

## Gambaran Kualitas Layanan Kesehatan Di Puskesmas Ngemplak Simongan

Rita Amelia Putri<sup>1</sup>, Wahyu Eko Giri Kusumo<sup>1</sup>, Rani Tiara Desty<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas IVET, Indonesia

### Info Articles

*Sejarah Artikel:*

Disubmit 5 Februari 2023  
Direvisi 7 Mei 2023  
Disetujui 20 Juni 2023

*Keywords:*

*health services; patient satisfaction; ngemplak simongan health center*

### Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan salah satu ukuran untuk menilai pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanah UUD 1945. Puskesmas Ngemplak Simongan merupakan unit pelaksana tingkat pertama dalam memberikan pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya yakni tingkat kelurahan. Tujuan dari penelitian ini untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngemplak Simongan dengan melihat dari unsur keselamatan, efektivitas, berpusat pada pasien, tepat waktu, efisiensi, keadilan. Metode itu observasional deskriptif dengan pendekatan cross sectional. Pengambilan sampling dengan *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngemplak Simongan sudah cukup baik namun masih ada juga yang kurang pada puskesmas ini. Diharapkan oleh sarana dan prasarana yang tersedia di Puskesmas Ngemplak Simongan, sehingga dapat meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan yang diberikan. Diharapkan Puskesmas Ngemplak Simongan dapat lebih baik untuk kedepannya dalam memberikan pelayanan dengan melihat masih adanya ketidakpuasan pengguna pelayanan kesehatan pada Puskesmas Ngemplak Simongan ini.

### Abstract

*Service quality is one measure to assess public services. Public service is an activity or a series of activities in the context of fulfilling service needs in accordance with statutory regulations for every citizen and resident for goods, services and/or administrative services provided by public service providers. The state is obliged to serve every citizen and resident to fulfill their basic rights and needs within the framework of public services which are mandated by the 1945 Constitution. The Ngemplak Simongan Health Center is the first level implementing unit in providing health services in its working area, namely the village level. The purpose of this study was to see the extent to which the quality of health services at the Ngemplak Simongan Health Center was satisfied by looking at the elements of safety, effectiveness, patient-centered, timely, efficiency, fairness. The method used in this research is purposive sampling. The results showed*

*that the health services at the Ngeplak Simongan Health Center were quite good, but there were still some that were lacking at this Health Center. It is hoped that the facilities and infrastructure available at the Ngeplak Simongan Health Center can improve the performance and quality of services provided. It is hoped that the Ngeplak Simongan Health Center can be better in providing services in the future by seeing that there is still dissatisfaction with health service users at the Ngeplak Simongan Health Center.*

---

✉ Alamat Korespondensi:  
E-mail: [litaameliaputri43@gmail.com](mailto:litaameliaputri43@gmail.com)

p-ISSN 2721-8503  
e-ISSN 2775-9997

## PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu proses yang lengkap, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen puskesmas secara keseluruhan. Manajemen puskesmas perlu diperbaharui dan disempurnakan, agar terwujud pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, efektif, dan efisien, merata serta berkesinambungan. Seiring berkembangnya waktu, ilmu dan teknologi mengalami perkembangan sangat pesat dibidang kesehatan, Puskesmas dituntut untuk meningkatkan kinerja dan kualitasnya dalam melakukan pelayanan terhadap pasien (Nunuk Herawati, 2015).

Fungsi Puskesmas yang sangat berat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumberdaya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik (Riandi, 2018) kedudukan puskesmas sebagai ujung tombak dalam sistem pelayanan kesehatan, karena puskesmas merupakan lembaga kesehatan yang pertama berhadapan langsung dengan pasien (Handayani, 2016).

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata yang sebagaimana telah ditetapkan berdasarkan standar dan kode etik profesi (Cynthia silsilia tailaso, 2018).

