



DINAS KESEHATAN
KABUPATEN BULELENG



LAPORAN HASIL

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI PUSKESMAS
TAHUN 2019



DAFTAR ISI

RINGKASAN EKSEKUTIF	3
LATAR BELAKANG	5
TUJUAN	6
DIMENSI KEPUASAN	6
STANDAR SESUAI PERMENPAN RB NO 14 TAHUN 2017	10
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	10
METODE SURVEI	10
Tempat dan waktu	10
Rancangan	10
Populasi dan Sample	11
Alat pengumpulan data	11
Prosedur pengumpulan data	11
Analisis Data	12
HASIL SURVEI	12
Gambaran Karakteristik Responden	12
Hasil Analisis Kepuasan Masyarakat	14
1. Penghitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	14
2. Persentase Kepuasan Masyarakat terhadap Setiap Item Pertanyaan Kepuasan	15
3. Skor Rata-Rata Kepuasan Masyarakat	22
DISKUSI	28
SIMPULAN DAN SARAN	31
Simpulan	31
REFERENSI	33

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei ini bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas Se-Kabupaten Buleleng. Survei cross-sectional ini dilakukan pada 1802 pasien atau pengguna jasa pelayanan. Responden pada survey ini dipilih secara consecutive sampling.

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 28 item pernyataan untuk mencerminkan skor tingkat kepuasan pasien (likert scale).

Hasil survei berdasarkan standar indeks kepuasan masyarakat Permenpan RB No 14 Tahun 2017 menunjukkan bahwa secara umum, kinerja Puskesmas Se-Kabupaten Buleleng masuk dalam kategori baik yaitu 8.44 (skala 1 sampai 10). Sedangkan jika dalam skala 1 sampai 100, nilai ini setara dengan 84.42. Bagian atau poin yang nilainya rendah atau di bawah rata-rata tertimbang total adalah poin yang menjelaskan tentang waktu pelayanan (U3) dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8). Terdapat 7 Puskesmas yang memiliki indeks kepuasan masyarakat baik dan 3 Puskesmas memiliki indeks kepuasan Sangat Baik.

Analisis berdasarkan proporsi terhadap item pernyataan kepuasan diperoleh bahwa layanan di Puskesmas Se-Kabupaten Buleleng memiliki proporsi puas dan sangat puas lebih besar daripada yang tidak puas dan sangat tidak puas, terkecuali pada unsur sarana dan prasarana. Item terkait instansi memberikan umpan balik terhadap keluhan, saran, dan masukan dan waktu pelayanan memperoleh penilaian tidak puas. Akan tetapi, secara garis besar dapat dikatakan bahwa masyarakat atau pengguna jasa pelayanan merasa puas akan pelayanan yang diberikan, walaupun di masing-masing item pernyataan kepuasan masih terdapat proporsi yang tidak puas maupun sangat tidak puas.

Analisis berdasarkan skor rata-rata, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pada layanan di seluruh puskesmas yang ada di Kabupaten Buleleng adalah 8.44 (SD=0.72). Hal tersebut memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat dapat dikatakan masuk dalam kategori Puas (rentang skor 1 sampai 10). Walaupun demikian masih terdapat poin atau item pernyataan kepuasan yang memiliki skor di bawah skor rata-rata yaitu sampai 36.7%.%

Secara garis besar, hasil survei ini mengindikasikan bahwa kinerja unit pelayanan di puskesmas yang ada di Kabupaten Buleleng dapat disimpulkan "Baik" berdasarkan standar Permenpan RB No 14 Tahun 2017. Meskipun demikian, perhitungan proporsi dan rata-rata menunjukkan masyarakat termasuk Puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun beberapa item pertanyaan masih mendapatkan respon tidak puas dan mengarah pada unsur waktu pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana. Berdasarkan hal tersebut, upaya perbaikan dapat dilakukan oleh Puskesmas dan Dinas Kesehatan melalui penyediaan mekanisme penanganan umpan balik terhadap keluhan, saran, dan masukan oleh pasien, perbaikan waktu pelayanan dan meningkatkan kenyamanan sarana dan prasarana. Hal ini dapat dilakukan agar kepuasan pasien dapat meningkat sehingga kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas di Kabupaten Buleleng dapat ditingkatkan.

LATAR BELAKANG

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

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

Kualitas atau mutu layanan sangat penting dalam pelayanan kesehatan di 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. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Se-Kabupaten Buleleng, maka survei untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan sangat penting untuk dilakukan.

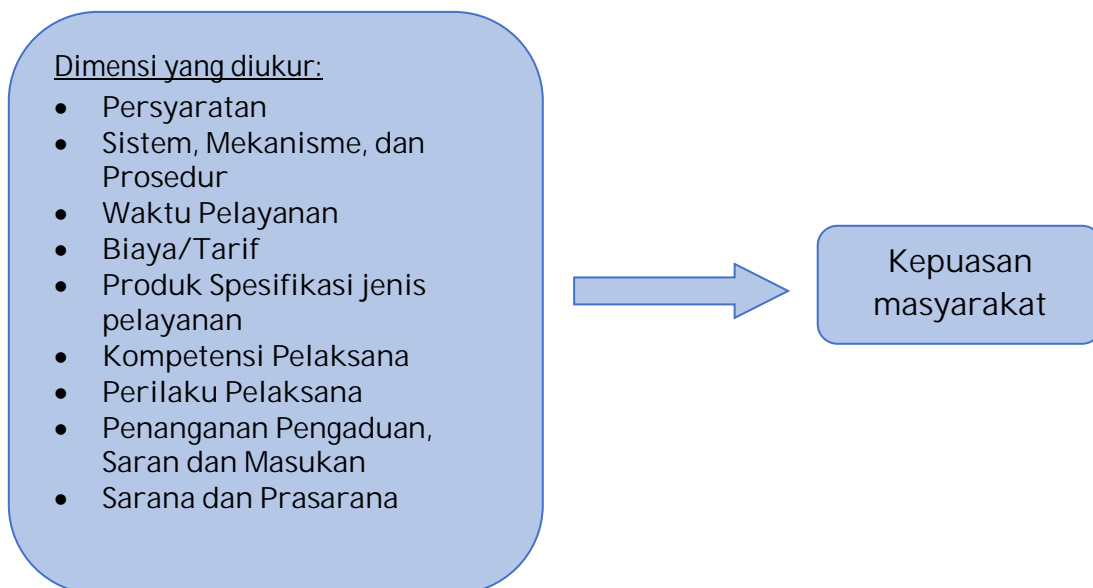
TUJUAN

Survei ini diarahkan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap seluruh pelayanan yang diselenggarakan di Puskesmas Se-Kabupaten Buleleng.

