

## Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas Ngemplak Simongan Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang

Dewi Sri Rahayu<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 6 Februari 2023

Direvisi 10 Juni 2023

Disetujui 2 Juli 2023

*Keywords:* puskesmas; kepuasan pasien; reliability; responsiveness; tangible; assurance; service quality

### Abstrak

Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Penelitian ini dilatar belakangi oleh puskesmas Ngemplak Simongan Kota Semarang dalam menjalankan pelayanan kesehatan masih belum mencapai tujuan yang diinginkan, secara umum masih terdapat kelemahan. Tujuan dilaksanakannya penelitian adalah untuk mengetahui tingkat Kualitas Pelayanan Puskesmas Ngemplak Simongan. Penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan penelitian *Study observasional deskriptif*, dengan menggunakan pendekatan desain penelitian *Cross-sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Ngemplak Simongan pada bulan Desember 2022. Pengambilan sampel menggunakan *Metode Purposive Sampling*. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner, cara pengambilan data dengan wawancara dan Google form. Hasil penelitian Kualitas Produk baik, harga kurang baik, *service quality* kurang baik, *reliability* baik, *tangible* baik, *assurance* kurang baik, *emotional factor* baik, kemudahan baik. Saran untuk instansi penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan kesehatan.

#### Abstract

*Patient satisfaction is an assessment of the good or bad quality of health services received by patients. The background of this research is that the Ngemplak Simongan Public Health Center, Semarang City, in carrying out health duties has not yet achieved the desired goals, in general there are still weaknesses. The aim of the research was to determine the level of service quality at the Ngemplak Simongan Health Center. Quantitative research using a descriptive observational study design, using a cross-sectional research design approach. This research was conducted at the Ngemplak Simongan Health Center in December 2022. Sampling used the Purposive Sampling Method. This research instrument used a questionnaire, how to collect data by interview and Google form. The results of the research are good product quality, poor price, poor service quality, good reliability, good tangibility, poor assurance, good emotional factor, good convenience. Suggestions for this research institution can be used as material for consideration in efforts to improve the quality of health services.*

✉ Alamat Korespondensi:  
E-mail: [wahyueko1002@gmail.com](mailto:wahyueko1002@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes, No.75 Tahun 2014) (Putra et al., 2019). Puskesmas dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan terjangkau bagi masyarakat (Suryawati et al., 2019).

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 (Antono Suryoputro, 2017).

Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien (Kedokteran & Sumatera, 2019). Kepuasan pasien indikator penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan (Di & Sepatan, 2021). Fenomena kepuasan pasien besarnya pengaruh karakteristik individu pasien pada aspek kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dan puskesmas yang dapat menimbulkan perasaan puas atau tidak puas, menyebabkan berbagai konsepsi kualitas pelayanan kesehatan menurut penilaian pasien (Purnawati et al., 2017).

Masih ada kesenjangan antara masyarakat pengguna jasa dengan petugas mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah sehingga timbul penilaian dari masyarakat. Dengan penilaian tersebut masyarakat akan mengetahui organisasi tersebut baik atau buruk dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya suatu fakta menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh salah satu pelayanan kesehatan belum dilaksanakan secara optimal dimana pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS) di wilayah Ngemplak Simongan kota Semarang dalam menjalankan tugas kesehatan masih belum mencapai tujuan yang diinginkan, secara umum masih terdapat kelemahan. (Uliyah Nur Amrullah, 2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Syafriana Dkk (2020) tingkat kepuasan pasien pelayanan kesehatan di Puskesmas Kebon Hadil kota Jambi tahun 2020 menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dalam aspek berwujud aspek kehandalan 86,28%, daya tanggap 84,38%, jaminan 84,63%, empati 88,93%, bukti fisik 78,33%. Tingkat kepuasan secara keseluruhan 86,28%. (Syafriana et al., 2020)

Berdasarkan hasil uji terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan kesehatan, dapat dilihat dari distribusi 4 dimensi tingkat pelayanan yaitu *reliability* (p-value 0,015), *assurance* (p-value 0,040), *tangibles* (p-value 0,001) dan *empathy* (p-value 0,034). Dengan dilakukannya pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Sepatan, diharapkan seluruh petugas kesehatan yang bertugas dapat memberikan pelayanan kesehatan yang prima. (Selvy afrioza, 2021)

