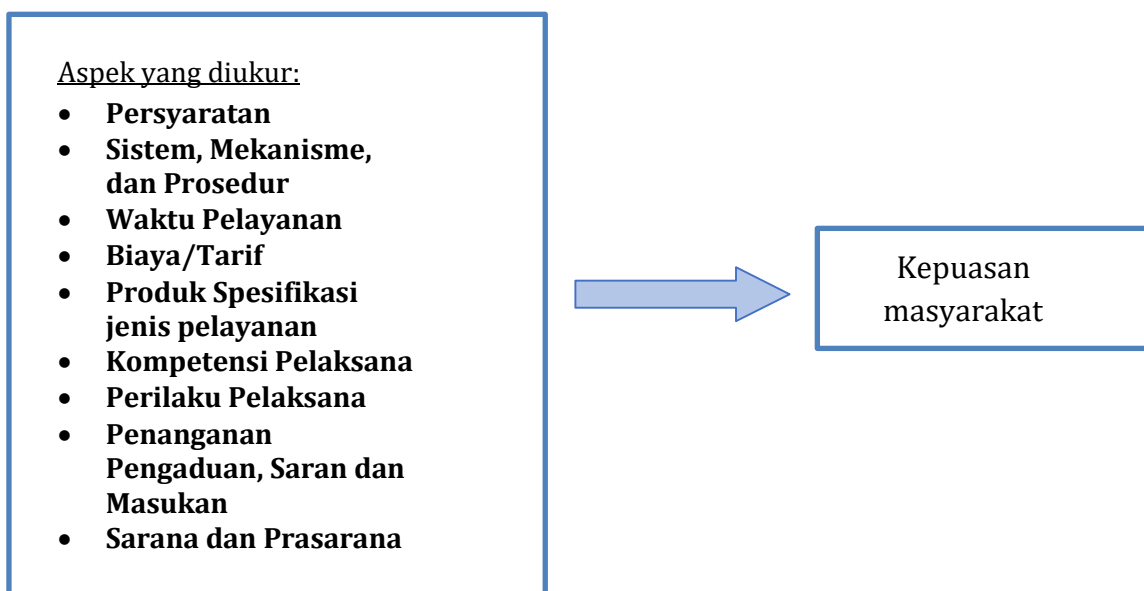
Dinas Kesehatan Kota Denpasar adalah Dinas yang bertanggung jawab atas kinerja seluruh Puskesmas yang ada di Kota Denpasar. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas di Kota Denpasar maka survei kepuasan penting dilakukan, guna mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas se-Kota Denpasar.

TUJUAN

Tujuan survei ini diarahkan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap seluruh pelayanan yang diselenggarakan di seluruh UPTD Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Denpasar.

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 terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Aspek-aspek yang akan 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 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 seluruh UPTD Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Denpasar.

Populasi dan Sample

Populasi pada survei ini adalah seluruh masyarakat yang tersebar di seluruh wilayah kerja 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 periode 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 12 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 1.435 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 1.435 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 (tidak bekerja/*freelance*/IRT). Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden survei memiliki pendidikan akhir SMA dan sebagian besar responden memiliki penghasilan perbulan kurang dari Rp 750.000.