- 1) Mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pada setiap unit layanan.

DIMENSI KEPUASAN

Berdasarkan tujuan di atas, dimensi kepuasan yang diukur dalam survei ini adalah 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 dimensi/unsur yang akan digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat akan mutu pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Aspek-aspek yang akan dinilai tersebut kemudian akan diterjemahkan ke dalam 34 pertanyaan dalam kuesioner. Bagian pertama kuesioner akan berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang melakukan survei, serta juga berisikan inform consent bagi responden. Pada bagian kedua kuesioner berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan

pekerjaan. Identitas dipergunakan 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 akan berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur dengan pilihan jawaban dengan skala 1-10 dari Sangat Tidak Setuju (STS) sampai Sangat Setuju (SS) 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 (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. Alur/proses pelayanan telah sangat jelas (tidak membingungkan).
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).

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. Petugas pelayanan tidak pernah membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun ekonomi/miskin, dll)
23. 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)
24. Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8)

25. Instansi memberikan umpan balik terhadap complaint, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa.
26. Tersedia sarana untuk memberikan pengaduan/saran terkait pelayanan kesehatan di puskesmas (kotak saran, nomor HP, email, dll.)

Sarana dan Prasarana (U9)

27. Ruang tunggu kebersihannya terjaga.
28. Ruang periksa kebersihannya terjaga.
29. Alat pemeriksaan pasien kebersihannya terjaga.
30. Kelengkapan obat-obatan
31. Ketersediaan toilet mencukupi
32. Kebersihan toilet terjaga.

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 10 Puskesmas yang ada di Kabupaten Buleleng. Waktu survei dimulai dengan persiapan pada Bulan Oktober sampai dengan saat penyerahan laporan akhir Bulan November 2019.

Rancangan

Survei ini dilaksanakan dengan rancangan cross-sectional dengan analisa data kuantitatif untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di 10 Puskesmas yang ada di Kabupaten Buleleng.

Populasi dan Sample

Populasi pada survei ini adalah seluruh masyarakat yang berkunjung ke di 10 Puskesmas yang ada di Kabupaten Buleleng, yaitu mereka yang menggunakan layanan Poli Umum, Poli Gigi, dan Poli KIA/KB, Poli Imunisasi, dan lainnya. Perhitungan besar sampel dalam survei ini menggunakan rumus Krejcie dan Morgan dengan kecukupan sampel untuk analisis sebesar 1802 responden. Pemilihan sample dilakukan secara consecutive sampling, yaitu orang yang datang ke 10 Puskesmas yang ada di Kabupaten Buleleng untuk mengakses layanan dan memenuhi kriteria inklusi. Kriteria inklusi untuk sample pada survei ini adalah responden yang pernah melakukan kunjungan minimal satu kali, berusia minimal 18 tahun, dan bersedia untuk diwawancarai (menandatangani informed consent). Pengguna jasa pelayanan yang tidak mampu menjawab pertanyaan karena alasan tertentu (tingkat keparahan sakitnya dan anak-anak) digantikan oleh penunggu/pangantar pasien yang sejak awal sudah memahami jenis pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien/reponden. Responden yang menolak diwawancarai diganti dengan sampel yang 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, yang terdiri dari 32 item pertanyaan serta pertanyaan lain terkait karakteristik sosiodemografi responden.
- 2) Tersedia kolom khusus di bagian akhir untuk diisi oleh responden dengan komentar tambahan selain tanggapan mereka pada 32 item pertanyaan mengenai kualitas pelayanan di puskesmas terkait.

Prosedur pengumpulan data

Pengumpulan data di masing-masing puskesmas dikoordinir oleh seorang supervisor yang juga merupakan anggota tim peneliti. Enumerator untuk pengumpulan adalah

mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat FK Unud (semester VII) serta alumni yang sudah bergelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM). Supervisor dalam survey ini adalah staf peneliti di CPHI FK Unud. Jumlah enumerator adalah 10 orang yang bertugas mewawancarai responden (pasien) menggunakan kuisisioner digital. Pengumpul data/enumerator dilatih untuk merekrut responden dan menggunakan kuisisioner digital selama tiga hari, baik di kelas maupun di lapangan klinik untuk uji coba kuisisioner. Materi pelatihan meliputi etika menghadapi pasien, pemahaman materi instrumen pengumpulan data serta cara menjaga mutu data.

Analisis Data

Data yang dikumpulkan ditabulasi menggunakan dua komputer oleh dua orang yang berbeda (double data entry). Hasil cetak komputer diperiksa secara silang untuk mengetahui kesalahan pemasukan data. Data diolah dengan menggunakan dua program yang berbeda yaitu MS Excel dan SPSS atau 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 1803 responden yang dilibatkan dalam survei ini, yang menggunakan layanan Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA/KB, Poli Imunisasi, dan lainnya. Dari 1802 responden yang menjadi sampel, tidak terdapat responden yang menolak untuk diwawancarai atau response rate survei pada responden adalah 100%.

Tabel 1. Karakteristik Sosiodemografi Responden

Kategori	Frekuensi (%)	Kategori	Frekuensi (%)
Usia		Jenis Layanan	
Rata-Rata (SD)	42.73 (15.9)	Poli Umum	1383 (76.8)
Jenis Kelamin		Poli Gigi	154 (8.5)
Laki-laki	798 (44.3)	Poli KIA/KB	142 (7.8)
Perempuan	1004 (55.7)	Poli Imunisasi	60 (3.3)
Tingkat Pendidikan		Poli Lansia	43 (2.4)
Tidak sekolah/tidak tamat SD	277 (15.4)	Poli PMT	4 (0.2)
SD/ sederajat	467 (25.9)	Farmasi/apotek	5 (0.3)
SLTP/ sederajat	331 (18.4)	Laboratorium	5 (0.3)
SMA/ sederajat	607 (33.7)	Lainnya	6 (0.3)
Diploma/ sederajat	53 (2.9)	Pekerjaan	
Sarjana/ sederajat	67 (3.7)	Tidak bekerja/IRT/Lainnya	733 (40.7)
Penghasilan		Karyawan Swasta/PNS/Buruh	561 (31.1)
<Rp.1.500.000	1031 (57.2)	Pedagang/Wiraswasta	259 (14.4)
Rp.1.500.000-2.500.000	503 (27.9)	Petani/Peternak/Nelayan	249 (13.8)
Rp.2.500.001-3.500.000	166 (9.2)	Kepemilikan BPJS	
>Rp.3.500.000	102 (5.7)	BPJS	1660 (92.1)
		Umum	142 (7.9)