Dalam mengukur kualitas jasa pelayanan (service Quality) digunakan dimensi kualitas jasa yang dikemukakan oleh Zeithmal, Berry. Kelima karakteristik tersebut adalah: pertama, tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empty (empati) (Ahmad & Napitupulu, 2021).

Kepuasan adalah keadaan terpenuhinya sebagian atau seluruh harapan yang diinginkan dari suatu pelayanan yang didapat. Menurut Oliver mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut. Di dalam pelayanan kesehatan yang menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan selain mutu hasil mengatasi masalah kesehatan yaitu adanya kesembuhan, juga mutu pelayanan petugas yang baik, ramah, santun dan kelengkapan sarana. Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting bagi Puskesmas Ngemplak Simongan (Umniyati, 2010).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan adalah perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanannya tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan keluasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapannya itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tidak memenuhi apa yang diharapkannya (Riza, 2014). Adapun Permasalahan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia diantaranya yaitu kurangnya evaluasi pelayanan kesehatan dan survey kepuasan yang kurang melibatkan pasien (Afriosa, 2021).

Penurunan kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan dapat dipengaruhi oleh faktor internal, seperti kualitas pelayanan maupun kualitas sarana prasarana yang disediakan oleh fasilitas kesehatan yang kurang baik. Sedangkan faktor eksternal seperti pesaing yang memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik. Mutu pelayanan kesehatan umumnya dikaitkan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan kepada pasien dan dapat dinilai melalui kepuasan yang dirasakan pasien. (Lilik & Budiono, 2021). Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai (Biyanda Eninurkhatun, 2017).

Berdasarkan data WHO di seluruh Amerika Serikat dan Eropa, kepuasan konsumen memainkan peran yang semakin penting dalam kualitas reformasi perawatan dan kesehatan. Selama 10 tahun terakhir, ke proliferasi dari survei yang memfokuskan secara eksklusif pada pengalaman

pasien, aspek yaitu dari pengalaman perawatan seperti waktu tunggu, kualitas dasar fasilitas, dan komunikasi dengan penyedia layanan kesehatan, yang semuanya membantu mengidentifikasi prioritas nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Di antara tujuh belas negara, Italia berada di peringkat kedua oleh WHO, tapi hanya 20 % penduduknya mengatakan mereka puas dengan sistem perawatan kesehatan mereka (Purnawati et al., 2017).

Sistem Informasi Kesehatan di Indonesia masih terfragmentasi sehingga belum mampu menyediakan data dan informasi yang efektif bagi pembangunan kesehatan. Pemerintah telah merumuskan visi Sistem Informasi Kesehatan Indonesia yaitu terwujudnya Sistem Informasi Kesehatan terintegrasi pada tahun 2014. Perkembangan teknologi informasi telah memungkinkan terwujudnya integrasi data kesehatan nasional melalui Bank Data Nasional. Kementerian Kesehatan melalui Pusat Data dan informasi saat ini telah membangun Aplikasi SIKDA Generik yang berisi dataset yang diharapkan menjadi sebuah standar pencatatan dan pelaporan setiap sarana kesehatan di seluruh Kota/Kabupaten (Wati, 2016).

Permasalahan yang ada di Puskesmas Ngemplak Simongan yaitu dalam pencatatan masih secara manual menggunakan Ms. Excel. Dalam sistem pencatatan jika dilakukan secara manual dapat berisiko terjadinya kesalahan dan tidak tepatnya data serta keterlambatan dalam proses pencatatan dan pelaporan, oleh karena itu perlu sistem informasi yang dapat memperbaiki kesalahan kesalahan yang mungkin akan terjadi. Mulai dari data bumil yang ada, diperiksa dan di diagnosa dimasukkan pada Ms. Excel lalu dipilah sesuai kriteria setiap harinya. Adanya kekurangan dalam pemberian pelayanan mengenai informasi waktu dan lamanya penyelesaian pelayanan di puskesmas tidak di informasikan secara jelas, tidak ramahnya pegawai puskesmas terhadap pasien sehingga pasien merasa tidak nyaman, Kurangnya kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia dalam menangani Pelayanan Di Puskesmas Ngemplak Simongan (Ulfah Fachrun Nisa, 2016).

