

**Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Purwosari Kabupaten Bojonegoro**

Quality of Health Center Services Against Community Satisfaction Levels in Purwosari District, Bojonegoro Regency

✉ **Ajeng Anindya Murtini & Anggraeny Puspaningtyas**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia

**ARTICLE INFO**

Pelayanan Publik,  
Kepuasan Masyarakat,  
Puskesmas,  
Kualitas Pelayanan.

*Article History:*

Received : 30 May 2023

Accepted : 18 Des 2023

Publish : 22 Des 2023

**ABSTRAK:**

*Pusat Layanan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu pelayanan publik yang bergerak dibidang kesehatan yang diselenggarakan oleh negara, yang memiliki tugas utama yaitu membina masyarakat sekitar untuk meningkatkan kemampuan hidup sehat dan memberikan layanan Kesehatan bagi masyarakat sekitar demi terwujudnya pemberian pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu. Tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dibidang kesehatan di Puskesmas. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif deskriptif sampel dalam penelitian ini berjumlah 17 sampel yang diambil dengan menggunakan Teknik pengumpulan data berupa kuisioner, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang positif dan negative sebagai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.*

**ABSTRACT:**

*The Community Service Center (Puskesmas) is one of the public services engaged in the health sector organized by the state, which has the main task of fostering the surrounding community to improve the ability to live healthily and provide health services for the surrounding community in order to realize the provision of comprehensive and integrated health services. The purpose of writing this article is to find out and analyze the level of community satisfaction with the quality of public services in the health sector at the Puskesmas. The research method used in this study was a descriptive quantitative analysis method. The samples in this study totaled 17 samples taken using data collection techniques in the form of questionnaires, and observation. The results showed that there was a positive and negative relationship as the influence of service quality on the level of community satisfaction.*

**PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan kondisi kesejahteraan fisik, mental, dan sosial yang lengkap dan bukan sekadar tidak adanya penyakit atau kelemahan. Untuk itu kita

memiliki Hak Asasi Manusia (HAM) yang keberadaanya dijamin oleh konstitusi Negara atau pemerintah. Oleh sebab itu kesehatan bukan lagi menjadi tanggung jawab Negara, melainkan sudah menjadi

**How to Cite:**

Murtini, A. A., Puspaningtyas, A. (2023). Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Purwosari Kabupaten Bojonegoro. *Cakrawala: Jurnal Litbang Kebijakan*, 17(2), 253-265. <https://doi.org/10.32781/cakrawala.v17i2.545>.

✉ Corresponding author :

Address : Jl. Semolowaru No.45, Menur Pumpungan,  
Kec. Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur 60118

Email : [ajengnindya930@gmail.com](mailto:ajengnindya930@gmail.com)

Cakrawala: Jurnal Litbang Kebijakan is licensed under a  
Creative Commons Attribution 4.0 International License



Hal. 253-265

hak hukum (*legal rights*) yang dijamin oleh Negara itu sendiri. Oleh karena itu untuk melindungi hak tersebut Negara / pemerintah berkewajiban memberi kualitas pelayanan yang baik dan bermutu kepada masyarakat.

Pemerintah merupakan pelayan publik bagi masyarakat, sebagaimana dalam UUD 1945 Pasal 34 Ayat (3) menyatakan bahwa Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang baik. Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) adalah “setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik” (Harbani Pasolong, 2007:128). Dan ada banyak fasilitas pelayanan publik yang di sediakan pemerintah diantaranya yaitu *Pelayanan Kesehatan, Pendidikan, Ketenagakerjaan*, dan masih banyak lagi lainnya. Pusat Layanan Kesehatan atau biasa disebut Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan publik yang berada di bidang pelayanan kesehatan. Puskesmas sebagai salah satu pusat layanan kesehatan harus bisa memaksimalkan dan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan bermutu sebagaimana telah diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu dengan membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik.

Untuk menilai keberhasilan pelayanan publik yang diberikan, kita dapat melihat dari pandangan atau respons masyarakat terhadap berbagai aspek, termasuk tingkat

kepuasan dalam penanganan pengaduan serta kualitas pelayanan lainnya yang disediakan (Sutanto, 2016). Sedangkan pengertian kepuasan masyarakat sendiri adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004). Puskesmas sebagai tempat penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat itu sendiri. Demi terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukannya aturan hukum yang jelas untuk menjamin pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik demi memberi perlindungan bagi warga negara agar terhindar dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Puskesmas adalah instansi Kesehatan yang berada dibawah naungan kabupaten/kota yang memiliki tugas dalam pembangunan pelayanan kesehatan dasar. Menurut Departemen Kesehatan tahun 2011, Puskesmas memiliki prinsip pelayanan yaitu *pelayanan promotif, preventif, kuratif*. Berkaitan dengan itu pelayanan yang diberikan sebaiknya sesuai ketentuan yang telah ditetapkan Departemen Kesehatan Republik Indonesia (Ekasari dkk., 2017).