TOTAL Responden yang diwawancarai sebanyak 1802 orang

Pada Tabel 1 diperlihatkan kondisi sosiodemografi dari responden survey. Rata-rata usia responden menunjukkan bahwa responden yang diwawancarai adalah sebagian besar kelompok usia dewasa. Responden yang terlibat sebagian besar adalah perempuan, sementara mayoritas responden tidak bekerja/IRT/pelajar. Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden survei memiliki pendidikan akhir SMA/Sederajat dan sebagian besar responden memiliki penghasilan perbulan <Rp 1,500,000. Jika dilihat berdasarkan jenis layanan, sebagian besar responden mengakses layanan Poli Umum. Sedangkan jika dilihat dari sumber pembiayaan, persentase responden yang membayar menggunakan BPJS Kesehatan untuk pembiayaan pelayanan lebih besar dibandingkan yang membayar dengan uang pribadi.

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 32 item pernyataan untuk mencerminkan skor tingkat kepuasan pasien (likert scale),

1. Penghitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Tabel 2, Hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan puskesmas

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)/Unsur	NRR tertimbang/Unsur
1	Persyaratan (U1)	8.3348	0.9261
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	8.3149	0.9239
3	Waktu Pelayanan (U3)	8.2984	0.9220
4	Biaya/Tarif (U4)	8.7840	0.9760
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	8.6629	0.9625
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	8.3531	0.9281
7	Perilaku Pelaksana (U7)	8.5996	0.9555
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	8.2991	0.9221
9	Sarana dan Prasarana (U9)	8.3511	0.9279
Σ NRR tertimbang/Unsur		8.444	
IKM UNIT PELAYANAN		84.44	
MUTU PELAYANAN		BAIK	

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang dinilai di seluruh Puskesmas yang ada di Kabupaten Buleleng, nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) unit pelayanan adalah sebesar 84.44 dan masuk dalam kategori mutu pelayanan baik. Sementara itu masih terdapat 6 unsur yang memiliki nilai rata-rata di bawah nilai rata-rata total setelah tertimbang, dimana unsur tentang waktu pelayanan (U3) dan penanganan, pengaduan,

saran dan masukan (U8) menjadi unsur dengan nilai kepuasan paling kecil. Sedangkan unsur yang memiliki nilai rata-rata tertimbang tertinggi adalah unsur biaya/tarif (U4).

Tabel 3. Urutan Perolehan Nilai IKM di Puskesmas Kabupaten Buleleng

No	Nama Puskesmas	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1	Puskesmas Busungbiu I	76.87	B (Baik)
2	Puskesmas Banjar I	79.89	B (Baik)
3	Puskesmas Tejakula I	82.62	B (Baik)
4	Puskesmas Sukasada I	82.70	B (Baik)
5	Puskesmas Kubutambahan 1	83.07	B (Baik)
6	Puskesmas Sawan II	84.67	B (Baik)
7	Puskesmas Gerokgak I	86.54	B (Baik)
8	Puskesmas Buleleng I	88.38	A (Sangat Baik)
9	Puskesmas Buleleng II	88.84	A (Sangat Baik)
10	Puskesmas Seririt I	89.31	A (sangat Baik)

Berdasarkan table 3 di atas dapat diketahui bahwa terdapat 7 puskesmas yang memiliki indeks kepuasan baik dan 3 puskesmas yang memiliki indeks kepuasan sangat baik. Puskesmas yang memiliki nilai IKM terendah adalah Puskesmas Busungbiu I (76.87) dan mendapat predikat B (Baik). Sedangkan puskesmas yang memiliki nilai indeks kepuasan tertinggi adalah Puskesmas Seririt I (89.31) dengan predikaat 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 seluruh Puskesmas yang ada di Kabupaten Buleleng, Kemudian Gambar 1 memperlihatkan bagaimana tren sebaran respon responden pasien terhadap item pernyataan kepuasan, dimulai dari persentase yang memilih "Puas" dan "Sangat Puas" paling besar sampai yang paling kecil.

Pada Tabel 4 dan Gambar 1 menunjukkan bahwa persentase respon "Puas" dan "Sangat Puas" terhadap setiap item pernyataan secara umum lebih besar dibandingkan dengan respon "Tidak Puas", dan "Sangat Tidak Puas". Item pengaduan, saran dan masukan mendapat presentase puas dan sangat puas paling rendah. Sebagian besar responden menjawab pada rentang 7-10 (Puas-Sangat Puas). Item pernyataan yang mendapatkan jawaban responden cukup banyak pada rentang skor (>99%) ini terkait terjaganya kebersihan alat pemeriksaan, kesopanan (tutur kata) petugas dalam memberikan pelayanan, tidak membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan, kelengkapan obat-obatan dan pasien dikenakan biaya tambahan apabila mengakses pelayanan diluar tanggungan JKN.

Beberapa responden masih memberikan respon pada skor 1-4 (Sangat tidak puas-tidak puas) yaitu pada item pertanyaan jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (0.2%) dan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas (0.1%). Sebagian kecil responden juga masih memberikan respon pada rentang skor 5-6 (Biasa Saja). Item pertanyaan yang mendapat respon "Biasa Saja" tertinggi adalah tersedia sarana untuk memberikan pengaduan/saran terkait pelayanan kesehatan di puskesmas (5.8%), proses pelayanan dilakukan secara sederhana/tidak berbelit-belit (5.2%), alur pelayanan sangat jelas (4.6%), dan pada item pertanyaan mengenai kebersihan toilet (4.2%).