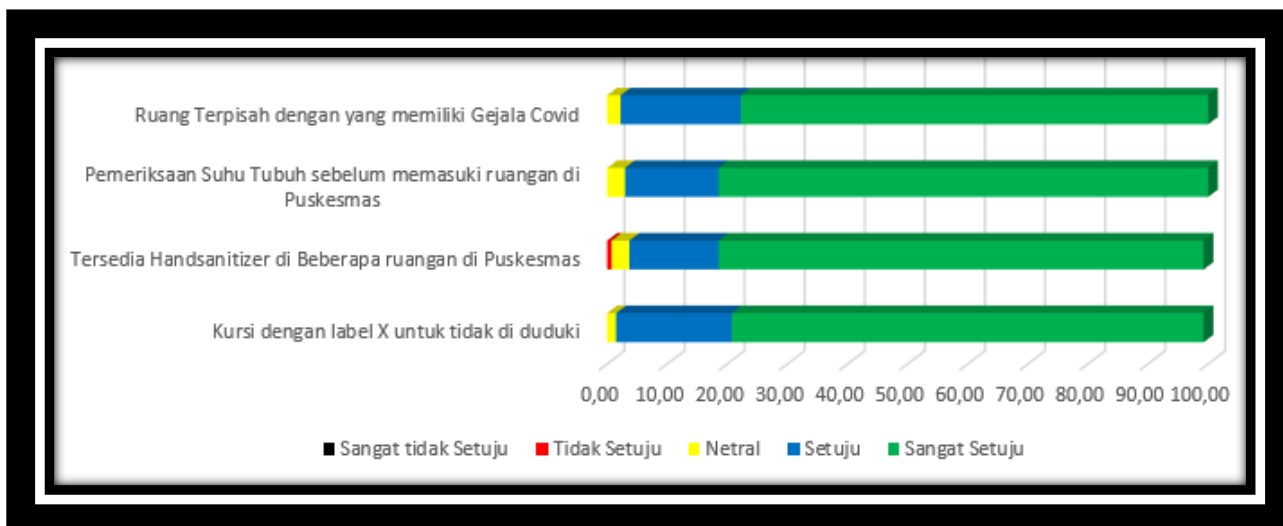
Jika dilihat berdasarkan jenis layanan, sebagian besar responden mengakses layanan Poli Umum. Sedangkan jika dilihat dari sumber pembiayaan, responden yang membayar menggunakan BPJS Kesehatan jumlahnya lebih banyak dibandingkan dengan responden yang membayar dengan uang pribadi. Jenis kepesertaan BPJS yang dimiliki sebagian besar adalah Non-PBI. Untuk akses menuju seluruh puskesmas, rata-rata waktu yang diperlukan adalah 10 menit dengan jarak rata-rata 2.45km dari rumah. Sebagian besar responden (97.7%) berangkat menuju puskesmas menggunakan kendaraan pribadi.

Tabel 1. Karakteristik Sosiodemografi Responden

Kategori	Frekuensi (%)	Kategori	Frekuensi (%)
Usia		Jenis Layanan	
Rata-Rata (SD)	38.5 (14.9)	Poli umum	879 (61.3)
Jenis Kelamin		Poli Gigi	92 (6.4)
Laki-laki	630 (43.9)	Poli KIA/KB	168 (11.7)
Perempuan	805 (56.1)	Poli Imunisasi	116 (8.1)
Pendidikan		Poli Lansia	29 (2.0)
Tidak Sekolah	21 (1.5)	Lainnya	151 (10.5)
SD	98 (6.8)	Pekerjaan	
SMP	170 (11.8)	PNS	47 (3.3)
SMA	789 (55.0)	Petani	7 (0.5)
Diploma	111 (7.7)	Pegawai Swasta	441 (30.7)
Sarjana	227 (15.8)	Pedagang/wirausaha	215 (15.0)
Pascasarjana	19 (1.3)	Sopir/Buruh	51 (3.6)
Cara Bayar		Pelajar	87 (6.1)
Umum	615 (42.9)	Lainnya	587 (40.9)
BPJS	820 (57.1)	Penghasilan	
Kepemilikan BPJS		< Rp. 750.000	530 (36.9)
Ya	996 (69.4)	Rp 750.001-1.500.000	240 (16.7)
Tidak	439 (30.6)	Rp. 1.500.001-2.500.000	329 (22.9)
Jenis Kepesertaan BPJS		Rp. 2.500.001-3.500.000	211 (14.7)
PBI	359 (36.0)	Rp. 3.500.001-4.500.000	76 (5.3)
Non PBI	637 (64.0)	>Rp 4.500.001	49 (3.4)
Jarak Ke Puskesmas		Waktu Tempuh Ke Puskesmas	
Rata-Rata (SD)	2.45km(2.79)	Rata-Rata (SD)	10 menit (5.8)
Cara Akses Ke Puskesmas		Mengenal Petugas Puskesmas	
Jalan Kaki	19 (1.3)	Ya	158 (11.0)
Kendaraan Umum	6 (0.4)	Tidak	1277 (89.0)
Kendaraan Pribadi	1402 (97.7)	N= 1.435	
Lainnya	8 (0.6)		