Indonesia masih ada beberapa daerah tertentu yang memiliki kualitas pelayanan kesehatan yang masih rendah. Dari segi fasilitas terdapat rendahnya kualitas tenaga Kesehatan secara keilmuwan dan penampilan, sarana dan prasarana Kesehatan, kebersihan tempat pelayanan, manajemen waktu pelayanan. Apabila hal ini masih terus terjadi dalam lingkup instansi kesehatan tentunya akan mengurangi minat pengunjung untuk berobat ke instansi tersebut. Sesuai dengan *PERDA Kab. Bojonegoro Nomor 18 Tahun 2011*,

menimbang bahwa semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kuantitas dan kualitas pelayanan kesehatan, maka untuk memenuhinya diperlukan dukungan sumber daya kesehatan dan penyesuaian pembiayaan penyelenggaraan pelayanan Kesehatan.

Membangun kepuasan pasien merupakan tujuan utama dari pencapaian profitabilitas jangka panjang dan merupakan perbedaan antara harapan anggota dan kenyataan jasa yang diterima. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan. Menurut Azwar (1996), pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaranya sesuai dengan standart dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Aspek kepuasan masyarakat atau pasien sebagai ukuran tingkat kualitas pelayanan Kesehatan, merupakan suatu fenomena khas dan rumit tentunya, fenomena khas ini tidak dapat diabaikan oleh penyelenggara dan petugas pelayanan Kesehatan (Sutanto, 2023). Untuk mendukung peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat, salah satunya dengan menyediakan tenaga kesehatan. Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengkhususkan diri pada pekerjaan di bidang Kesehatan, memiliki pengetahuan, kemampuan atau keahlian yang memadai dan pernah belajar di bidang Kesehatan. Tenaga kesehatan sendiri dikelompokkan dalam beberapa kategori diantaranya tenaga psikologi analisis, tenaga keperawatan, tenaga kebidanan, tenaga kefarmasian, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga kesehatan lingkungan, tenaga gizi, tenaga keterampilan fisik, tenaga ketenisan medis, tenaga teknik biomedika, tenaga kesehatan tradisional, dan lain-lain.

Dari fenomena yang terjadi saat ini, dari hari ke hari semakin meningkatnya

permintaan terhadap pelayanan kesehatan. Hal tersebut tentunya berdampak pada dibutuhkannya tenaga medis, dan tentunya kualitas pelayanan yang baik dan memadai. Hanya saja di Indonesia jumlah dokter sangat terbatas dan tentunya membutuhkan bantuan perawat sebagai tenaga pendukung dalam menjalankan tugas pelayanan. Hanya saja, ada beberapa tenaga kesehatan yang lalai dalam menjalankan tugasnya. Seperti yang pernah terjadi di Puskesmas Purwosari Kec. Purwosari Kab. Blora tentang kesalahan dalam pemberian obat yang dilakukan oleh perawat pada tahun 2020 dimana hal tersebut berdampak terhadap menurunnya citra Puskesmas dalam pemberian pelayanan (Irtanto dkk., 2019).

Puskesmas menjadi dasar penelitian dalam kualitas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat/pasien. Masyarakat sering merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Purwosari, seperti sikap petugas Kesehatan dalam memberi pelayanan yang kurang ramah dan terkesan lambat, Gedung yang sangat terbatas dibandingkan dengan banyaknya pasien yang berobat, dan kurangnya lahan parkir kendaraan, dan disisi lain pelayanan Kesehatan yang juga tidak maksimal karena kurangnya tenaga medis dalam memberikan layanan sehingga sering kali terjadi pasien menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan karena kurangnya tenaga medis, tidak adanya poli gigi menyulitkan Masyarakat sekitar karena saat adanya keluhan sakit gigi mereka tidak bisa berobat di puskesmas purwosari dan mencari puskesmas lain yang menyediakan layanan poli gigi. Dengan adanya keluhan dan realita sosial yang pernah terjadi dan didapatkan para pasien kepada puskesmas purwosari sehingga dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik dan lebih optimal lagi.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kepuasan Pelanggan

Menurut Ndraha (2005), kepuasan merupakan outcome penilaian, bergantung pada sifat barang, waktu dan kondisi pihak penilai". Pelaksanaan pelayanan publik untuk masyarakat membutuhkan beberapa hal diantaranya bangunan fisik untuk melakukan kegiatan memberi pelayanan dan menerima pelayanan, sumber daya manusia sebagai pelaksana memberi pelayanan, sistem pelayanan, lembaga kecamatan itu sendiri dan teknologi yang digunakan. Menurut Brown (1992) menyatakan bahwa kualitas pelayanan di mata masyarakat meliputi ukuran sebagai berikut:

- a. *Tangible* / Wujud
- b. *Reability* / Keandalan
- c. *Responsiveness* / Daya Tanggap
- d. *Assurance* / Jaminan
- e. *Emphaty* / Empati.

Kepuasan menurut Kotler dan Keller (2018) yaitu perasaan senang ataupun kecewa yang timbul dalam diri seseorang karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Menurut Tjiptono (2017), kepuasan pelanggan merupakan elemen utama dalam pemikiran dan praktik pemasaran modern. Sedangkan menurut Indary (2010) dalam analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan konsumen studi kasus pada puskesmas gunungpati Semarang, yaitu dengan menggunakan metode berganda dapat disimpulkan bahwa variabel bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan, kehandalan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan, kehandalan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Menurut Adi (2008), dalam pandangan islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan

islam merupakan tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Selain itu kepuasan pelanggan berkontribusi pada terciptanya rintangan beralih, biaya beralih, dan loyalitas pelanggan (Tjiptono dan Chandra 2005).