Tabel 4. Deskripsi Sebaran Persentase Respon

Pertanyaan	Sangat Tidak Puas (1)	2	3	4	(5)	6	7	8	9	Sangat Puas (10)
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	0	0.1	0	0.3	3.8	14.5	40.9	27.9	12.4
1.2 Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas (tidak membingungkan).	0	0	0	0	0.3	3.9	13.4	39.9	27.9	14.4
1.3 Kesederhanaan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan	0	0	0	0.1	0.2	3.5	15.1	37.7	29.0	14.3
1.4 Kemudahan pasien untuk memenuhi persyaratan pada layanan kesehatan (tidak menyulitkan).	0	0	0	0.1	0.4	3.6	14.5	36.9	29.9	14.6
2.5 Alur/proses pelayanan telah sangat jelas (tidak membingungkan)	0	0	0	0.2	0.3	4.3	13.5	38.0	30.5	13.2
2.6 Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)	0	0	0	0.2	0.3	4.9	13.8	38.2	29.9	12.6
3.7 Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya, dan sesuai pelayanan yg tersedia)	0	0.1	0	0.1	0.4	3.8	14.7	40.3	29.4	11.1
3.8 Pelayanan yang diperoleh/dilaksanakan petugas telah tepat waktu (sesuai dengan standard atau yang dijanjikan /diinformasikan petugas)	0	0	0	0.1	0.1	2.8	15.0	45.5	28.2	8.3
3.9 Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun)	0.1	0.1	0	0	0.4	2.9	11.2	41.5	34.0	9.7

3.10 Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	0	0	0	0	0.2	2.4	13.8	41.8	29.7	12.1
4.11 Sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta BPJS Kesehatan/JKN-KIS)	0	0	0	0	0.1	1.1	4.7	19.8	34.8	39.5
4.12 Pasien dikenakan biaya tambahan apabila mengakses pelayanan diluar tanggungan JKN (khusus peserta BPJS Kesehatan/JKN-KIS)	0.1	0.0	0.1	0	0.2	0.5	8.1	30.6	29.5	30.9
4.13 Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien	0	0	0	0	1.2	1.6	7.5	33.6	37.5	18.6
4.14 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)	0	0	0	0	0.5	0.9	5.7	31.9	40.0	20.9
4.15 Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal)	0	0	0	0	0.5	0.9	5.3	33.9	37.4	21.8
5.16 Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan kecukupan jenis dan variasi layanan yang tercantum dalam standar pelayanan puskesmas.	0	0	0	0	0.2	1.3	12.1	45.7	31.0	9.7
5.17 Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian	0	0	0	0.1	0.1	0.8	7.7	25.9	23.6	41.9
6.18 Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti (tampak dari seberapa cekatan dan ekspresi serius dan meyakinkan saat menjalankan tugas)	0	0	0	0	0.3	1.7	12.8	42.8	29.4	12.9
6.19 Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien (tampak dari kemampuan berbahasa/berkomunikasi yang efektif, tidak berbelit-belit dan meyakinkan)	0	0	0	0	0.3	2.6	14.5	42.3	28.1	12.1
6.20 Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/meyakinkan (dapat dikonfirmasi apakah pasien pernah menemukan inkonsistensi keterangan antar petugas)	0	0	0	0	0.2	2.5	12.9	43.6	27.2	13.6
7.21 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	0	0	0	0	0.1	1.0	11.3	44.6	27.6	15.3

melamun, terkantuk-kantuk, dll)										
7.22 Petugas pelayanan tidak pernah membeda-bedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun ekonomi/miskin, dll)	0	0	0	0	0.1	0.7	9.5	38.5	27.4	23.9
7.23 Petugas pelayanan memberikan pelayanan kepada seluruh pasien yang datang tanpa kecuali sesuai dengan jadwal pelayanan di puskesmas (tidak ada pasien yang ditolak karena 19ndepen apapun)	0	0	0	0	0.1	0.9	9.4	37.5	26.2	25.8
7.24 Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)	0	0	0	0	0.1	0.5	7.3	38.9	32.5	20.6
8. 25 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)	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
8.26 Tersedia sarana untuk memberikan pengaduan/saran terkait pelayanan kesehatan di puskesmas (kotak saran, nomor HP, email, dll.)	0	0	0	0	0.6	5.2	13.8	39.1	26.7	14.6
9. 27 Ruang tunggu kebersihan dan kenyamanannya terjaga	0	0	0	0	0.2	1.4	12.0	44.8	27.9	13.6
9.28 Ruang periksa kebersihannya terjaga	0	0	0	0	0.1	1.1	11.4	45.7	28.1	13.6
9.29 Alat pemeriksaan pasien kebersihannya terjaga	0	0	0	0	0.1	0.6	11.9	44.1	29.4	13.9
9.30 Kelengkapan obat-obatan	0	0	0	0	0.2	0.7	9.7	40.6	28.5	20.3
9.31 Ketersediaan toilet mencukupi	0	0	0	0.1	0.3	1.8	18.1	46.2	23.5	10.1
9.32 Kebersihan toilet terjaga	0	0	0	0	0.2	4.2	25.9	36.9	22.9	9.7



Gambar 1. Divergent stacked bar chart respon responden per item pertanyaan kepuasan

Tabel 5. Rincian persentase kepuasan pada unsur waktu pelayanan

Pertanyaan	Sangat Tidak Puas (1)	2	3	4	5	6	7	8	9	Sangat Puas (10)
7a. Jangka waktu penyelesaian pelayanan di loket pendaftaran tepat waktu berdasarkan standar mutu puskesmas (standar waktu 5-15 menit)	0	0	0	0.3	0.8	4.5	17.0	36.5	30.3	10.4
7b. Jangka waktu penyelesaian pelayanan di Poli Umum tepat waktu (standar waktu 5-30 menit)	0	0	0	0.1	0.4	2.9	14.5	40.8	33.8	7.5
7c. Jangka waktu penyelesaian pelayanan di Poli KIA/KB tepat waktu (standar waktu 10-30 menit)	0	0	0.6	0	1.3	3.2	21.7	30.6	33.1	9.5
7d. Jangka waktu penyelesaian pelayanan di Poli Gigi tepat waktu (standar waktu 5-60 menit)	0	0	0	0	0.8	1.6	11.9	53.9	19.8	11.9
7e. Jangka waktu penyelesaian pelayanan di Poli PTM Terpadu tepat waktu (standar waktu 15-30 menit)	0	0	0	0	2.1	4.3	17.0	40.4	34.0	2.1
7f. Jangka waktu penyelesaian pelayanan di Poli Imunisasi tepat waktu (standar waktu 15-20 menit)	0	0	0	0	0	8.2	14.8	42.6	31.1	3.3
7g. Jangka waktu penyelesaian pelayanan Farmasi/Aptek tepat waktu (standar waktu 5-15 menit)	0	0	0	0	0	0.9	6.1	43.5	36.7	12.9
7h. Jangka waktu penyelesaian pelayanan Laboratorium tepat waktu (standar waktu 5-120 menit)	0	0	0	0	0	10.0	20.0	45.0	20.0	5.0
9a. Jam pelayanan pasien, selalu buka sesuai jam kerja mulai pukul 7.30 s/d 14.30 WITA (senin-kamis) sedangkan Jumat 07.30 s/d 11.30 dan Sabtu 07.30 s/d 13.00	0	0	0.1	0	1.0	3.0	12.3	38.9	35.8	8.8
9b. Jam pelayanan selalu buka 24 jam (puskesmas dengan rawat inap)	0	0	0.9	0	0.9	30.9	33.6	21.8	10.9	0.9
9c. Waktu visite pasien oleh tenaga medis dilakukan secara rutin sesuai jadwal untuk masing-masing pasien (khusus rawat inap)	0	0	0	0	0.9	30.7	33.7	27.7	4.9	1.9
9d. Pemberian makanan pasien selalu sesuai jadwal makan (khusus rawat inap)	0	0	0	0	1.0	28.9	40.2	17.5	9.3	3.1