Gambaran Fasilitas Puskesmas terkait Covid-19

Gambar 1 menunjukkan gambaran persepsi responden mengenai fasilitas secara keseluruhan di UPTD puskesmas Dinas Kesehatan Kota Denpasar di masa pandemi Covid-19. Hampir seluruh responden setuju mengenai adanya kursi berlabel X untuk tidak diduduki, pemeriksaan suhu tubuh sebelum memasuki ruangan di Puskesmas, dan ruangan terpisah dengan pasien yang memiliki gejala covid. Ada beberapa responden tidak setuju terkait tersedianya handsanitizer di beberapa 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)	3.6000	0.11	0.4000
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	3.6000	0.11	0.4000
3	Waktu Pelayanan (U3)	3.6000	0.11	0.4000
4	Biaya/Tarif (U4)	3.1976	0.11	0.3553
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3.2000	0.11	0.3556
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	3.4667	0.11	0.3852
7	Perilaku Pelaksana (U7)	3.2000	0.11	0.3556
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	2.6000	0.11	0.2889
9	Sarana dan Prasarana (U9)	3.0769	0.11	0.3419
	Kepuasan Masyarakat			3.2824
	Value Kepuasan Masyarakat			82.06
	Kinerja dan Mutu Unit Pelayanan			B (Baik)

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang dinilai di Seluruh Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Denpasar pada Periode I tahun 2020, nilai kepuasan masyarakat (IKM) unit pelayanan adalah sebesar 82.06 dan masuk dalam kategori mutu pelayanan baik. Sementara itu terdapat lima unsur yang memiliki nilai rata-rata dibawah nilai rata-rata total adalah unsur biaya (U4), Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5), Perilaku Pelaksana (U7), unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), dan Sarana dan Prasarana (U9). Terdapat tiga unsur yang memiliki rata-rata nilai tertinggi yakni unsur Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme, dan prosedur (U2), dan waktu pelayanan (U3).

Tabel 3. Urutan Perolehan Nilai IKM di Puskesmas Kota Denpasar

No	Nama Puskesmas	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1	Puskesmas Denpasar Selatan II	76.68	B (Baik)
2	Puskesmas Denpasar Barat II	81.65	B (Baik)
3	Dinas Kesehatan Kota Denpasar	82.06	B (Baik)
4	Puskesmas Denpasar Selatan III	82.51	B (Baik)
5	Puskesmas Denpasar Selatan IV	84.99	B (Baik)
6	Puskesmas Denpasar Utara III	85.38	B (Baik)
7	Puskesmas Denpasar Selatan I	85.54	B (Baik)
8	Puskesmas Denpasar Utara I	88.45	A (Sangat Baik)
9	Puskesmas Denpasar Timur I	88.59	A (Sangat Baik)
10	Puskesmas Denpasar Utara II	90.67	A (Sangat Baik)
11	Puskesmas Denpasar Barat I	90.58	A (Sangat Baik)
12	Puskesmas Denpasar Timur II	97.46	A (Sangat Baik)

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa terdapat 6 puskesmas yang memiliki indeks kepuasan baik dan 5 puskesmas yang mendapatkan nilai kepuasan masyarakat sangat baik. Puskesmas yang memiliki nilai IKM terendah adalah Puskesmas Denpasar Selatan II (76.68) dan mendapat predikat B (Baik). Sedangkan puskesmas yang memiliki nilai indeks kepuasan tertinggi adalah Puskesmas Denpasar Timur I (97.46) dengan predikat A (Sangat Baik).

2. Persentase Kepuasan Masyarakat terhadap Setiap Item Pertanyaan Kepuasan

Tabel 4 merupakan deskripsi sebaran persentase respon yang diberikan responden pasien per item pernyataan kepuasan terhadap layanan yang diberikan di Puskesmas Denpasar Timur. Gambar 2 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.