### Kualitas Pelayanan

Menurut Arianto (2018) mendefinisikan kualitas pelayanan berfokus untuk memenuhi kebutuhan dan persyaratan, dan ketepatan waktu dalam memberikan memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan menurut Kasmir (2017:47), merupakan sebuah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi yang memiliki maksud untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16) kualitas pelayanan merupakan suatu bagian yang penting yang perlu diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan yang prima. Arief (2007) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

## METODE PENELITIAN

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan kurang lebih 2 bulan, terhitung bulan Mei-April. Lokasi dalam penelitian ini adalah di Jl. Ngambon, Kec. Purwosari, Kab. Bojonegoro. Tempat penelitian ini bertempat di Puskesmas Purwosari. Lokasi ini dipilih sebagai obyek penelitian karena kualitas pelayanan yang semakin membaik dan mulai bertahap.

### Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan lokasi penelitian di Puskesmas Purwosari tepatnya di Jl. Ngambon, Kec. Purwosari, Kab. Blora dengan kurun waktu penelitian kurang lebih 2 bulan, terhitung dari bulan

Mei sampai April. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif dikarenakan adanya fakta dan realita sosial yang terjadi di Puskesmas Purwosari, penelitian ini berupaya menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Purwosari. Banyaknya informan dan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 17 orang dari jumlah populasi penerima layanan.

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode atau Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **Penelitian Kepustakaan**

Dalam penelitian ini penulis membaca dan mempelajari berbagai macam literatur yang hubungannya sangat erat dengan materi yang penulis ambil atau teliti ini yang gunanya untuk mendapatkan data dan bahan yang dapat mendukung secara teoritis.

### **Penelitian Lapangan**

Penelitian lapangan yang dimaksudkan adalah dengan melakukan penelitian secara langsung ke lapangan tempat objek penelitian. Berikut data-data yang tercakup dalam penelitian :

### **Observasi**

Untuk mendapatkan data yang efektif, penulis terjun langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data secara langsung tentang kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Purwosari Kecamatan Purwosari Kabupaten Blora.

### **Pemberian Kuisisioner**

Pemberian kuisisioner ini dimaksudkan untuk mendapatkan data riil di lapangan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien atau masyarakat Puskesmas Purwosari Kecamatan Purwosari Kabupaten Blora. Data yang

diperoleh oleh penulis didapatkan dari jawaban atas pertanyaan yang penulis ajukan dalam kuisisioner.

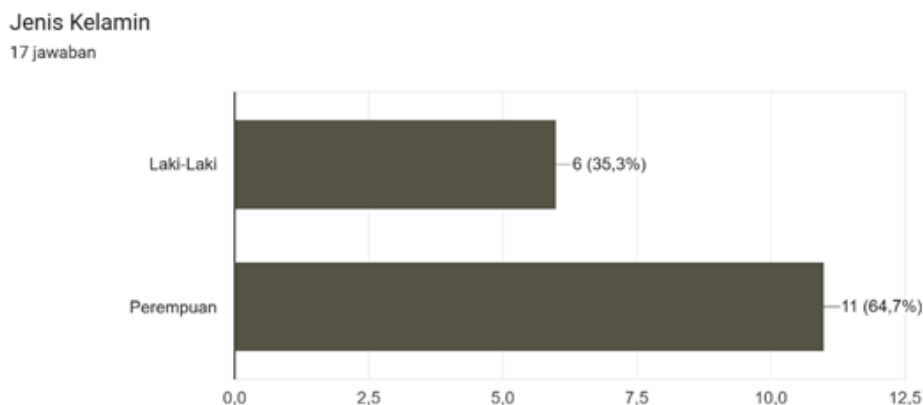
### **Analisis Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data kuantitatif deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data kuisisioner, dan observasi. Analisis data dilakukan untuk menguji kebenaran dari data tersebut. Oleh karena itu penulis menggunakan analisis data kuantitatif deskriptif dengan menjelaskan secara singkat hasil dari kuisisioner dan observasi yang telah dilakukan untuk menguji kebenaran data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