Tabel 5 menunjukkan beberapa data detail khusus mengenai unsur tentang waktu pelayanan. Sebagian besar pengunjung di loket dan semua poliklinik memberikan respon puas-sangat puas terhadap waktu pelayanan. Tidak ada item pernyataan yang mendapatkan respon 1-2 (Sangat Tidak Puas). Namun beberapa pertanyaan masih mendapatkan respon pada skor 3-6 (Tidak Puas-Biasa Saja) pada pelayanan rawat jalan yaitu pada pelayanan di Laboratorium dengan standar waktu 5-120 menit (10%) dan Poliklinik Imunisasi dengan standar waktu 15-20 menit (8.2%). Untuk pelayanan rawat inap, item waktu pelayanan yang mendapatkan persentase jawaban pada skor "Tidak Puas-Biasa saja" terbesar adalah jadwal buka pelayanan 24 jam untuk puskesmas rawat inap (32.7%), waktu visite petugas kesehatan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan (31.6%) dan jadwal pemberian makan untuk pasien rawat inap (29.9%).

3. Skor Rata-Rata Kepuasan Masyarakat

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 10 mencerminkan sangat puas. Hasil perhitungan menghasilkan skor rata-rata kepuasan pasien berada pada nilai 8.44 (SD=0.72) dari minimal 1 dan maksimal 10. Terlihat bahwa terdapat 11 item pernyataan kepuasan yang rata-ratanya di bawah total rata-rata kepuasan masyarakat atau persentasenya 36.7%.

Tabel 6. Rata-rata kepuasan masyarakat per item pertanyaan

No	Pernyataan	Rata-rata	SD
34	Kebersihan toilet terjaga	8.07	1.03
33	Ketersediaan toilet mencukupi	8.21	0.94
8	Pelayanan yang diperoleh/dilaksanakan petugas telah tepat waktu (sesuai dengan standard atau yang dijanjikan /diinformasikan petugas)	8.23	0.91
7	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya, dan sesuai pelayanan yg tersedia) Keterangan: Bila jawaban sesuai standard maka ceklis kolom SS, bila tidak tanyakan perkiraan waktunya dan catat pada kolom STS.	8.27	1.02

No	Pernyataan	Rata-rata	SD
1	Informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan secara terbuka <i>(di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang lengkap dan jelas)</i>	8.28	1.02
6	Proses pelayanan yang dilakukan sederhana <i>(tidak berbelit-belit)</i>	8.29	1.05
28	Tersedia sarana untuk memberikan pengaduan/saran terkait pelayanan kesehatan di puskesmas <i>(kotak saran, nomor HP, email, dll.)</i>	8.29	1.07
19	Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien <i>(tampak dari kemampuan berbahasa/berkomunikasi yang efektif, tidak berbelit-belit dan meyakinkan)</i>	8.31	0.97
5	Alur/proses pelayanan telah sangat jelas <i>(tidak membingungkan)</i>	8.33	1.04
2	Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas <i>(tidak membingungkan).</i>	8.34	1.02
3	Kesederhanaan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan	8.34	1.03
9	Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi. <i>(artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun)</i>	8.34	0.97
10	Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	8.34	0.95
4	Kemudahan pasien untuk memenuhi persyaratan pada layanan kesehatan	8.35	1.04
16	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan kecukupan jenis dan variasi layanan yang tercantum dalam standar pelayanan puskesmas.	8.35	0.87

No	Pernyataan	Rata-rata	SD
18	Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti <i>(tampak dari seberapa cekatan dan ekspresi serius dan meyakinkan saat menjalankan tugas)</i>	8.38	0.94
20	Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/meyakinkan <i>(dapat dikonfirmasi apakah pasien pernah menemukan inkonsistensi keterangan antar petugas)</i>	8.39	0.96
29	Ruang tunggu kebersihan dan kenyamanannya terjaga	8.39	0.92
30	Ruang periksa kebersihannya terjaga	8.41	0.9
31	Alat pemeriksaan pasien kebersihannya terjaga	8.43	0.9
21	Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan. <i>(fisik yang prima juga dapat diobservasi dari ekspresi dan penampilan yang penuh semangat, tidak duduk santai, merokok sambil melamun, terkantuk-kantuk, dll)</i>	8.44	0.92
32	Kelengkapan obat-obatan	8.57	0.95
13	Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien	8.6	1.00
22	Petugas pelayanan tidak pernah membeda-bedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan <i>(baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun ekonomi/miskin, dll)</i>	8.63	0.97
24	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik <i>(sopan)</i>	8.64	0.91
23	Petugas pelayanan memberikan pelayanan kepada seluruh pasien yang datang tanpa kecuali sesuai dengan jadwal pelayanan di puskesmas <i>(tidak ada pasien yang ditolak karena 24ndepen apapun)</i>	8.66	0.99
14	Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima <i>(pengunjung tidak mempermasalahkan biaya yang dikeluarkan karena puas dengan pelayanan yang diberikan)</i>	8.72	0.92
15	Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya	8.72	0.92

No	Pernyataan	Rata-rata	SD
	<i>(artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal)</i>		
12	Pasien dikenakan biaya tambahan apabila mengakses pelayanan diluar tanggungan JKN <i>(khusus peserta BPJS Kesehatan/JKN-KIS)</i>	8.8	1.02
17	Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian	8.97	1.04
11	Sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya <i>(khusus peserta BPJS Kesehatan/JKN-KIS)</i>	9.06	0.94
	Skor rata-rata 32 item pernyataan	8.44	0.72