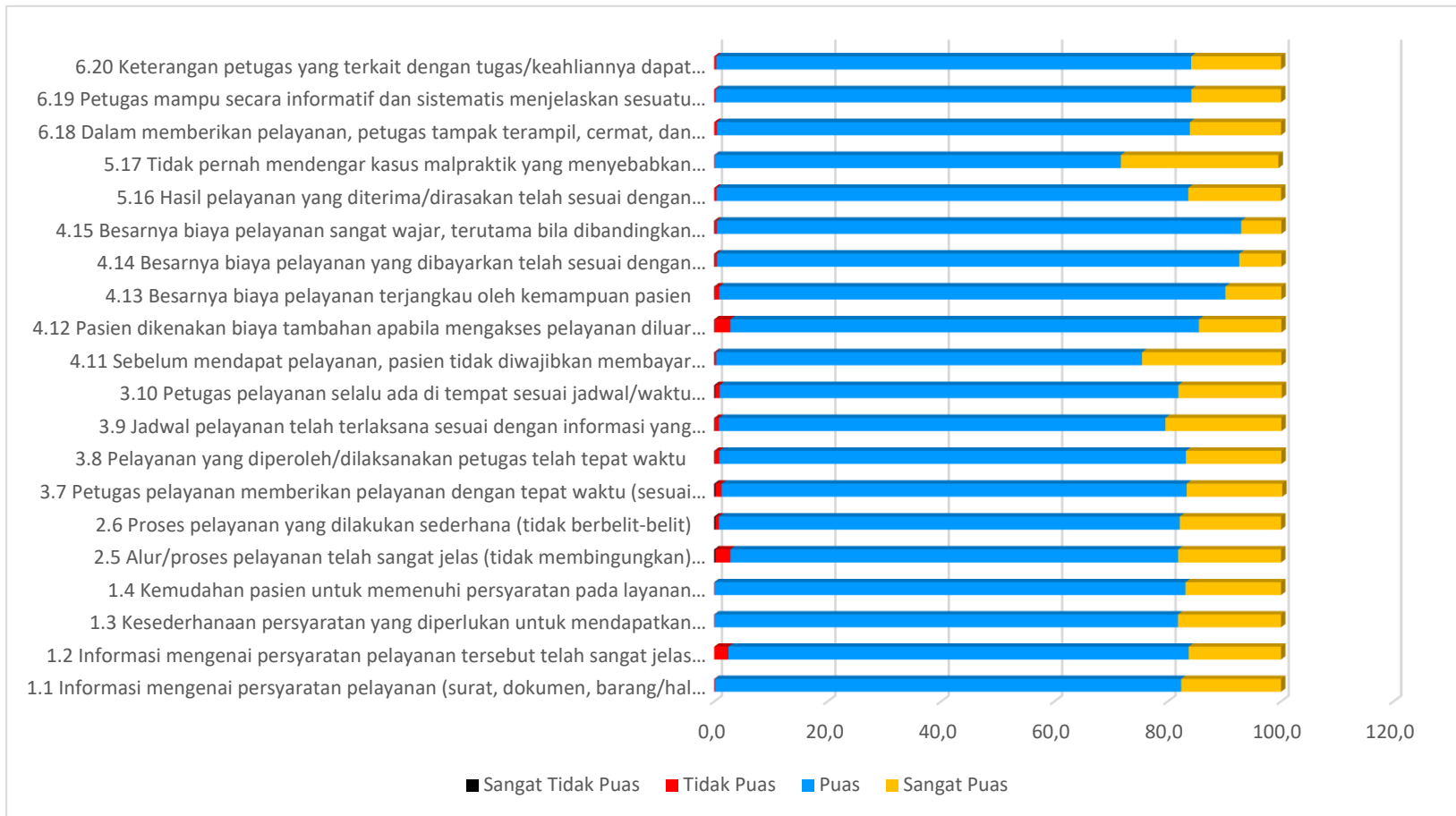
Pada Tabel 4 dan Gambar 2 menunjukkan bahwa responden yang menjawab skor 4 (sangat puas) proporsinya hampir mendekati jawaban skor 3 (puas). Meski pada beberapa item pernyataan skor 3 lebih mendominasi. Dua item pernyataan yang mendapatkan skor 3 (puas) dengan skor >90% adalah item pernyataan Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima dan Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya.

Namun beberapa item pernyataan masih mendapatkan skor 1- 2 (sangat tidak puas dan tidak puas). Untuk item pernyataan yang masih mendapatkan skor 1 (sangat tidak puas) paling banyak yaitu Ruang pemeriksaan kebersihannya terjaga. Sedangkan pernyataan masih mendapatkan skor 2 (tidak puas) paling banyak yaitu Instansi memberikan umpan balik terhadap complaint, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa.