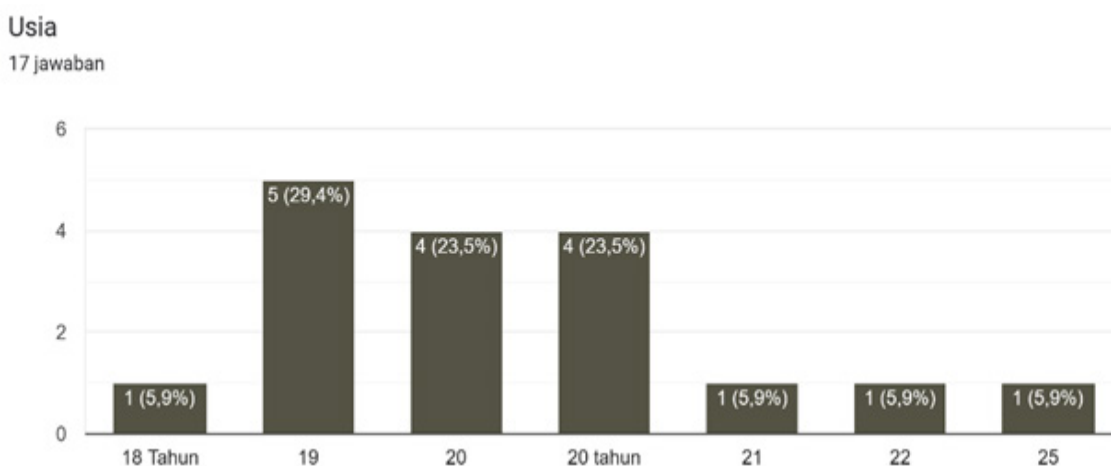
Puskesmas Purwosari merupakan salah satu Puskesmas yang terletak di Kec. Gayam Kab. Bojonegoro. Yang berlokasi di Jl. Ngambon, Kec. Purwosari, Kab. Bojonegoro. Penelitian yang dilakukan di Puskesmas Purwosari ini yaitu mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Sesuai dengan metode yang digunakan, pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner di kecamatan purwosari dengan responden sebanyak 17 orang. Dari hasil kuisisioner dapat dilihat bahwa dari total responden 17 orang di kecamatan purwosari terdapat 6 orang laki-laki dan 11 orang perempuan. Dan juga dilihat dari hasil prosentase, sebanyak 35,3% responden laki-laki dan 64,7% responden perempuan yang pembagiannya dapat dilihat pada gambar 1.

Dari hasil kuisisioner dapat dilihat bahwa dari total 17 orang responden di kecamatan purwosari terdapat 5,9% responden usia 18 tahun, 29,4% responden usia 19 tahun, 23,5% responden usia 20 tahun, 5,9% responden usia 21 tahun, 5,9% responden usia 22 tahun, dan 5,9% responden usia 25 tahun, yang dapat dilihat pada gambar 2.



Sumber : Data Primer Diolah, 2023

**Gambar 1. Prosentase Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Puswosari**



Sumber : Data Primer Diolah, 2023

**Gambar 2. Prosentase Usia Responden di Kecamatan Purwosari**

Pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu bentuk usaha untuk meningkatkan kesejahteraan dan kepercayaan masyarakat. Puskesmas seharusnya bisa menjadi tempat pengobatan yang memberikan kualitas pelayanan yang nyaman dan memuaskan. Puskesmas sebagai salah satu instansi kesehatan yang merupakan wadah pengembangan system pelayanan publik secara langsung oleh masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat juga berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Brown (1992) kualitas pelayanan di masyarakat mempunyai ukuran sebagai berikut :

- a. *Tangible* / Wujud
- b. *Reability* / Keandalan
- c. *Responsive* / Daya Tanggap
- d. *Assurance* / Jaminan
- e. *Emphaty* / Empati

Dari kelima ukuran diatas dapat dijadikan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat mengenai pelayanan puskesmas di kecamatan purwosari, kabupaten bojonegoro. Dalam penelitian ini yang menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian analisis regresi linier berganda. Penggunaan metode regresi linier berganda

dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan publik.

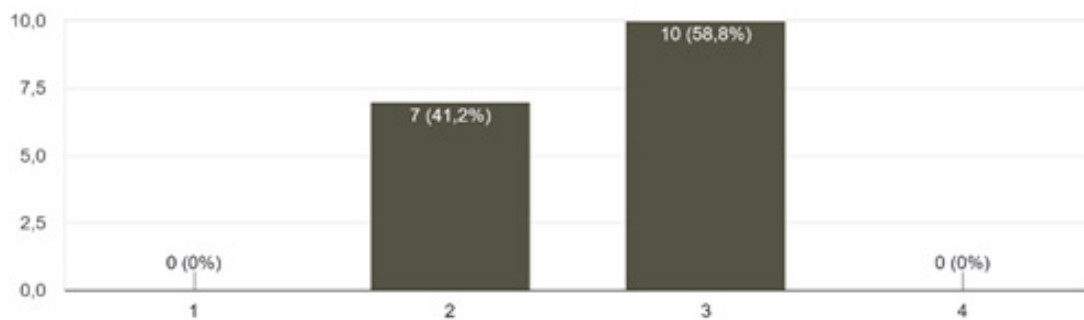
Dari gambar 3, dapat dilihat bahwa hasil kuisioner yang merespon mengenai fasilitas yang disediakan puskesmas yang termasuk variabel *Tangible* paling banyak yaitu baik sebesar 58,8%. Sedangkan responden yang merespon dengan kurang baik sebesar 41,2% dan tidak baik sebanyak 0,0%. Dari gambar diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa dari 17 responden yang menjawab

atau merespon mengenai fasilitas yang disediakan yang paling banyak menjawab baik yaitu sebesar 58,8%. Responden yang menyatakan fasilitas dalam kategori kurang baik sebanyak 41,2%.

Dari gambar 4, dapat kita ambil kesimpulan bahwa dari 17 responden, yang merespon sarana dan prasarana paling besar menyatakan baik sebesar 52,9%. Responden yang menyatakan kurang baik sebesar 47,1%; sedangkan sangat baik dan tidak baik sebesar 0,0%.