Peneliti menemukan beberapa masalah penting untuk mendukung penelitian ini yaitu terkait dengan kemampuan puskesmas untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat, sesuai masalah yang ada dilapangan menunjukkan ketidak pastian pelayanan dimana transparansi pelayanan di puskesmas ini tergolong rendah karena informasi mengenai waktu pelayanan, lama penyelesaian pelayanan persyaratan teknis dan administrasi tidak di informasikan secara jelas kepada masyarakat sehingga banyak pasien terutama pengunjung baru yang tidak mengetahui secara jelas waktu pelayanan dan persyaratan teknis yang ditetapkan oleh pihak puskesmas sehingga puskesmas belum memberikan pelayanan secara tepat sejak awal. Transparansi mengenai waktu pelayanan, lamanya pelayanan dan persyaratan teknis seharusnya di informasikan di papan pengumuman atau di depan loket pendaftaran sehingga pengunjung mudah mendapatkan

informasi . Tujuan dilaksanakannya penelitian adalah untuk mengetahui tingkat Kualitas Pelayanan Puskesmas Ngemplak Simongan di Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang.

## 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.

Kepuasan pasien meliputi kualitas produk, harga, *service quality*, *reliability*, *responsiveness*, *tangible*, *assurance*, *emotional factor*, kemudahan yang didapatkan responden. Setiap pertanyaan memiliki beberapa opsi jawaban yang terdiri dari jawaban ya, dan tidak. Jawaban ya diberikan nilai 1, sedangkan tidak diberikan nilai 0. Data kemudian melalui proses pengkodean. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis data univariat dengan bantuan aplikasi program SPSS Versi 24.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian berdasarkan tabel 1, karakteristik responden meliputi, umur, jenis kelamin, riwayat pendidikan, dan pekerjaan. Usia responden berkisar 15-35 tahun keatas, lebih dari separuh responden 18 orang (60%) berusia 35 tahun keatas. Dari 30 responden lebih dari separuh berjenis kelamin perempuan yaitu 21 orang (70%). Tingkat Pendidikan terakhir dari responden hampir separuhnya 14 orang (46,7%) adalah SMA, sedangkan sebagian kecil responden berpendidikan D3 dan S1 yaitu sebanyak 2 orang (6,7%). Adapun pekerjaan yang dimiliki responden paling banyak sebagai Ibu rumah tangga yaitu sebesar 9 orang (30%).

Tabel 1. Karakteristik Resoonden

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	0	0
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 penelitian berdasarkan tabel 2. Semua responden (100%) menyatakan bahwa obat yang diberikan masih layak konsumsi. Semua responden (100%) menyatakan bahwa alat kesehatan yang digunakan sudah sesuai dengan standard yang berlaku. Semua responden (100%) menyatakan bahwa alat kesehatan yang digunakan aman. Semua responden (100%) menyatakan kualitas tenaga kesehatan sudah baik.

Tabel 2. Kualitas Produk Pada Puskesmas Ngemplak Simongan

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah obat yang diberikan masih layak dikonsumsi?	30	100%	0	0
2.	Apakah alat kesehatan yang digunakan sudah sesuai standard yang berlaku?	30	100%	0	0
3.	Apakah alat kesehatan yang digunakan aman untuk digunakan?	30	100%	0	0
4.	Apakah kualitas tenaga kesehatan sudah baik?	30	100%	0	0

Hasil penelitian berdasarkan tabel 3. Hampir seluruh responden (93,3%) menyatakan bahwa biaya yang dikeluarkan dalam sekali berobat tidak termasuk mahal. Hampir seluruh responden (93,3%) menyatakan bahwa sudah mendapatkan pelayanan gratis dipuskesmas dan (6,7%) menyatakan tidak mendapatkan pelayanan gratis dipuskesmas. Sedikit responden (3,3%) menyatakan bahwa biaya dalam pennebusan bat termasuk mahal dan (96,7%) menyatakan bahwa biaya dalam pennebusan obat tidak termasuk mahal. Kurang dari separuh responden ( 36,7%) menyatakan bahwa untuk mendapatkan surat keterangan dokter dipungut biaya dan (63,3%) menyatakan bahwa untuk mendapatkan surat keterangan dokter tidak dipungut biaya.