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan penelitian *study observasional deskriptif*, dengan menggunakan pendekatan desain penelitian *cross-sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Ngemplak Simongan Kota Semarang pada bulan Desember 2022. Pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling* dengan populasi pasien puskesmas Ngemplak Simongan Kota Semarang dan ditentukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan peneliti. Populasi yaitu seluruh masyarakat yang ada di wilayah kerja Puskesmas Ngemplak Simongan Kota Semarang. Sampel yaitu orang yang memeriksakan diri di Puskesmas Ngemplak Simongan Kota Semarang selama bulan Desember yaitu sebanyak 30 orang. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner, cara pengambilan data dengan wawancara dan Google form dengan pertanyaan tertutup yang digunakan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan pasien di Puskesmas Ngemplak Simongan Kota Semarang.

Dapat disimpulkan bahwa untuk pelayanan keselamatan pasien sebanyak 24 pasien (72%) menyatakan baik, untuk efektivitas 25 pasien (83%) menyatakan buruk hal ini bisa menjadi sebuah evaluasi untuk Puskesmas Ngemplak Simongan, dalam hal memprioritaskan 29 pasien (87%) menyatakan baik dengan hal ini bisa dibuktikan bahwa pasien tidak merasa dibeda-bedakan pada saat mereka berkunjung ke Puskesmas tersebut, untuk ketepatan waktu 16 pasien (48%) menyatakan buruk hal ini memiliki arti pada saat pasien berkunjung kesana mereka harus menunggu dengan waktu yang cukup lama sehingga para pasien merasa ketepatan waktu yang ada masih kurang baik, untuk efisiensi 28 pasien (84%) menyatakan baik dapat diartikan untuk tingkat efisiensi yang ada puskesmas ini sangat efisien dan untuk keadilan 16 pasien (53%) menyatakan diperlakukan secara adil dan tidak merasa di diskriminasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pembahasan berdasarkan tabel 1, karakteristik responden meliputi, nama, umur, jenis kelamin, riwayat pendidikan, pekerjaan, kepemilikan asuransi dan jenis asuransi. Usia responden berkisar 15-35 tahun ke atas, separuh lebih responden 18 orang (60%) berusia 35 tahun ke atas. Dari 30 responden lebih dari separuh berjenis kelamin perempuan yaitu 21 orang (70%). Tingkat Pendidikan terakhir dari responden hampir separuhnya 14 orang (46%) adalah SMA/SMK sederajat,

sedangkan sebagian kecil responden berpendidikan D3 dan S1 yaitu sebanyak 2 orang (2%). Adapun pekerjaan yang dimiliki responden paling banyak sebagai Buruh yaitu sebesar 8 orang (26%). Untuk kepemilikan asuransi lebih dari separuh memiliki asuransi yaitu 21 orang (73%). Serta untuk paling banyak jenis asuransi yaitu BPJS sebanyak 21 orang (73%). Hasil penelitian ini sesuai dengan karakteristik dari survei yang dilakukan.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Frekuensi	%
1.	Umur		
	15- 20 Tahun	4	13,3%
	21-25 Tahun	3	10%
	26-30 Tahun	3	10%
	31-35 Tahun	2	6,7%
	35 tahun keatas	18	60%
2.	Jenis Kelamin		
	Laki Laki	9	30%
	Perempuan	21	70%
3.	Riwayat Pendidikan		
	SD	4	13,3%
	SMP	8	26,7%
	SMA	14	46,7%
	D3	2	6,7%
	S1	2	6,7%
4.	Pekerjaan		
	Wiraswasta	4	13,3%
	Wirausaha	-	-
	Buruh	8	26,7%
	PNS	1	3,3%
	Pelajar	4	13,3%
	Ibu rumah tangga	9	30%
	Mahasiswa	1	3,3%
	Asatid	1	3,3%
	Asisten Rumah tangga	1	3,3%
	Tidak memiliki pekerjaan	1	3,3%