#### 1. Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas yang disediakan

17 jawaban



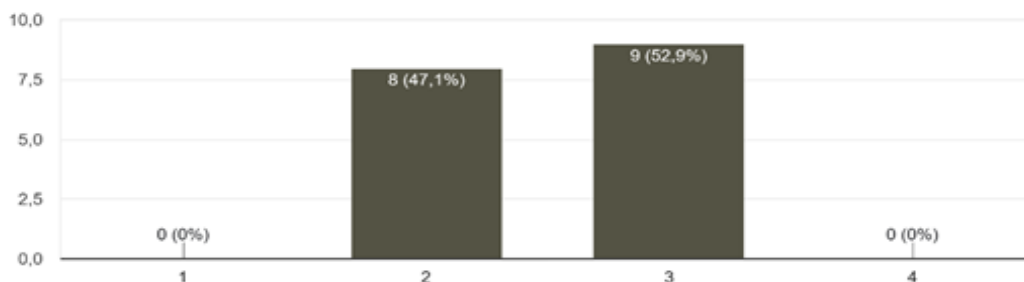
Sumber : Data Primer Diolah, 2023

#### Gambar 3. Hasil Perhitungan Kuisioner Mengenai Fasilitas yang Disediakan

- 1 = Tidak Baik
- 2 = Kurang Baik
- 3 = Baik
- 4 = Sangat Baik

#### 2. Bagaimana pendapat anda tentang sarana dan prasarana pelayanan publik pada unit ini

17 jawaban

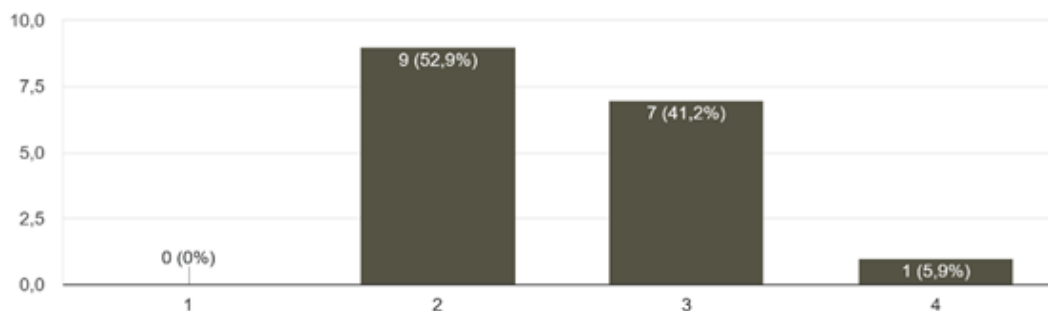


Sumber : Data Primer Diolah, 2023

#### Gambar 4. Hasil Perhitungan Kuisioner Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik di Unit Ini

3. Bagaimana menurut anda mengenai ketepatan waktu saat memberikan pelayanan pada pasien di unit ini

17 jawaban

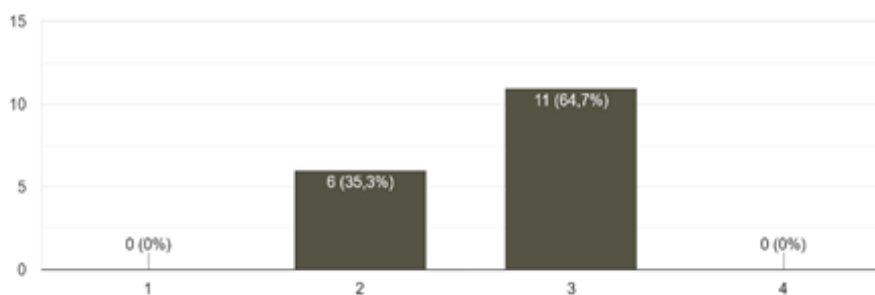


Sumber : Data Primer Diolah, 2023

**Gambar 5. Hasil Perhitungan Kuisisioner Mengenai Ketepatan Waktu Saat Memberikan Pelayanan Pada Pasien**

4. Bagaimana menurut anda jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan

17 jawaban



Sumber : Data Primer Diolah, 2023

**Gambar 6. Hasil Perhitungan Kuisisioner Mengenai Jumlah Pegawai dalam Memberikan Pelayanan**

Dari gambar 5 dapat dilihat bahwa dari 17 responden yang merespon mengenai ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan terhadap pasien yang paling besar yaitu kurang baik sebesar 52,9%; responden yang menyatakan dengan baik sebesar 41,2% sedangkan yang menyatakan tidak baik dan sangat baik sebesar 0,0%.