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		0.536 ^a	Jenis Layanan		0.4574 ^b
Laki-laki	8.46 (0.02)		Poli umum	8.45 (0.73)	
Perempuan	8.43 (0.02)		Poli Gigi	8.44 (0.70)	
Umur		0.009 ^b	Poli KIA/KB	8.42 (0.75)	
≤ 19 tahun	8.33 (0.64)		Poli Imunisasi	8.23 (0.72)	
20-39 tahun	8.46 (0.71)		Poli Lansia	8.58 (0.47)	
40-59 tahun	8.49 (0.72)		Poli PMT	8.39 (0.75)	
≥ 60 tahun	8.35 (0.77)		Farmasi/apotek	8.66 (0.23)	
Pekerjaan		0.1137 ^b	Laboratorium	8.49 (0.67)	
Tidak Bekerja/Ibu RT/Lainnya	8.46 (0.79)		Lainnya	8.61 (0.29)	
Karyawan Swasta/PNS/Buruh	8.48 (0.68)		Penghasilan		0.0000 ^b
Pedagang/Wiraswasta	8.36 (0.67)		≤ Rp 1.500.000	8.34 (0.72)	
Petani/Peternak/Nelayan	6.40 (0.66)		Rp 1.500.000-2.500.000	8.59 (0.75)	
Pembiayaan		0.0002 ^a	Rp.2.500.001-3.500.000	8.58 (0.56)	
BPJS/JKN/KIS	8.59 (0.03)		>Rp.3.500.000	8.63 (0.62)	
Umum	8.41 (0.02)		Pendidikan		0.0008 ^b
Jenis kepesertaan		0.0002 ^a	Tidak sekolah dan SD	8.36 (0.72)	
PBI	8.41 (0.02)		SMP	8.50 (0.69)	
Non PBI	8.59 (0.03)		SMA	8.48 (0.74)	
			Diploma-Perguruan Tinggi	8.58 (0.63)	

Keterangan: ^aUji t-test; ^bOne Way ANOVA; $\alpha=0.05$

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 independent, sedangkan yang memiliki 3 atau kategori atau lebih uji statistik menggunakan uji One Way ANOVA. Tingkat kemaknaan yang digunakan adalah

99% mengingat skor yang dihasilkan tidak sepenuhnya berasal dari variabel yang berjenis rasio melainkan hasil konversi dari skala likert.

Tabel 6 menunjukkan bahwa terdapat variabel yang memiliki perbedaan diantara kategorinya, variabel umur, pembiayaan, jenis kepesertaan, penghasilan dan pendidikan. Hal tersebut berarti bahwa terdapat perbedaan skor rata-rata kepuasan layanan berdasarkan karakteristik jenis umur, pembiayaan, jenis kepesertaan, penghasilan dan pendidikan yang diakses oleh responden survei.

DISKUSI

Kualitas pelayanan kesehatan suatu puskesmas sangat mempengaruhi kepuasan dari masyarakat.⁴ 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 yang ada di Kabupaten Buleleng 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 84.44 dan masuk dalam kategori "Baik".

Sementara itu, hasil pengukuran kepuasan menggunakan rata-rata skor dengan 32 item kepuasan, mendapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan responden berada pada rata-rata 8.44 (SD=0.72). Artinya dari rentang skor 1 (kategori sangat tidak puas) sampai skor 10 (kategori sangat puas), tingkat kepuasan responden tersebut masih berada di kategori "Puas". Hal tersebut dipertegas oleh hasil pengukuran proporsi atau persentase terhadap 32 item pernyataan kepuasan, yang mana mengindikasikan bahwa persentase pengunjung yang memilih "Sangat Sangat" terhadap item pernyataan kepuasan (mengandung arah positif), lebih besar daripada yang memilih "Puas" "Tidak Puas" atau "Sangat Tidak Puas". Kurang dari 10% responden yang memberikan respon "Tidak Puas-Biasa Saja". Hal tersebut bermakna bahwa sebagian besar masyarakat merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan di seluruh Puskesmas yang ada di Kabupaten Buleleng secara umum, tetapi masih diperlukan usaha untuk mempertahankan kualitas layanan yang sudah baik tersebut.

Terdapat dua unsur kepuasan yang masih mendapatkan nilai di bawah nilai rata-rata total yaitu unsur waktu pelayanan (U3) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8). Hal tersebut juga didukung dari beberapa item pertanyaan dari kedua unsur tersebut yang masih mendapatkan nilai yang rendah pada item pertanyaannya. Untuk unsur waktu pelayanan, beberapa responden masih memberikan respon "Sangat Tidak Puas-Tidak Puas) pada beberapa item pernyataan waktu pelayanan rawat jalan yaitu kesesuaian jadwal pelayanan dengan dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (0.2%) dan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas (0.1%). Unit layanan rawat jalan yang mendapatkan skor "Tidak Puas-Biasa Saja" terbanyak adalah laboratorium dan

unit farmasi/apotik. Untuk pelayanan rawat inap, item waktu pelayanan yang mendapatkan persentase jawaban pada skor "Tidak Puas-Biasa saja" terbesar adalah jadwal buka pelayanan 24 jam untuk puskesmas rawat inap (32.7%), waktu visite petugas kesehatan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan (31.6%) dan jadwal pemberian makan untuk pasien rawat inap (29.9%).

Jangka waktu pelayanan yang tepat waktu akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Walaupun hanya sebagian kecil responden yang menjawab kurang puas terhadap ketepatan waktu pelayanan, pendapat mereka juga tidak dapat diabaikan. Jika dikaitkan dengan manajemen mutu, aspek lamanya waktu pelayanan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh institusi kesehatan.⁵ Waktu pelayanan memang senantiasa menjadi permasalahan yang harus dibenahi. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kesigapan dan ketrampilan petugas kesehatan sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar waktunya dan mengurangi waktu tunggu pasien terutama pada saat-saat pasien banyak. Kualitas waktu dapat ditingkatkan secara bertahap dan jika pasien sudah merasakan kualitas yang membaik dari hari kehari, kemungkinan besar mereka akan kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut.

Unsur kedua yang mendapat nilai unsur terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8). Ketersediaan sarana untuk pengaduan sebenarnya sudah baik disediakan oleh pihak puskesmas. Namun, pemanfaatannya yang masih sangat kurang dilakukan oleh masyarakat karena kurangnya sosialisasi penggunaan media pengaduan tersebut.. Hal ini bisa terlihat dari tidak ada satupun masyarakat yang memberikan feedback sehingga tidak ada gambaran mengenai kualitas umpan balik yang pernah dilakukan oleh pihak puskesmas. Unsur ini sangat berhubungan dengan kepercayaan masyarakat terhadap pengelola bahwa suara pasien/masyarakat didengar dan dijadikan dasar untuk melakukan rencana perubahan untuk meningkatkan kualitas layanan.⁶

Berdasarkan hal itu, secara umum seluruh Puskesmas yang ada di Kabupaten Buleleng juga harus mulai meningkatkan manajemen penanganan aduan, saran dan masukan pasien baik berawal dari sosialisasi mekanisme pengaduan dan pemberian saran sampai dengan tindak lanjut. Hal tersebut sangatlah bermanfaat apabila ingin meningkatkan kualitas layanan yang berdasar pada persepsi yang disampaikan langsung oleh pasien atau pengguna jasa pelayanan. Selain itu, item tentang umpan balik dari masukan, saran dan

aduan juga harus diperlihatkan dalam bentuk perubahan sistem, kebijakan, tindakan atau pola kerja yang dapat dilihat atau dirasakan langsung oleh para pasien yang telah memberi saran dan masukan tersebut.