Tabel 3. Harga pada Puskesmas Ngemplak Simongan

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah biaya yang dikeluarkan dalam sekali berobat termasuk mahal?	2	6,7%	28	93,3%
2.	Apakah anda sudah mendapatkan pelayanan gratis di puskesmas ?	28	93,3%	2	6,7%
3.	Apakah biaya dalam pennebusan obat termasuk mahal?	1	3,3%	29	96,7%
4.	Apakah untuk mendapatkan surat keterangan dokter dipungut biaya?	11	36,7%	19	63,3%

Hasil penelitian berdasarkan tabel 4. Hampir seluruh responden (90%) menyatakan bahwa tidak diabaikan saat mengunjungi tempat pelayanan kesehatan. Hampir seluruh responden (96,7%) menyatakan bahwa menerima jawaban yang lengkap saat bertanya kepada tenaga kesehatan tentang informasi yang dibutuhkan dan (3,3%) menyatakan bahwa tidak menerima jawaban yang lengkap saat bertanya kepada tenaga kesehatan tentang informasi yang dibutuhkan. Hampir seluruh responden (96,7%) menyatakan bahwa dibantu nakes saat kesulitan untuk mengisi form pendaftaran

dan (3,3%) menyatakan bahwa tidak dibantu nakes saat kesulitan mengisi form pendaftaran. Semua responden (100%) menyatakan bahwa diperlakukan dan dihormati saat mengunjungi tempat pelayanan kesehatan.

Tabel 4. *Service Quality* pada Puskesmas Ngemplak Simongan

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah anda merasa diabaikan saat mengunjungi tempat pelayanan tersebut?	3	10%	27	90%
2.	Apakah anda menerima jawaban yang lengkap saat anda bertanya kepada tenaga kesehatan tentang informasi yang anda butuhkan?	29	96,7%	1	3,3%
3.	Apakah anda dibantu oleh nakes saat anda kesulitan untuk mengisi formulir pendaftaran?	29	96,7%	1	3,3%
4.	Apakah anda diperlakukan dan di hormati saat anda mengunjungi tempat pelayanan tersebut?	30	100%	0	0

Hasil penelitian berdasarkan tabel 5. Hampir seluruh responden (93,3%) menyatakan bahwa petugas kesehatan memberi pelayanan terhadap pasien secara tepat dan tanggan dan (6,7%) menyatakan bahwa petugas kesehatan tidak memberi pelayanan terhadap pasien secara tepat dan tanggap. Seluruh responden (100%) menyatakan bahwa pelayanan farmasi sesuai tempat dan pemberian obat sesuai dosis. Hampir seluruh responden (96,7%) menyatakan bahwa tepat dalam pencatatan dan pengadministrasian dalam puskesmas dan (3,3%) menyatakan bahwa tidak tepat dalam pencatatan dan pengadministrasian. Hampir seluruh responden (86,7%) menyatakan bahwa dokter yang ada selalu tepat dan datang sesuai waktunya dan (13,3%) menyatakan bahwa dokter yang ada tidak selalu tepat datang sesuai waktunya.

Tabel 5. *Reliability* pada Puskesmas Ngemplak Simongan

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah petugas kesehatan memberi pelayanan terhadap pasien secara tepat dan tanggap ?	28	93,3%	2	6,7%
2.	Apakah pelayanan farmasi sesuai tepat dan sesuai dengan dosis?	30	100%	0	0
3.	Apakah tepat dalam pencatatan dan pengadministrasian dalam puskesmas ?	29	96,7%	1	3,3%
4.	Apakah dokter yang ada selalu tepat datang sesuai waktunya?	26	86,7%	4	13,3%

Hasil penelitian berdasarkan tabel 6. Hampir seluruh responden (96,7%) menyatakan bahwa apoteker melayani dengan baik saat pasien meminta penjelasan terkait obat yang diberikan dan (3,3%) menyatakan bahwa apoteker tidak melayani dengan baik saat pasien meminta penjelasan terkait obat yang diberikan. Hampir seluruh responden (96,7%) menyatakan bahwa petugas kesehatan memberikan reaksi yang cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien dan (3,3%) menyatakan bahwa petugas kesehatan tidak memberikan reaksi yang cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien. hampir seluruh responden (96,7%) menyatakan bahwa tenaga kesehatan siap siaga untuk membantu pasien dan (3,3%) menyatakan bahwa tenaga kesehatan tidak siap siaga untuk membantu pasien. Lebih dari separuh responden (76,7%) menyatakan bahwa pasien tidak membutuhkan waktu lama untuk mendaftar dan (23,3%) menyatakan bahwa pasien membutuhkan waktu lama untuk mendaftar.