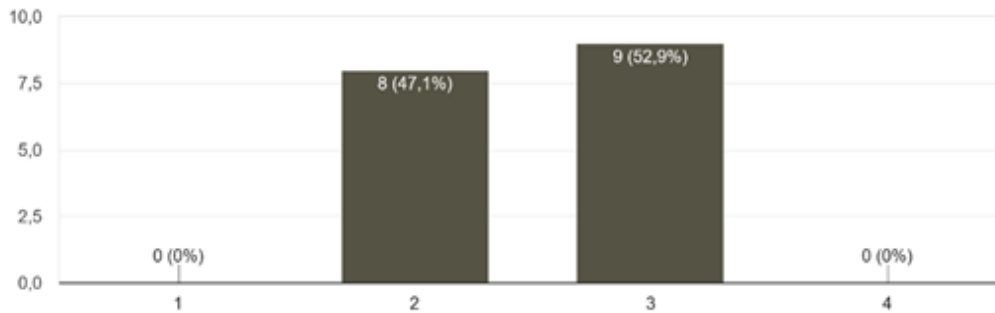
Dari gambar 6 dapat dilihat bahwa dari 17 responden yang merespon Mengenai jumlah Pegawai dalam memberikan Pelayanan paling besar menyatakan

baik sebesar 64,7%; responden yang menyatakan kurang baik sebesar 35,3%; sedangkan yang menyatakan tidak baik dan sangat baik sebesar 0,0%.

Dari gambar 7 dapat dilihat bahwa dari 17 responden, yang merespon mengenai Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan paling besar menyatakan baik sebesar 52,9% dan yang menyatakan kurang baik sebesar 47,1%; sedangkan yang menyatakan sangat baik dan tidak baik sebesar 0,0%.

## 5. Bagaimana menurut anda kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan

17 jawaban

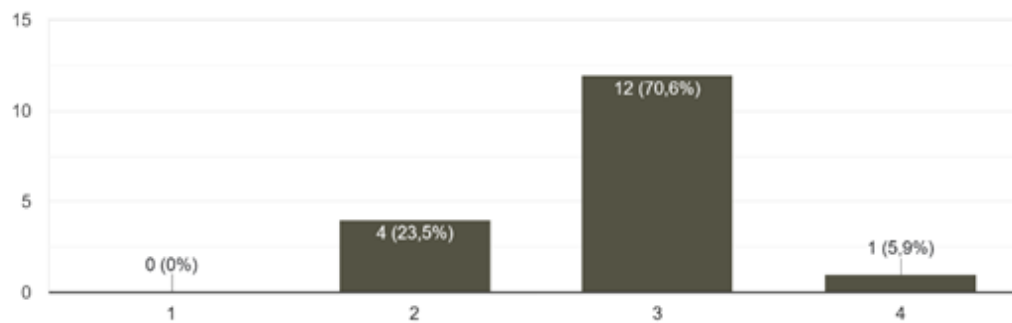


Sumber : Data Primer Diolah, 2023

**Gambar 7. Hasil Perhitungan Kuisiener Mengenai Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan**

## 6. Bagaimana menurut anda mengenai biaya pelayanan pada unit ini

17 jawaban



Sumber : Data Primer Diolah, 2023

**Gambar 8. Hasil Perhitungan Kuisiener Mengenai Biaya pada Unit ini**

Dari gambar 8 dapat dilihat bahwa dari 17 responden, yang merespon mengenai biaya pada unit paling besar menyatakan baik sebesar 70,6% dan yang menyatakan kurang baik sebesar 23,5%; sedangkan yang menyatakan sangat baik sebesar 5,9% dan yang menyatakan tidak baik sebesar 0,0%.

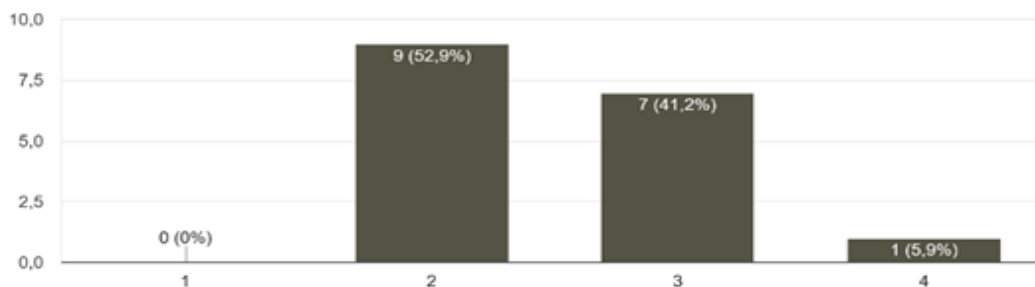
Dari gambar 9 dapat dilihat bahwa dari 17 responden, yang merespon mengenai prosedur pelayanan pada unit ini paling besar menyatakan kurang baik sebesar 52,9% dan yang menyatakan baik sebesar 41,2%; sedangkan yang menyatakan sangat baik sebesar 5,9% dan yang menyatakan tidak baik sebesar 0,0%.

Dari gambar 10 dapat dilihat bahwa dari 17 responden, yang merespon mengenai kemudahan dalam mendapatkan pelayanan ini paling besar menyatakan kurang baik sebesar 47,1% dan yang menyatakan baik sebesar 41,2%; sedangkan yang menyatakan sangat baik sebesar 5,9% dan yang menyatakan tidak baik sebesar 5,9%.

Dari gambar 11 dapat dilihat bahwa dari 17 responden, yang merespon mengenai sikap ramah dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan terdapat 2 respon yang seimbang yaitu baik dan kurang baik sebesar 47,1%; tidak baik sebesar 5,9% dan sangat baik sebesar 0,0%.