Beberapa saran yang masuk dan telah dianalisis menyatakan bahwa sebagian besar responden menginginkan adanya peningkatan kualitas pelayanan pada loket pendaftaran. Beberapa dari responden mengatakan bahwa petugas loket terkadang kurang ramah dan terkesan berperilaku kurang menyenangkan pada saat memberikan pelayanan. Sebagai lini terdepan dari suatu pelayanan, memang tugas petugas loket cukup berat ditambah dengan ketidak sabaran dari pasien sendiri sehingga benar-benar membutuhkan kesabaran lebih. Beberapa responden juga memberikan saran terkait sarana dan prasarana yaitu untuk meningkatkan kenyamanan ruang tunggu dengan menambahkan kursi dan meningkatkan kebersihan puskesmas terutama toilet.

Terdapat lima variabel yang memiliki perbedaan kepuasan secara signifikan diantara kategorinya yaitu variabel umur, pembiayaan, jenis kepesertaan, penghasilan dan pendidikan. Dari karakteristik umur, terlihat bahwa kelompok umur <19 tahun memiliki nilai kepuasan terendah. Hal ini kemungkinan disebabkan karena kelompok umur ini merupakan kelompok umur yang masih menempuh masa pendidikan sehingga idealisme mereka masih sangat kuat. Variabel tingkat pendidikan seseorang akan berpengaruh pada penghasilan seseorang dan akan mempengaruhi jenis kepesertaan BPJS kesehatan apakah PBI atau Non-PBI. Ketiga variabel tersebut menunjukkan keadaan sosio-ekonomi responden. Masyarakat yang berasal dari kelompok sosio-ekonomi menengah keatas akan memiliki standar dan ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan dibandingkan kelompok masyarakat dari sosio-ekonomi menengah kebawah. Namun, bukan berarti kita tidak memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat dari kelas sosio-ekonomi yang lebih rendah. Pelayanan prima harus diberikan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa memandang status sosial dan ekonomi mereka. Komunikasi yang baik antara petugas dengan pasien menjadi kunci penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Baik masyarakat dari tingkat sosio-ekonomi rendah atau tinggi memerlukan hal tersebut. Apabila dapat dilakukan, niscaya indeks kepuasan masyarakat yang sudah "baik" di Puskesmas Kabupaten Buleleng akan bertahan bahkan dapat meningkat menjadi lebih baik lagi.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Tingkat kepuasan masyarakat pada layanan di seluruh Puskesmas yang ada di Kabupaten Buleleng berdasarkan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat masuk dalam kategori baik atau memuaskan. Unsur kepuasan yang mendapatkan nilai yang terendah adalah unsur waktu pelayanan (U3) dan penanganan pengaduan dan masukan (U8). Selain itu, masih terdapat 3 unsur yang berada di bawah rata-rata tertimbang.
2. Berdasarkan pengukuran proporsi dan skor rata-rata dari 32 item pertanyaan, tingkat kepuasan masyarakat masih masuk dalam kategori "Sangat Baik" atau "Sangat Puas". Item tentang waktu pelayanan dan pemberian umpan balik terhadap complaint, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa masih mendapatkan respon "Tidak Puas". Hal tersebut juga didukung dengan hasil pengukuran skor rata-rata kepuasan, yang juga menampilkan kedua item tersebut pada skor 7 terendah
3. Terdapat perbedaan skor rata-rata kepuasan berdasarkan karakteristik sosio-demografi pengunjung, yaitu dari variabel umur, tingkat pendidikan, penghasilan, pembiayaan dan jenis kepesertaan.

Saran

Berdasarkan hasil survei ini, peneliti merekomendasikan kepada pihak pengelola Puskesmas yang ada di Kabupaten Buleleng untuk:

1. Mempertahankan kekuatan yang dimiliki yaitu sudah baiknya berbagai aspek di Puskesmas, sehingga memperoleh tingkat kepuasan yang hampir sempurna. Berdasarkan hal itu, perlu dilakukan berbagai upaya dan strategi untuk mempertahankan kualitas layanan, sehingga predikat ini dapat dipertahankan.
2. Meningkatkan kesiapan dan keramahan petugas pelayanan sehingga waktu pelayanan an kualitas sesuai standar dapat tercapai. Hal ini dapat dilakukan dengan pemberian pelatihan penyegaran dan workshop bagi petugas kesehatan, sehingga ketrampilan dan kesiapan petugas dapat mengkompensasi jumlah pasien yang banyak.

3. Sosialisasi mekanisme pengaduan dan pemberian saran kepada masyarakat sehingga mereka dapat memanfaatkan sarana pengaduan yang sudah disediakan oleh pihak puskesmas.
4. Meningkatkan kenyamanan sarana dan prasarana di puskesmas seperti kebersihan toilet dan penambahan kursi pada ruang tunggu di puskesmas.

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. Ri DK. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta; 2009.
3. Anggraeny C, others. Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Kebijak dan Manaj Publik*. 2013;1(1):85-93.
4. Chasanah U. PENGUKURAN KINERJA BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PUSKESMAS KALIRUNGKUT SURABAYA. *J Ilmu dan Ris Akunt*. 2015;2(3). <https://ejournal.stiesia.ac.id/jira/article/view/97>. Accessed July 5, 2018.
5. Laeliah, Nur, Subekti, Heru. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2017;1(2):102
6. Fahriza. *Pengendalian Manajemen Pengaduan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kota Tangerang Selatan*. IPB Repository, 2017.