Tabel 6. *Responsiveness* Petugas Pada Puskesmas Ngemplak Simongan

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah apoteker melayani dengan baik saat pasien meminta penjelasan terkait obat yang diberikan ?	29	96,7%	1	3,3%
2.	Apakah petugas kesehatan memberikan reaksi yang cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien?	29	96,7%	1	3,3%
3.	Apakah tenaga kesehatan siap siaga untuk membantu pasien ?	29	96,7%	1	3,3%
4.	Apakah pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendaftar ?	23	76,7%	7	23,3%

Hasil penelitian berdasarkan tabel 7. Semua responden (100%) menyatakan bahwa ruang tunggu dipelayanan kesehatan bersih dan nyaman. Hampir seluruh responden (90%) menyatakan bahwa kelengkapan dan kesiapan alat alat yang dipakai sudah baik dan (10%) menyatakan bahwa kelengkapan dan kesiapan alat alat yang dipakai tidak cukup baik. Seluruh responden (100%) menyatakan bahwa tempat tidur pada kamar pasien terlihat bersih. Semua responden (100%) menyatakan bahwa penampilan petugas puskesmas bersih dan rapi.

Tabel 7. *Tangible* Pada Puskesmas Ngemplak Simongan

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah ruang tunggu dipelayanan kesehatan bersih dan nyaman ?	30	100%	0	0
2.	Apakah kelengkapan dan kesiapan alat alat yang dipakai sudah baik ?	27	90%	3	10%
3.	Apakah tempat tidur pada kamar pasien terlihat bersih ?	30	100%	0	0
4.	Apakah penampilan petugas puskesmas bersih dan rapi?	30	100%	0	0

Hasil penelitian berdasarkan tabel 8. Sedikit responden (10%) menyatakan bahwa obat yang diberikan masa expired dan hampir seluruh responden (90%) menyatakan bahwa obat yang diberikan tidak dalam masa expired. Hampir seluruh responden (96,7%) menyatakan bahwa merasa aman dalam berobat dan (3,3%) merasa tidak aman dalam berobat dipuskesmas. Lebih dari separuh (76,7%) menyatakan bahwa adanya jaminan keselamatan jika terjadi kekeliruan dan (23,3%) menyatakan bahwa tidak ada jaminan keselamatan jika terjadi kekeliruan. Hampir seluruh responden (96,7%) menyatakan bahwa adanya jaminan obat diberikan sesuai dosis dan (3,3%) menyatakan bahwa tidak ada jaminan yang diberikan ketika ada pemberian obat yang tidak sesuai dosis.

Tabel 8. *Assurance* Pada Puskesmas Ngemplak Simongan

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah obat yang diberikan masa expired?	3	10%	27	90%
2.	Apakah pasien merasa aman dalam berobat ?	29	96,7%	1	3,3%
3.	Apakah adanya jaminan keselamatan jika terjadi kekeliruan ?	23	76,7%	7	23,3%
4.	Apakah jaminan obat yang diberikan sesuai dosis?	29	96,7%	1	3,3%

Hasil penelitian berdasarkan tabel 9. Semua responden (100%) menyatakan bahwa pasien merasa nyaman dalam berobat di puskesmas. Semua responden(100%) menyatakan bahwa merasa

nyaman dalam berkonsultasi dengan petugas kesehatan. Semua responden(100%) menyatakan bahwa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Semua responden (100%) menyatakan bahwa merasa puas dengan hasil yang diberikan dari petugas kesehatan.

Tabel 9. *Emotional factor* Yang Dirasakan Pasien Saat Mendapat Layanan DiPuskesmas Ngemplak Simongan

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah merasa nyaman dalam berobat di puskesmas tersebut?	30	100%	0	0
2.	Apakah merasa nyaman dalam berkonsultasi dengan petugas kesehatan?	30	100%	0	0
3.	Apakah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan?	30	100%	0	0
4.	Apakah merasa puas dengan hasil yang diberikan dari petugas kesehatan?	30	100%	0	0

Hasil penelitian berdasarkan tabel 10 . Hampir seluruh responden (96,7%) menyatakan bahwa akses ke lokasi mudah dijangkau dan (3,3%) menyatakan bahwa akses ke lokasi tidak mudah untuk dijangkau. Semua responden (100%) menyatakan bahwa mudah dalam konsultasi dengan dokter. Hampir seluruh responden (96,7%) menyatakan bahwa mudah dalam melakukan pendaftaran dan (3,3%) menyatakan bahwa tidak mudah dalam melakukan pendaftaran. Hampir seluruh responden (93,3%) menyatakan bahwa mudah dalam melakukan pembayaran dan (6,7%) menyatakan bahwa tidak mudah dalam melakukan pembayaran.