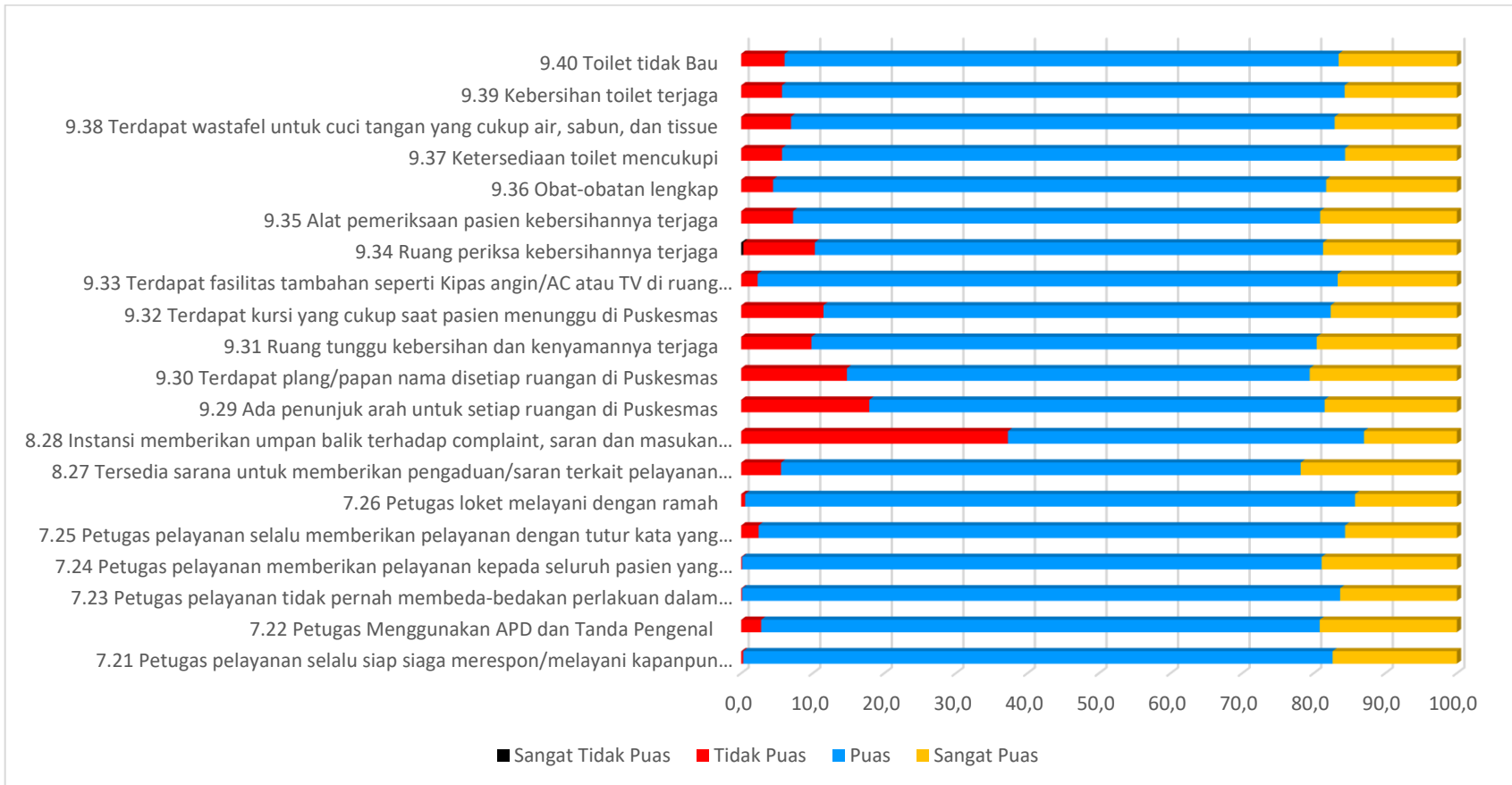
Tabel 4. Deskripsi Sebaran Persentase Respon

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 (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang lengkap dan jelas).	0.00	0.14	82.23	17.63
1.2 Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas (tidak membingungkan).	0.00	2.51	81.18	16.31
1.3 Kesederhanaan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.	0.00	0.07	81.74	18.19
1.4 Kemudahan pasien untuk memenuhi persyaratan pada layanan kesehatan (tidak menyulitkan).	0.00	0.07	83.07	16.86
2.5 Alur/proses pelayanan telah sangat jelas (tidak membingungkan) lengkap/ memuaskan).	0.21	2.64	79.00	18.15
2.6 Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)	0.21	0.63	81.29	17.87
3.7 Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya. dan sesuai pelayanan yg tersedia)	0.21	1.11	82.02	16.86
3.8 Pelayanan yang diperoleh/dilaksanakan petugas telah tepat waktu	0.07	0.84	82.30	16.86
3.9 Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi	0.07	0.77	78.75	20.49
3.10 Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	0.14	0.84	80.91	18.26
4.11 Sebelum mendapat pelayanan. pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta JKN)	0.07	0.28	75.12	24.60
4.12 Pasien dikenakan biaya tambahan apabila mengakses pelayanan diluar tanggungan JKN (khusus peserta JKN)	0.07	2.79	82.65	14.56
4.13 Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien	0.07	0.84	89.27	9.90
4.14 Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima	0.07	0.42	92.13	7.46
4.15 Besarnya biaya pelayanan sangat wajar. terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya	0.07	0.42	92.47	7.11
5.16 Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan kecukupan jenis dan variasi layanan yang tercantum dalam standar pelayanan puskesmas.	0.00	0.42	83.21	16.38
5.17 Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien. cacat. atau kematian.	0.09	0.96	71.64	27.80
6.18 Dalam memberikan pelayanan. petugas tampak terampil. cermat. dan teliti	0.00	0.49	83.41	16.10