Hasil pembahasan berdasarkan tabel 2. Dimensi kepuasan pasien variable keselamatan. Semua responden (100%) menyatakan bahwa dokter memberikan dosis obat yang sesuai. Hampir semua responden (90%) menyatakan bahwa tempat pelayanan aman untuk anak-anak. Hampir semua responden (83%) menyatakan bahwa penggunaan jarum suntik tidak digunakan bersama-sama dengan pasien lain. Semua responden (100%) merasa aman dan percaya ditangani dengan tenaga kesehatan yang ada disana, hampir semua responden (96,7%) pasien merasa tempat pelayanan tersebut menjaga keselamatan pasien dengan efektif.

Tabel 2. Variable Keselamatan

No.	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah dokter memberikan dosis obat yang sesuai?	30	100%	0	0
2.	Apakah tempat pelayanan aman untuk anak-anak?	27	80%	3	20%
3.	Apakah penggunaan jarum suntik tidak digunakan bersama-sama dengan pasien lain?	25	83,3%	5	16,7%
4.	Apakah anda merasa aman dan percaya ditangani dengan tenaga kesehatan yang ada disana?	30	100%	0	0
5	Apakah sebagai pasien merasa tempat pelayanan tersebut menjaga keselamatan pasien dengan efektif	29	96,7%	1	3,3%

Hasil pembahasan berdasarkan tabel 3. Dimensi kepuasan pasien variable efektifitas. Semua responden (100%) yang menyatakan bahwa fasilitas yang diberikan sudah memenuhi standar yang berlaku. Hampir seluruh responden (93,3%) menyatakan bahwa tempat untuk menunggu obat memadai. Semua responden (100%) menyatakan bahwa petugasnya melakukan dengan baik. Lebih dari separuh responden ( 83,3%) menyatakan bahwa merasa diabaikan saat mengunjungi tempat pelayanan tersebut.

Tabel 3. Variable Efektivitas

No.	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Bagaimana fasilitas yang diberikan sudah memenuhi standar yang berlaku?	30	100%	-	-
2.	Apakah tempat untuk menunggu obat memadai?	28	93,3%	2	6,7%
3.	Jika anda pernah melakukan pengobatan di tempat pelayanan tersebut apakah petugasnya melakukan dengan baik ?	30	100%	-	-
4.	Apakah anda merasa diabaikan saat mengunjungi tempat pelayanan tersebut?	5	16,7%	25	83,3%

Hasil pembahasan berdasarkan tabel 4. Dimensi kepuasan pasien variable berpusat pada pasien. Hampir semua responden (96,7%) menyatakan bahwa menerima jawaban yang lengkap saat anda bertanya kepada tenaga kesehatan tentang informasi yang anda butuh kan. Semua responden (100%) menyatakan bahwa dibantu oleh tenaga kesehatan saat anda kesulitan untuk mengisi formulir pendaftaran. Semua responden (100%) menyatakan bahwa diperlakukan dan di hormati saat anda mengunjungi tempat pelayanan tersebut. Hampir semua responden (96,7%) menyatakan bahwa para tenaga kesehatan disana melayani anda dengan ramah.

Tabel 4. Variable Berpusat pada Pasien

No.	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah menerima jawaban yang lengkap saat anda bertanya kepada tenaga kesehatan tentang informasi yang anda butuh kan?	29	96,7%	1	3,3%
2.	Apakah dibantu oleh tenaga kesehatan saat anda kesulitan untuk mengisi formulir pendaftaran?	30	100%	0	0
3.	Apakah anda diperlakukan dan di hormati saat anda mengunjungi tempat pelayanan tersebut?	30	100%	0	0
4.	Apakah para tenaga kesehatan disana melayani anda dengan ramah?	30	100%	0	0

Hasil pembahasan berdasarkan tabel 5. Dimensi kepuasan pasien variable tepat waktu. Hampir seluruh responden (93,3%) menyatakan bahwa hasil poli umum sudah diberikan secara tepat waktu. Hampir semua responden (90%) menyatakan bahwa sudah tepat waktu pelayanan yang diberikan disana. Separuh lebih responden (70%) menyatakan tidak ada tenaga kesehatan yang datang terlambat. Hampir seluruh responden (96,7%) menyatakan bahwa pemberian obat sudah dilakukan secara tepat waktu.