7. Bagaimana menurut anda mengenai prosedur pelayanan yang ada pada unit ini

17 jawaban

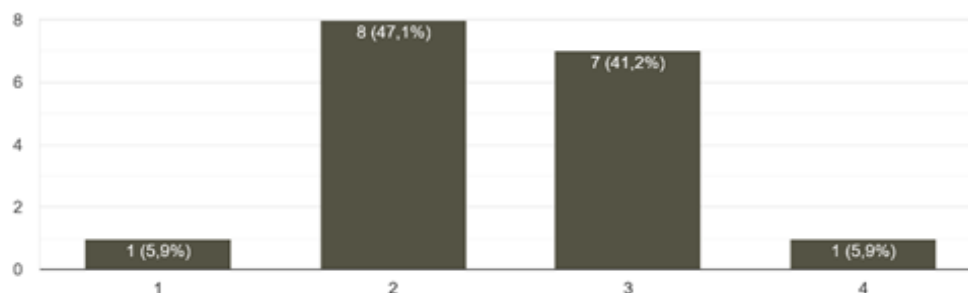


Sumber : Data Primer Diolah, 2023

**Gambar 9. Hasil Perhitungan Kuisiioner Mengenai Prosedur Pelayanan yang ada pada Unit ini**

8. Bagaimana menurut anda kemudahan dalam mendapatkan pelayanan pada unit ini

17 jawaban

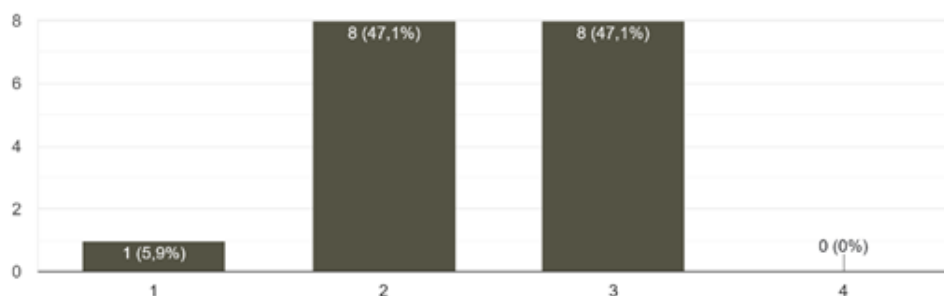


Sumber : Data Primer Diolah, 2023

**Gambar 10. Hasil Perhitungan Kuisiioner Mengenai Kemudahan dalam Mendapatkan Pelayanan**

9. Bagaimana pendapat anda mengenai sikap ramah dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan

17 jawaban



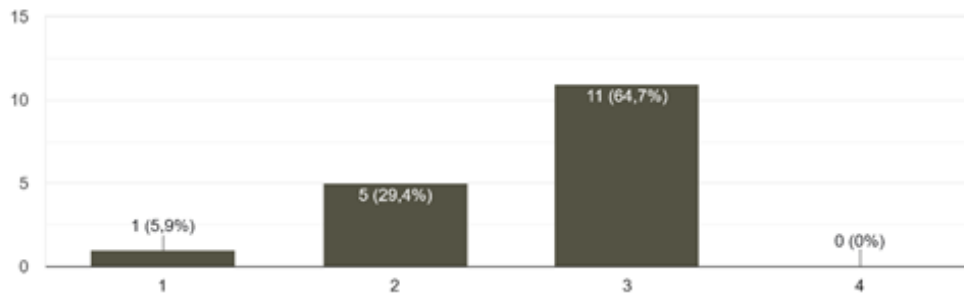
Sumber : Data Primer Diolah, 2023

**Gambar 11. Hasil Perhitungan Kuisiioner Mengenai Sikap Ramah dan Kesopanan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan**

Dari gambar 12 dapat dilihat bahwa yang merespon mengenai kenyamanan di lingkungan unit pelayanan yang paling besar merespon baik sebesar 64,7%; kurang baik sebesar 29,4% sedangkan tidak baik sebesar 5,9% dan sangat baik sebesar 0,0%.

## 10. Bagaimana menurut anda tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan

17 jawaban

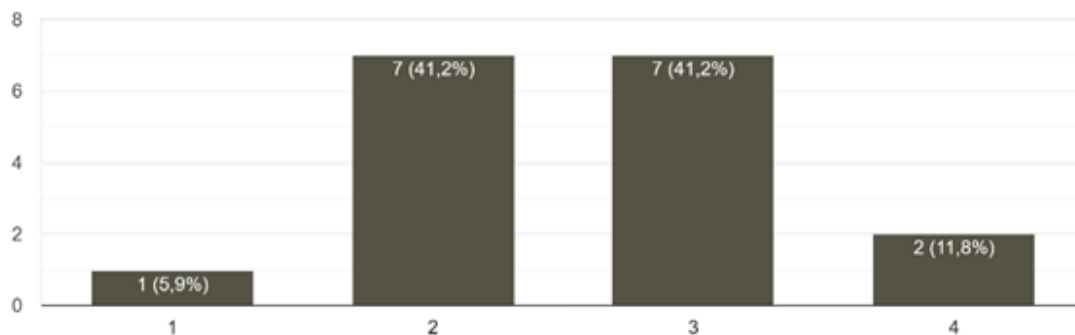


Sumber : Data Primer Diolah, 2023

**Gambar 12. Hasil Perhitungan Kuisisioner Mengenai Kenyamanan di Lingkungan Unit Pelayanan**

## 11. Bagaimana pendapat anda tentang kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan

17 jawaban



Sumber : Data Primer Diolah, 2023

**Gambar 13. Hasil Perhitungan Kuisisioner Mengenai Kedisiplinan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan**