6.19 Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien	0.00	0.28	83.90	15.82
6.20 Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/meyakinkan	0.00	0.35	83.76	15.89
7.21 Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan	0.00	0.28	82.37	17.35
7.22 Petugas Menggunakan APD dan Tanda Pengenal	0.00	2.79	78.05	19.16
7.23 Petugas pelayanan tidak pernah membeda-bedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan	0.00	0.14	83.55	16.31
7.24 Petugas pelayanan memberikan pelayanan kepada seluruh pasien yang datang tanpa kecuali sesuai dengan jadwal pelayanan di puskesmas	0.00	0.14	80.98	18.89
7.25 Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)	0.00	2.44	81.95	15.61
7.26 Petugas loket melayani dengan ramah	0.00	0.56	85.23	14.22
8.27 Tersedia sarana untuk memberikan pengaduan/saran terkait pelayanan kesehatan di puskesmas	0.00	5.57	72.61	21.81
8.28 Instansi memberikan umpan balik terhadap complaint. saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa.	0.00	37.28	49.76	12.96
9.29 Ada penunjuk arah untuk setiap ruangan di Puskesmas	0.00	17.91	63.62	18.47
9.30 Terdapat plang/papan nama disetiap ruangan di Puskesmas	0.00	14.77	64.67	20.56
9.31 Ruang tunggu kebersihan dan kenyamanannya terjaga	0.00	9.83	70.59	19.58
9.32 Terdapat kursi yang cukup saat pasien menunggu di Puskesmas	0.00	11.50	70.87	17.63
9.33 Terdapat fasilitas tambahan seperti Kipas angin/AC atau TV di ruang Tunggu Pasien	0.00	2.30	81.05	16.66
9.34 Ruang periksa kebersihannya terjaga	0.31	10.00	71.01	18.68
9.35 Alat pemeriksaan pasien kebersihannya terjaga	0.00	7.25	73.66	19.09
9.36 Obat-obatan lengkap	0.00	4.46	77.28	18.26
9.37 Ketersediaan toilet mencukupi	0.00	5.71	78.68	15.61
9.38 Terdapat wastafel untuk cuci tangan yang cukup air. sabun. dan tissue	0.00	6.97	75.96	17.07
9.39 Kebersihan toilet terjaga	0.00	5.71	78.61	15.68
9.40 Toilet tidak Bau	0.00	6.06	77.42	16.52



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 5. 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	0.5	0.9	80.3	18.2	1435
Jangka waktu penyelesaian pelayanan di Poli Umum tepat waktu	0.2	1.5	77.2	21.2	879
Jangka waktu penyelesaian pelayanan di Poli KIA/KB tepat waktu	0.0	3.4	68.2	28.4	168
Jangka waktu penyelesaian pelayanan di Poli Gigi tepat waktu	1.3	1.3	51.3	46.2	92
Jangka waktu penyelesaian pelayanan di Poli PTM Terpadu tepat waktu	0.0	0.0	18.5	81.5	27
Jangka waktu penyelesaian pelayanan di Poli Imunisasi tepat waktu	0.0	0.0	72.4	27.6	116
Jangka waktu penyelesaian pelayanan Farmasi/Apotek tepat waktu	0.0	0.0	1.2	98.8	81
Jangka waktu penyelesaian pelayanan Laboratorium tepat waktu	3.3	0.0	0.0	96.7	30
Jam pelayanan pendaftaran pasien. selalu buka sesuai kebijakan Puskesmas dan Dinas Kesehatan	0.0	4.8	0.0	95.2	1435
Waktu/jam tutup pelayanan sudah sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan	0.1	0.0	76.6	23.2	1435
Jam pelayanan selalu buka 24 jam (puskesmas dengan rawat inap)	0.7	0.0	80.0	19.3	145
Waktu visit pasien oleh tenaga medis dilakukan secara rutin sesuai jadwal untuk masing-masing pasien (khusus rawat inap)	0.8	0.0	90.4	8.8	125
Pemberian makanan pasien selalu sesuai jadwal makan (khusus rawat inap)	0.0	0.0	93.4	6.6	122