Tabel 5. Variabel Tepat Waktu

No.	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah hasil poli umum sudah diberikan secara tepat waktu?	26	93,3%	2	6,7%
2.	Apakah menyatakan bahwa sudah tepat waktu pelayanan yang diberikan disana?	37	90%	3	10%
3.	Apakah ada tenaga kesehatan yang datang terlambat?	9	30%	21	70%
4.	Apakah pemberian obat sudah dilakukan secara tepat waktu?	29	96,7%	1	3,3%

Hasil pembahasan berdasarkan tabel 6. Dimensi kepuasan pasien variable efisiensi. Hampir seluruh responden (93,3%) menyatakan bahwa fasilitas yang diberikan sudah memenuhi standar yang berlaku. Hampir seluruh responden (93,3%) menyatakan bahwa biaya yang dikeluarkan dalam sekali berobat tidak termasuk mahal. Seluruh responden (100%) menyatakan bahwa obat yang diberikan masih layak dikonsumsi. Semua responden (100%) menyatakan bahwa alat kesehatan yang digunakan sudah sesuai standard yang berlaku.

Tabel 6. Variabel Effisiensi

No.	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah fasilitas yang diberikan sudah memenuhi standar yang berlaku?	28	93,3%	2	6,7%
2.	Apakah biaya yang dikeluarkan dalam sekali berobat termasuk mahal?	2	6,7%	28	93,3%
3.	Apakah obat yang diberikan masih layak dikonsumsi?	30	100%	0	0
4.	Apakah alat kesehatan yang digunakan sudah sesuai standard yang berlaku?	30	100%	0	0

Hasil pembahasan berdasarkan tabel 7. Dimensi kepuasan pasien variable keadilan. Seluruh responden (100%) menyatakan bahwa alat kesehatan yang digunakan aman untuk digunakan. Seluruh responden (100%) menyatakan bahwa kualitas tenaga kesehatan sudah baik. Hampir seluruh responden (93,3%) menyatakan bahwa biaya yang dikeluarkan dalam sekali berobat tidak termasuk mahal. Hampir semua responden (93,3%) menyatakan bahwa sudah mendapatkan pelayanan gratis di puskesmas.

Tabel 7. Variabel Keadilan

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah alat kesehatan yang digunakan aman untuk digunakan?	30	100%	-	-
2.	Apakah kualitas tenaga kesehatan sudah baik.?	30	100%	-	-
3.	Apakah biaya yang dikeluarkan dalam sekali berobat termasuk mahal?	2	6,7%	28	93,3%
4.	Apakah sudah mendapatkan pelayanan gratis di puskesmas?	28	93,3%	2	6,7%

Berdasarkan variable-variabel diatas dapat diambil kesimpulan pada setiap variabelnya yaitu pada tabel 8.

Tabel 8. Hasil dari Setiap Variable-Variabel

No.	Variable	Frekuensi	%
<b>1.</b>	<b>Keselamatan Pasien</b>		
	Baik	24	72%
	Kurang Baik	6	28%
<b>2.</b>	<b>Efektivitas</b>		
	Baik	5	17%
	Kurang Baik	25	83%
<b>3.</b>	<b>Berpusat Pada Pasien</b>		

Baik	29	87%
Kurang Baik	1	17%
<b>4. Tepat Waktu</b>		
Baik	14	42%
Kurang Baik	16	48%
<b>5. Efisien</b>		
Baik	28	84%
Kurang Baik	2	16%
<b>6. Adil</b>		
Baik	16	53%
Kurang Baik	14	47%