Dari gambar 13 dapat disimpulkan bahwa dari 17 responden yang paling besar merespon mengenai kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan yaitu baik sebesar 41,2%; kurang baik sebesar 41,2% sedangkan sangat baik sebesar 11,8% dan tidak baik sebesar 5,9%.

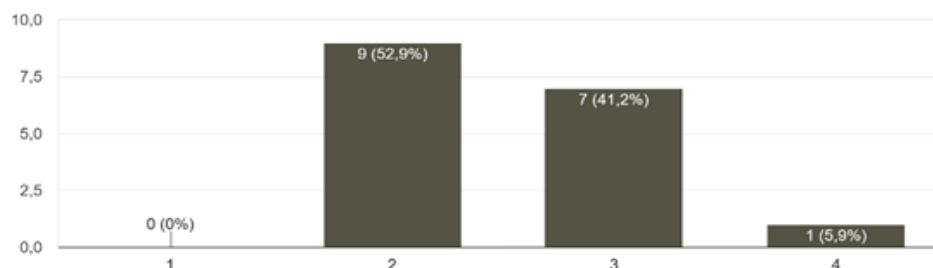
Dari gambar 14 dapat diambil kesimpulan bahwa dari 17 responden yang merespon mengenai keamanan pelayanan yang paling besar yaitu kurang baik sebesar 52,9%; baik sebesar 41,2% sedangkan sangat baik sebesar 5,9% dan tidak baik sebesar 0,0%.

Dari hasil analisis yang diambil dengan menggunakan kuisisioner tingkat

kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan puskesmas purwosari adalah pelayanan daya tanggap. Pelayanan daya tanggap merupakan kesiapan atau kesanggupan pegawai tenaga kesehatan dalam membantu masyarakat yang kesulitan dalam mendapatkan pengobatan. Kesadaran dan keinginan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang baik, efektif, dan efisien dapat memberikan perhatian optimal untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Kenyamanan dan keamanan juga faktor penting dalam hal pelayanan publik. Dalam hasil diketahui bahwa keamanan dalam lingkup puskesmas purwosari kurang terjamin oleh

## 12. Bagaimana pendapat anda mengenai keamanan pelayanan di unit ini

17 jawaban



Sumber : Data Primer Diolah, 2023

**Gambar 14. Hasil Perhitungan Kuisisioner Mengenai Keamanan Pelayanan di Unit ini**

sebab itu untuk memberikan keoptimalan dalam memberikan pelayanan seharusnya pelayanan terkait keamanan di lingkup puskesmas perlu ditingkatkan dan dibenahi lagi.

#### SIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan puskesmas terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Purwosari, Kabupaten Blora. Dalam penelitian ini pembahasa tentang Kualitas Pelayanan Puskesmas Purwosari dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di puskesmas purwosari sebagian sudah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik dalam hal ini dibuktikan dengan hasil kuisisioner yang menunjukkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kemudahan dalam mendapatkan layanan Kesehatan. Tetapi Sebagian masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, hal ini dibuktikan dengan adanya keresahan yang dialami terhadap keamanan di lingkup puskesmas purwosari.

#### DAFTAR PUSTAKA

Ndjurumbaha, T. (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Waingapu Kabupaten Sumba Timur. *Thesis*. Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Irtanto, I., and Sutanto, S. H. (2019). Kebijakan Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin di Kabupaten Probolinggo. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 11–27. 10.26905/pjiap.v4i1.2343.

Fauzi, D. M., & Febriyani, H. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. *Public Administration Journal (PAJ)*, 3(2), 182-189.

Septiana., & Widowati, N. (2016). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(3), 80-91.

Sari, K. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(31), 194–207.

- Rosa, V. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar. *Skripsi*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar Makassar.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13-21.
- Setiawati, E., & Murwanti, S. (2007). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen. *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 79-92.
- Anggraeny, C., Setijanigrum, E. (2013). Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1(1), 85-93.
- S. Afrioza., and I. Baidillah. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), 169-180, 10.34305/jnpe.v1i2.305.
- Sutanto, S. H. (2016). Pengaruh Empati, Kecepatan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Penanganan Pengaduan di Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo. *CAKRAWALA*, 10(1), 57-66.
- Sutanto, S. H. (2023). Public Health Center Patient Satisfaction: The Role of Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Tangibles. *Proceedings of the 2nd Lekantara Annual Conference on Public Administration, Literature, Social Sciences, Humanities, and Education, LePALISSHE 2022, 29 October 2022*, Malang, East Java, Indonesia.
- Wahid, D., & Romadani, D. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo. *Jurnal Manajemen Sains*, 1(1), 1-9.