Tabel 5 menunjukkan beberapa data detail khusus mengenai unsur tentang waktu pelayanan. Seluruh responden telah memberikan skor jawaban pada skala 3 (>50%) pada masing-masing unit pelayanan. Terdapat <4%item yang mendapatkan respon sangat tidak puas yaitu Jangka waktu penyelesaian pelayanan Laboratorium tepat waktu, Jangka waktu penyelesaian pelayanan di Poli Gigi tepat waktu, Jangka waktu penyelesaian pelayanan di loket pendaftaran tepat waktu, Waktu visit pasien oleh tenaga medis dilakukan secara rutin

khusus rawat inap, Jam pelayanan selalu buka 24 jam (puskesmas dengan rawat inap), dan Jangka waktu penyelesaian pelayanan di Poli Umum tepat waktu.

Tabel 6 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 3.41 (SD=0.46) dari minimal 1 dan maksimal 4. Terlihat bahwa terdapat 11 item pernyataan kepuasan yang rata-ratanya di bawah total rata-rata kepuasan masyarakat atau persentasenya 27.5%.

Tabel 6. 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).	3.51	0.31
1.2 Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas (tidak membingungkan).	3.45	0.37
1.3 Kesederhanaan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.	3.51	0.31
1.4 Kemudahan pasien untuk memenuhi persyaratan pada layanan kesehatan (tidak menyulitkan).	3.50	0.32
2.5 Alur/proses pelayanan telah sangat jelas (tidak membingungkan) lengkap/ memuaskan).	3.45	0.40
2.6 Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)	3.47	0.37
3.7 Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya. dan sesuai pelayanan yg tersedia)	3.46	0.36
3.8 Pelayanan yang diperoleh/dilaksanakan petugas telah tepat waktu	3.47	0.35
3.9 Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi	3.52	0.34
3.10 Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	3.49	0.35
4.11 Sebelum mendapat pelayanan. pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta JKN)	3.62	0.48
4.12 Pasien dikenakan biaya tambahan apabila mengakses pelayanan diluar tanggungan JKN (khusus peserta JKN)	3.14	0.99
4.13 Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien	3.36	0.79
4.14 Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan	2.96	1.31

kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima		
4.15 Besarnya biaya pelayanan sangat wajar. terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya	2.91	1.37
5.16 Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan kecukupan jenis dan variasi layanan yang tercantum dalam standar pelayanan puskesmas.	3.49	0.33
5.17 Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien. cacat. atau kematian.	3.54	0.43
6.18 Dalam memberikan pelayanan. petugas tampak terampil. cermat. dan teliti	3.47	0.33
6.19 Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien	3.49	0.32
6.20 Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/meyakinkan	3.48	0.32
7.21 Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan	3.50	0.32
7.22 Petugas Menggunakan APD dan Tanda Pengenal	3.42	0.40
7.23 Petugas pelayanan tidak pernah membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan	3.50	0.31
7.24 Petugas pelayanan memberikan pelayanan kepada seluruh pasien yang datang tanpa kecuali sesuai dengan jadwal pelayanan di puskesmas	3.53	0.31
7.25 Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)	3.42	0.38
7.26 Petugas loket melayani dengan ramah	3.43	0.36
8.27 Tersedia sarana untuk memberikan pengaduan/saran terkait pelayanan kesehatan di puskesmas	3.42	0.48
8.28 Instansi memberikan umpan balik terhadap complaint. saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa.	2.92	0.77
9.29 Ada penunjuk arah untuk setiap ruangan di Puskesmas	3.33	0.51
9.30 Terdapat plang/papan nama di setiap ruangan di Puskesmas	3.39	0.45
9.31 Ruang tunggu kebersihan dan kenyamanannya terjaga	3.45	0.38
9.32 Terdapat kursi yang cukup saat pasien menunggu di Puskesmas	3.41	0.40
9.33 Terdapat fasilitas tambahan seperti Kipas angin/AC atau TV di ruang Tunggu Pasien	3.35	0.43
9.34 Ruang periksa kebersihannya terjaga	3.44	0.37
9.35 Alat pemeriksaan pasien kebersihannya terjaga	3.47	0.36
9.36 Obat-obatan lengkap	3.43	0.44
9.37 Ketersediaan toilet mencukupi	3.37	0.45
9.38 Terdapat wastafel untuk cuci tangan yang cukup air. sabun. dan tissue	3.45	0.35
9.39 Kebersihan toilet terjaga	3.36	0.46
9.40 Toilet tidak Bau	3.37	0.47
Skor Kepuasan Total dari 40 Item Pernyataan	3.41	0.46