Berdasarkan tabel diatas bahwa 24 responden (72%) menyatakan pelayan keselamatan pasien yang ada di Puskesmas Ngemplak Simongan adalah baik, sedangkan 6 responden (28%) menyatakan kurang baik, Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Puskesmas Ngemplak Simongan adalah baik. Untuk efektivitas 5 responden (17%) menyatakan baik sedangkan 25 responden (83%) menyatakan kurang baik, Jadi bisa disimpulkan bahwa efektivitas di Puskesmas Ngemplak Simongan masih kurang efektif. Terdapat 29 responden (87%) merasa diperhatikan oleh tenaga medis yang ada di Puskesmas Ngemplak Simongan sedangkan 1 responden (17%) merasa diabaikan oleh tenaga medis, Jadi dapat disimpulkan bahwa tenaga medis disana sangat memprioritaskan pasien dan pasien merasa dilayani dengan sepenuh hati. Terdapat 14 responden (42%) menyatakan ketepatan waktu tenaga medis melayani pasien adalah baik sedangkan 16 responden (48%) menyatakan ketepatan waktu tenaga medis masih kurang baik, Jadi dapat disimpulkan bahwa masih kurang tepat waktu dalam pelayanan sehingga pasien menunggu terlalu lama. Terdapat 28 responden (84%) menyatakan efisiensi pelayanan yang ada adalah baik sedangkan 2 responden (16%) menyatakan kurang baik, Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk efisiensi adalah baik pasien merasa tenaga medis cekatan untuk merawat mereka. Terdapat 16 responden (53%) menyatakan keadilan pelayanan yang ada adalah baik sedangkan 14 responden (47%) merasa kurang baik karena merasa masih dibeda-bedakan dalam pelayanannya, Jadi dapat disimpulkan bahwa keadilan yang diberikan tenaga medis adalah baik dalam hal ini tenaga medis melayani pasien dengan senang hati tanpa membeda-bedakan diantara mereka.

Sejalan dengan penelitian Syafriana, dkk yaitu tingkat kepuasan pasien dengan melihat kesesuaian sebesar 84,18% dari atribut harapan dan kenyataan terhadap 5 dimensi mutu. Tingkat kepuasan pasien dengan melihat kesesuaian sebesar 86,28% dari atribut harapan dan kenyataan terhadap dimensi mutu kehandalan/Reliability. Tingkat kepuasan pasien dengan melihat kesesuaian sebesar 84,38% dari atribut harapan dan kenyataan terhadap dimensi mutu daya tanggap/responsiveness. Tingkat kepuasan pasien dengan melihat kesesuaian sebesar 84,63% dari atribut harapan dan kenyataan terhadap dimensi mutu jaminan/assurance. Tingkat kepuasan pasien dengan melihat kesesuaian sebesar 88,93% dari atribut harapan dan kenyataan terhadap dimensi mutu empati / empathy. tingkat kepuasan pasien dengan melihat kesesuaian sebesar 78,33% dari atribut harapan dan kenyataan terhadap dimensi mutu bukti fisik/tangible. (Syafriana et al., 2020). Dan juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan D. Walukow, dkk berdasarkan 5 aspek yang digunakan yaitu kehandalan (*Reability*) pasien yang menjawab puas 54 orang (84,4%), jaminan (*Assurance*) jumlah pasien yang menjawab puas 49 orang (81,7%), bukti fisik (*Tangible*) jumlah pasien menjawab baik berjumlah 43 orang (78,2%), empati (*Emphaty*) jumlah pasien yang menjawab empaty baik berjumlah 47 orang (51,1%) dan ketanggapan (*Responsiveness*) jumlah pasien yang menjawab ketanggapan baik berjumlah 43 orang (71,7%). (Walukow et al., 2019)

## SIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa untuk pelayanan keselamatan pasien sebanyak 24 pasien (72%) menyatakan baik, untuk efektivitas 25 pasien (83%) menyatakan buruk hal ini bisa menjadi sebuah evaluasi untuk Puskesmas Ngemplak Simongan, dalam hal memprioritaskan 29 pasien (87%) menyatakan baik dengan hal ini bisa dibuktikan bahwa pasien tidak merasa dibeda-bedakan pada saat mereka berkunjung ke Puskesmas tersebut, untuk ketepatan waktu 16 pasien (48%) menyatakan buruk hal ini memiliki arti pada saat pasien berkunjung kesana mereka harus menunggu dengan waktu yang cukup lama sehingga para pasien merasa ketepatan waktu yang ada masih kurang baik, untuk efisiensi 28 pasien (84%) menyatakan baik dapat diartikan untuk tingkat efisiensi yang ada di Puskesmas ini sangat efisien dan untuk keadilan 16 pasien (53%) menyatakan diperlakukan secara adil dan tidak merasa di diskriminasi. Saran untuk Puskesmas Ngemplak Simongan yaitu harus lebih efektif lagi untuk melayani masyarakat yang berkunjung disana agar Puskesmas ini dapat lebih baik lagi untuk kedepannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), 169–180. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v1i2.305>
- Ahmad, H., & Napitupulu, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 6(2), 193. <https://doi.org/10.51933/health.v6i2.546>
- Biyanda Eninurkhayaton, Antono Suryoputro, E. Y. F. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33–42.
- Cynthia silsilia tailaso. (2018). PUSKESMAS BAHU KOTA MANADO PENDAHULUAN Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan yang kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui p. *Jurnal KESMAS*, 7, 1–10.
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42. <https://doi.org/10.26576/profesi.135>
- Lilik, N. I. S., & Budiono, I. (2021). Mutu Pelayanan Kesehatan Setelah Persalinan Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan Ibu Nifas. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 1(1), 101–113. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/IJPHN>
- Nunuk Herawati, N. Q. (2015). Pengguna Kartu Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta ( Pkms ). *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia*, 2(2), 42–51.
- Purnawati, S., Prastiwi, S., & Rosdiana, Y. (2017). Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wisata Dau Malang. *Nursing News*, 2(2), 688–699.
- Riandi, R. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di PUSKESMAS Wonorejo Samarinda Tahun 2018 Skripsi Diajukan Oleh Ronal Riandi. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di PUSKESMAS Wonorejo Samarinda Tahun 2018*, 1–50. [https://dspace.umkt.ac.id/bitstream/handle/463.2017/845/SKR\\_RONAL\\_RIANDI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.umkt.ac.id/bitstream/handle/463.2017/845/SKR_RONAL_RIANDI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rizal, A., & Riza, Y. (2014). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan Pasien di Bp.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam kota Banjarmasin. *An Nadaa*, 1(1), 26–31.
- Syafriana, S., Sukandar, I., & Listiawaty, R. (2020). Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi Tahun 2020. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 17–26. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10566>
- Ulfah Fachrun Nisa, & Kurniadi, A. (2016). Pengembangan Sistem Informasi Pemantauan Ibu Hamil Berisiko di Puskesmas Ngemplak Simongan Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat J-Kesmas Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(1), 50–55.
- Ummiyati, H. (2010). Kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara Tahun 2009 Patient satisfaction in health services in Tanjung Priok Sub-

- District Community Health Center North Jakarta 2009. *Journal Kedokteran Yarsi*, 18(1), 9–20.  
<https://media.neliti.com/media/publications/105017-ID-kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-tenag.pdf>
- Walukow, D. N., Rumayar, A. A., Kandou, G. D., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2019). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *Kesmas*, 8(4), 62–66.
- Wati, A. P. (2016). Analisis Integrasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Dan Sikda Generik Dengan Metode Prism. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 4(2), 15–22.  
<https://doi.org/10.33560/.v4i2.127>