Tabel 10. Kemudahan Yang didapatkan Pasien saat mendapat layanan diPuskesmas Ngemplak Simongan

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah akses ke lokasi mudah dijangkau?	29	96,7%	1	3,3%
2.	Apakah mudah dalam konsultasi dengan dokter?	30	100%	0	0
3.	Apakah mudah dalam melakukan pendaftaran ?	29	96,7%	1	3,3%
4.	Apakah mudah dalam melakukan pembayaran?	28	93,3%	2	6,7%

Hasil penelitian dari 30 responden pasien pengguna pelayanan Puskesmas Ngemplak Simongan Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang, terdapat 28 responden (93,3%) yang menilai kualitas pelayanan di Puskesmas baik, dan 2 responden (6,6%) menilai bahwa kepuasan Pasien pelayanan di Puskesmas kurang baik untuk Kualitas Produk, Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk kualitas produk di Puskesmas Ngemplak Simongan Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang Baik. tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya (Mutu et al., 2018)

Hasil penelitian dari 30 responden (100%) menyatakan bahwa kepuasan pasien kurang baik untuk variabel harga. 2 responden (6,6%) yang menilai baik dan 28 responden (93,3%) yang menilai kepuasan pasien dipuskesmas kurang baik, jadi dapat disimpulkan untuk *service quality* dipuskesmas kurang baik. 26 responden (86,6%) menilai bahwa kepuasan pasien dipuskesmas baik dan 4 responden (13,3%) menilai kurang baik, jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien untuk variabel *reliability* baik. 22 responden (73,3%) menilai bahwa kepuasan pasien baik dan 8 responden (26,6%) menilai kurang baik, jadi dapat disimpulkan untuk variabel *responsiveness* baik.

Hasil penelitian dari 30 responden pasien pengguna pelayanan Puskesmas Ngemplak Simongan Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang, terdapat 27 responden (90%) yang menilai baik dan 3 responden (10%) yang menilai kurang baik, jadi dapat disimpulkan untuk kepuasan pasien variabel *tangible* baik. 3 responden (10%) menilai baik dan 27 responden (90%) menilai kurang baik, jadi dapat disimpulkan untuk kepuasan pasien variabel *Assurance* kurang baik. 30 responden menilai baik untuk kepuasan pasien variabel *emotional factor*. 26 responden (86,6%) menilai baik dan 4 responden (13,3%) menilai kurang baik, jadi dapat disimpulkan untuk variabel kemudahan baik.

Kategori Penilaian Variabel

No	Variabel	Frekuensi	%
1.	Kualitas Produk		
	Baik	28	93,3%
	Kurang	2	6,6%
2.	Harga		
	Baik	0	0
	Kurang	30	100%
3.	<i>Service Quality</i>		
	Baik	2	6,6%
	Kurang	28	93,3%
4.	<i>Reliability</i>		
	Baik	26	86,6%
	Kurang	4	13,3%
5.	<i>Responsiveness</i>		
	Baik	22	73,3%
	Kurang	8	26,6%
6.	<i>Tangible</i>		
	Baik	27	90%
	Kurang	3	10%
7.	<i>Assurance</i>		
	Baik	3	10%
	Kurang	27	90%
8.	<i>Emotional factor</i>		
	Baik	30	100%
	Kurang	0	0
9.	Kemudahan		
	Baik	26	86,6%
	Kurang	4	13,3%

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Biyanda Eninurkhayaton, Antono Suryoputro, Eka Yunila Fatmasari(2017) di Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan terhadap keseluruhan dimensi kualitas pelayanan tersebut aspek keandalan (*reability*) memberikan nilai rerata 186 (81,75%) dan menunjukkan bahwa responden penelitian merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh, ketanggapan (*responsiveness*) memberikan nilai rerata 187 (81,92%) dan menunjukkan bahwa responden penelitian merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diperoleh, jaminan (*assurance*) memberikan nilai rerata 187 (82,01%) dan menunjukkan bahwa responden penelitian merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diperoleh, empati (*empathy*) memberikan nilai rerata 184 (80,52%) dan menunjukkan bahwa responden penelitian merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh, berwujud (*tangible*) memberikan nilai rerata 177 (77,77%) dan menunjukkan bahwa responden penelitian merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh(Kedokteran & Sumatera, 2019) . Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Handayani(2016) tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Baturetno menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dalam aspek