Tabel 7. 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	3.25 (0.24)	0.099a	Poli umum	3.25 (0.25)	0.000b
Perempuan	3.23 (0.23)		Poli Gigi	3.26 (0.24)	
Umur			Poli KIA/KB	3.22 (0.24)	
≤ 19 tahun	3.20 (0.22)	0.155b	Poli Imunisasi	3.21 (0.19)	
20-39 tahun	3.24 (0.24)		Poli Lansia	3.28 (0.29)	
40-59 tahun	3.25 (0.24)		Lainnya	3.21 (0.17)	
≥ 60 tahun	3.25 (0.21)		Penghasilan		
Pekerjaan			≤ Rp 1.500.000	3.24 (0.26)	0.347a
Tidak Bekerja/Ibu RT/Lainnya	3.23 (0.22)	0.072b	> Rp 1.500.000	3.23 (0.22)	
Karyawan Swasta/PNS/Buruh	3.24 (0.25)		Pendidikan		
Pedagang/ Wiraswasta	3.27 (0.24)		Tidak sekolah dan SD	3.27 (0.20)	0.082b
Petani/Peternak/Nelayan	3.21 (0.33)		SMP	3.27 (0.25)	
Pembiayaan		SMA	3.24 (0.24)		
BPJS/JKN/KIS	3.24 (0.23)	Diploma-Perguruan Tinggi	3.21 (0.23)		
Umum	3.23 (0.24)				

Keterangan: aUji t-test; bOne Way ANOVA; α=0.01

Tabel 7 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 7 menunjukkan bahwa terdapat variabel yang memiliki perbedaan diantara kategorinya, yaitu variabel jenis pelayanan. Hal tersebut berarti bahwa terdapat perbedaan skor rata-rata kepuasan layanan oleh responden yang mengakses jenis layanan. Responden yang mengakses poli lansia memiliki skor kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan responden yang mengakses layanan lainnya.



Gambar 4. Kritik dan Saran

Responden diminta untuk memberikan kritik dan saran sehingga dapat menjadi masukan untuk meningkatkan mutu/kualitas pelayanan di Puskesmas se-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 fasilitas di puskesmas seperti tempat parkir kurang luas dan unsur waktu pelayanan agar lebih cepat lagi. Kritik ataupun masukan yang diberikan kepada instansi dapat ditanggapi dengan cepat dan lebih baik.

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 Seluruh 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 82.06 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 3.41 (SD=0.46). 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 seluruh Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Denpasar, 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 Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), Perilaku Pelaksana (U7), Sarana Prasarana (U9), dan biaya (U4). 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 satu variabel yang menunjukkan tingkat kepuasan yang berbeda secara signifikan yaitu pada variabel jenis layanan. Secara keseluruhan responden yang mengakses layanan di Poli Lansia lebih puas dibandingkan dengan unit layanan lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa masih perlu peningkatan layanan di unit lainnya dari waktu pelayanan maupun sarana prasarana.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Tingkat kepuasan masyarakat pada layanan di Dinas Kesehatan Kota Denpasar berdasarkan pengukuran Kepuasan Masyarakat masuk dalam kategori “Sangat Baik” atau memuaskan. Unsur kepuasan yang mendapatkan nilai yang terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) dan unsur yang memperoleh nilai tertinggi adalah unsur Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), dan Waktu Pelayanan (U3).
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 Instansi memberikan umpan balik terhadap complaint, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa dan item yang mendapat skor sangat tidak puas adalah Ruang periksa kebersihannya terjaga.
3. Terdapat perbedaan skor rata-rata kepuasan berdasarkan jenis layanan yang diakses responden.

Saran

Berdasarkan hasil survei ini, peneliti merekomendasikan kepada Dinas Kesehatan Kota Denpasar 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. Meningkatkan keramahan dan kesigapan petugas loket dengan memberikan pelatihan penyegaran atau workshop terkait teknik komunikasi kepada masyarakat.
3. Menyiapkan tim mutu yang dapat merespon segala umpan balik berupa kritikan atau masukan dari pasien yang datang ke puskesmas agar menjadi layanan yang lebih baik lagi.
4. Menambah sarana dan prasarana pendukung pelayanan khususnya kebersihan ruangan terlebih saat era Covid-19.

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.

DOKUMENTASI