LAMPIRAN HASIL IKM TIAP PUSKESMAS

Puskesmas Busungbiu I

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)/Unsur	NRR tertimbang/Unsur
1	Persyaratan (U1)	6.9514	0.7724
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	6.6889	0.7432
3	Waktu Pelayanan (U3)	7.0263	0.7807
4	Biaya/Tarif (U4)	8.7491	0.9721
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	7.9639	0.8849
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	7.2444	0.8049
7	Perilaku Pelaksana (U7)	7.9903	0.8878
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	9.0944	1.0105
9	Sarana dan Prasarana (U9)	7.4713	0.8301
Σ NRR tertimbang/Unsur		7.6867	
IKM UNIT PELAYANAN		76.8667	
MUTU PELAYANAN		BAIK	

Puskesmas Banjar I

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)/Unsur	NRR tertimbang/Unsur
1	Persyaratan (U1)	7.9847	0.8872
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	7.8194	0.8688
3	Waktu Pelayanan (U3)	7.7585	0.8621
4	Biaya/Tarif (U4)	8.5093	0.9455
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	8.0222	0.8914
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	7.7519	0.8613
7	Perilaku Pelaksana (U7)	7.9139	0.8793
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	8.2944	0.9216
9	Sarana dan Prasarana (U9)	7.8491	0.8721
Σ NRR tertimbang/Unsur		7.9893	
IKM UNIT PELAYANAN		79.8927	
MUTU PELAYANAN		BAIK	

Puskesmas Tejakula I

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)/ Unsur	NRR tertimbang/Unsur
1	Persyaratan (U1)	8.221	0.904
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	8.150	0.897
3	Waktu Pelayanan (U3)	8.486	0.933
4	Biaya/Tarif (U4)	8.098	0.891
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	8.469	0.932
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	8.356	0.919
7	Perilaku Pelaksana (U7)	8.426	0.927
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	8.494	0.934
9	Sarana dan Prasarana (U9)	8.405	0.925
Σ NRR tertimbang/Unsur		8.262	
IKM UNIT PELAYANAN		82.62	
MUTU PELAYANAN		B (BAIK)	

Puskesmas Sukasada I

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)/ Unsur	NRR tertimbang/Unsur
1	Persyaratan (U1)	8.232	0.906
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	8.350	0.919
3	Waktu Pelayanan (U3)	8.245	0.907
4	Biaya/Tarif (U4)	8.661	0.953
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	9.111	1.002
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	8.189	0.901
7	Perilaku Pelaksana (U7)	8.321	0.915
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	8.072	0.888
9	Sarana dan Prasarana (U9)	7.996	0.880
Σ NRR tertimbang/Unsur		8.270	
IKM UNIT PELAYANAN		82.70	
MUTU PELAYANAN		B (BAIK)	

Puskesmas Kubutambahan I

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)/Unsur	NRR tertimbang/Unsur
1	Persyaratan (U1)	8.43	0.927
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	8.61	0.947
3	Waktu Pelayanan (U3)	8.27	0.910
4	Biaya/Tarif (U4)	8.27	0.910
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	8.29	0.912
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	8.39	0.923
7	Perilaku Pelaksana (U7)	8.47	0.932
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	8.19	0.901
9	Sarana dan Prasarana (U9)	8.59	0.945
Σ NRR tertimbang/Unsur		8.307	
IKM UNIT PELAYANAN		83.07	
MUTU PELAYANAN		B (BAIK)	

Puskesmas Sawan II

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)/Unsur	NRR tertimbang/Unsur
1	Persyaratan (U1)	8.46	0.931
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	8.47	0.932
3	Waktu Pelayanan (U3)	8.31	0.915
4	Biaya/Tarif (U4)	9.11	1.002
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	8.49	0.934
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	8.61	0.947
7	Perilaku Pelaksana (U7)	8.58	0.943
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	8.49	0.934
9	Sarana dan Prasarana (U9)	8.45	0.930
Σ NRR tertimbang/Unsur		8.467	
IKM UNIT PELAYANAN		84.67	
MUTU PELAYANAN		B (BAIK)	

Puskesmas Gerokgak I

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)/ Unsur	NRR tertimbang/Unsur
1	Persyaratan (U1)	8.5736	0.9526
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	8.7694	0.9744
3	Waktu Pelayanan (U3)	8.3319	0.9258
4	Biaya/Tarif (U4)	9.6846	1.0761
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	9.05	1.0056
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	8.2852	0.9206
7	Perilaku Pelaksana (U7)	9.1153	1.0128
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	7.5833	0.8426
9	Sarana dan Prasarana (U9)	8.4953	0.9439
Σ NRR tertimbang/Unsur		8.6543	
IKM UNIT PELAYANAN		86.5429	
MUTU PELAYANAN		BAIK	

Puskesmas Buleleng I

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)/ Unsur	NRR tertimbang/Unsur
1	Persyaratan (U1)	8.95	0.984
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	8.79	0.967
3	Waktu Pelayanan (U3)	8.62	0.948
4	Biaya/Tarif (U4)	8.90	0.979
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	9.06	0.996
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	9.02	0.993
7	Perilaku Pelaksana (U7)	9.23	1.015
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	8.93	0.983
9	Sarana dan Prasarana (U9)	8.84	0.973
Σ NRR tertimbang/Unsur		8.838	
IKM UNIT PELAYANAN		88.38	
MUTU PELAYANAN		A (SANGAT BAIK)	

Puskesmas Buleleng II

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)/ Unsur	NRR tertimbang/Unsur
1	Persyaratan (U1)	8.6806	0.9645
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	8.7028	0.9670
3	Waktu Pelayanan (U3)	8.589	0.9543
4	Biaya/Tarif (U4)	9.572	1.0636
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	9.0333	1.0037
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	8.7593	0.9733
7	Perilaku Pelaksana (U7)	8.7264	0.9696
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	9.0944	1.0105
9	Sarana dan Prasarana (U9)	8.7963	0.9774
Σ NRR tertimbang/Unsur		8.8838	
IKM UNIT PELAYANAN		88.8379	
MUTU PELAYANAN		A (SANGAT BAIK)	

Puskesmas Seririt I

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)/ Unsur	NRR tertimbang/Unsur
1	Persyaratan (U1)	8.8597	0.9844
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	8.7889	0.9765
3	Waktu Pelayanan (U3)	8.8611	0.9846
4	Biaya/Tarif (U4)	9.0819	1.0091
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	9.1361	1.0151
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	8.9185	0.9909
7	Perilaku Pelaksana (U7)	9.2208	1.0245
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	8.9444	0.9938
9	Sarana dan Prasarana (U9)	8.5676	0.9520
Σ NRR tertimbang/Unsur		8.9310	
IKM UNIT PELAYANAN		89.3100	
MUTU PELAYANAN		A (SANGAT BAIK)	

DOKUMENTASI