berwujud 72,76 %, keandalan 72,09 %, empati 72,89 %, ketanggapan 72,88%, dan jaminan 72,22 %. Tingkat kepuasan secara keseluruhan, 72,58 % dikategorikan puas (Suryawati et al., 2019).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kuntoro & Istiono(2017) Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta pada dimensi *tangibles* sebanyak 39 (39%) responden menyatakan sangat puas, 59 (59%) responden menyatakan puas dan 2 (2%) responden menyatakan cukup puas, pada dimensi *reliability* sebanyak 29 (29%) responden menyatakan sangat puas, 62 (62%) responden menyatakan puas dan 9 (9%) responden menyatakan cukup puas, pada dimensi *responsiveness* sebanyak 25 (25%) responden menyatakan sangat puas, 63 (63%) responden menyatakan puas dan 12 (12%) responden menyatakan cukup puas, pada dimensi *assurance* sebanyak 26 (26%) responden menyatakan sangat puas, 54 (54%) responden menyatakan puas, 18 (18%) responden menyatakan cukup puas dan 2 (2%) responden menyatakan tidak puas, pada dimensi *emphaty* sebanyak 29 (29%) responden menyatakan sangat puas, 62 (62%) responden menyatakan puas dan 9 (9%) responden menyatakan cukup puas.(Kuntoro & Istiono, 2017)

Seiring dengan meningkatnya keadaan sosial masyarakat dimana masyarakat semakin sadar akan kualitas, maka diperlukan peningkatan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang lebih baik ber- orientasi pada kepuasan pasien (Rizal & Riza, 2014). Pasien yang merasa puas dengan layanan akan kembali menggunakan jasa dan bersedia untuk merekomendasikan fasilitas kesehatan tersebut ke orang lain (Lilik & Budiono, 2021).

#### **SIMPULAN**

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh salah satu pelayanan kesehatan belum dilaksanakan secara optimal dimana pusat kesehatan masyarakat ( PUSKESMAS) di wilayah Ngemplak Simongan kota semarang dalam menjalankan tugas kesehatan masih belum mencapai tujuan yang diinginkan, secara umum masih terdapat kelemahan. Peneliti menemukan beberapa masalah penting untuk mendukung penelitian ini yaitu terkait dengan kemampuan puskesmas untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat, sesuai masalah yang ada dilapangan menunjukkan ketidak pastian pelayanan dimana transparansi pelayanan di puskesmas ini, masih kurang optimalnya pemberian pelayanan kesehatan di wilayah kerja puskesmas ini. Hasil penelitian dari 30 responden pasien pengguna pelayanan Puskesmas Ngemplak Simongan Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang, terdapat 28 responden (93,3%) yang menilai kualitas pelayanan di Puskesmas baik, dan 2 responden (6,6%) menilai bahwa kepuasan Pasien pelayanan di Puskesmas kurang baik untuk Kualitas Produk, untuk variabel *reliability*, *responsiveness*, *tangible*, *emotional factor*, kemudahan memiliki penilaian yang sudah cukup baik yaitu diatas presentase standart(50%). kemudian untuk variabel harga, *service quality*, *assurance* mendapatkan penilaian yang kurang baik, Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk kualitas produk di Puskesmas Ngemplak Simongan Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang Baik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Biyanda Eninurkhatun, 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.
- Di, K., & Sepatan, P. (2021). *epuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan, karena pasien sebagai makhluk bio-psiko- sosial memerlukan terpenuhinya harapan dari aspek kesehatan (biologis), aspek kepuasan (psikologis), serta aspek budaya* . 01(02), 169–180.
- Kedokteran, F., & Sumatera, U. (2019). 1,2 1, 2.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>

- 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>
- Mutu, H., Kesehatan, P., Kepuasan, D., Di, P., Toliaso, C. S., Mandagi, C. K. F., Kolibu, F. K., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (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. 7.*
- 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.
- Putra, A., Program, M., Ilmu, S., Fakultas, K., Universitas, K., Kuala, S., Aceh, B., Keilmuan, B., Dasar, K., Keperawatan, D., Universitas, F. K., Kuala, S., & Aceh, B. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kesehatan Di puskesmas Tersertifikasi Akreditasi Dasar. IV*, 163–172.
- 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.
- Suryawati, C., Nandini, N., & Handayani, N. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Puskesmas BLUD di Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(1), 39–45. <https://doi.org/10.14710/jmki.7.1.2019.39-45>
- 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>
- 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>
- 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>
- 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>