

KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN KARTU INDONESIA SEHAT KOTA MAGELANG

Ananda Putri Haryanti¹, Sukma Ayu², Ronaa Fathiinah Kustopo³, , Widya Ajeng Prahesti⁴,
Yehizkia Tectona Putra⁵, Joko Tri Nugraha⁶

^{1,2,3,4,5,6}Universitas Tidar, Magelang

ananda.putri.haryanti@students.untidar.ac.id, sukma.ayu@students.untidar.ac.id,
ronaa.fathiinah.kustopo@students.untidar.ac.id, widya.ajeng.prahesti@students.untidar.ac.id,
yehizkia.tectona.pitra@students.untidar.ac.id, jokotrinugraha@untidar.ac.id

Received: 03-06- 2024

Revised: 10-06-2024

Approved: 18-06-2024

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Kota Magelang. KIS merupakan program jaminan kesehatan nasional yang diperuntukkan bagi masyarakat kurang mampu. Pelayanan yang baik dan memuaskan merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi program ini. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada sampel penerima KIS di Kota Magelang. Indikator kepuasan yang diukur meliputi aspek kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan. Data dianalisis secara deskriptif dan inferensial untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum masyarakat penerima KIS di Kota Magelang merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kejelasan informasi, kecepatan layanan, dan fasilitas pendukung.

Keywords: *Kepuasan, pengguna KIS, Service quality*

PENDAHULUAN

Pada dasarnya setiap manusia memerlukan pelayanan, dapat dikatakan bahwa pelayanan hampir menjadi bagian integral dari kehidupan manusia. Pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat pastinya pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik merupakan responibilitas yang melekat (*inherent responsibility*) pada pemerintah. Hal ini mencakup implementasi dan pemenuhan, terutama dalam pemenuhan kebutuhan dasar seperti perlindungan-keamanan, pendidikan dan kesehatan, serta berbagai macam tuntutan masyarakat lainnya. Artinya, pelayanan publik ini bukan menjadi suatu usaha atau aksi yang bersifat belas kasihan, tetapi itu adalah bentuk tanggung jawab dari pemerintah. Dalam konteks ini, pelayanan sudah semestinya memperoleh atensi yang sungguh- sungguh, diproses secara profesional, dan disediakan dengan layak kepada warga pengguna layanan. Pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah selaku penyelenggara negara kepada masyarakat itu sendiri dan ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Sudrajat, 2020). Sebagai pihak yang mempunyai fungsi dalam memberikan beragam pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan paripurna. Sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya, bahwa pada dasarnya pemerintahan adalah sarana untuk melayani kebutuhan masyarakat. Sehingga, Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab secara penuh untuk menyediakan layanan yang profesional dan berkualitas tinggi.

Pembangunan di Indonesia sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik,

sehingga pelayanan publik sudah seharusnya beradaptasi dengan pembenahan peraturan-peraturan yang salah satunya menjadi penghambat. Sistem pelayanan perlu memperhatikan tuntutan yang ada di masyarakat, sehingga pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus mampu merespon kebutuhan tersebut sebagai pengguna layanan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. Pelayanan kesehatan adalah salah satu layanan penting yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Pemerintah harus memperhatikan dan memberikan layanan ini dengan baik karena merupakan tuntutan mendasar masyarakat yang harus diperhatikan dan disediakan dengan baik. Kesehatan juga merupakan salah satu indikator kemajuan bangsa dan merupakan komponen penting dalam indeks pembangunan manusia. Selain itu, setiap warga negara mempunyai hak untuk mendapatkan kesehatan yang layak. Sebagai penyelenggara negara, pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua masyarakat memiliki akses terhadap fasilitas layanan kesehatan yang berkualitas. Namun, pada situasi saat ini pelayanan kesehatan yang diberikan oleh aparatur pemerintah belum memenuhi harapan masyarakat, seperti yang ditunjukkan oleh banyaknya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial. Keluhan-keluhan ini berdampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menyebabkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Berdasarkan data BPJS Kesehatan per 1 Januari 2023, jumlah peserta JKN-KIS di Provinsi Jawa Tengah mencapai 32.989.184 jiwa atau 88,99% dari total populasi, dengan cakupan lebih dari 95% dari total penduduk (Setiawan, 2023). Data BPJS Kesehatan Kota Magelang tahun 2023 mencatat jumlah peserta JKN-KIS sebanyak 3.104.692 jiwa (DataGo Kota Magelang, 2023). Jumlah peserta JKN-KIS yang meningkat karena promosi pemerintah ternyata menimbulkan masalah baru, seperti keterbatasan fasilitas kesehatan dan tenaga medis. Program unggulan pemerintah ini dapat menyebabkan ketidakmerataan pelayanan antara pasien umum dan pasien JKN-KIS, yang mengakibatkan ketidakpuasan terutama di puskesmas. Kepuasan ini menjadi indikator standar fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, kepuasan pasien dapat ditingkatkan dengan optimalisasi pelayanan. Pendapat dan harapan pasien merupakan bagian penting dalam evaluasi kualitas pelayanan kesehatan (Setyawan, 2020). Oleh karena itu, kepuasan masyarakat adalah hal penting yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan. Dengan tingginya jumlah pengguna JKN-KIS, mutu fasilitas kesehatan perlu ditingkatkan. Fasilitas kesehatan harus meningkatkan kapasitasnya agar standar kualitas pelayanan tetap terjaga dan meningkat.

Jasa pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh kebutuhan pengguna agar dapat diterima dan terpenuhi dengan tepat waktu (Muninjaya, 2014). Salah satu pendekatan yang bisa dijadikan acuan untuk mengukur tingkat kepuasan pemasaran untuk riset yaitu dengan model *Servqual (Service Quality)*. Terdapat beberapa indikator keberhasilan pelayanan kesehatan pasien yang salah satunya yaitu kepuasan pasien. Menurut Zeithaml *et al.* dalam (Hardiyansyah, 2011) kualitas pelayanan terdiri dari 5 (lima) dimensi, yaitu: Penampilan fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Empati (*empathy*), dan Jaminan (*assurance*).

Pelayanan publik memiliki keterkaitan langsung dengan masyarakat yang menjadi penerimanya, masyarakat dapat menilai bagaimana pelayanan tersebut

diberikan. Penilaian terhadap kinerja pelayanan akan meningkat jika pelayanan diterima dengan baik dan memuaskan. Secara sederhana, seluruh aspek pelayanan publik berfokus pada kepuasan masyarakat. Pernyataan ini menggambarkan implementasi dan aktualisasi pelayanan publik yang dinamis dan fleksibel. Jenis pelayanan yang diberikan akan tercatat dalam ingatan masyarakat dan menjadi catatan bagi penyelenggara layanan. Dalam aspek pelayanan, undang-undang telah mengatur jenis-jenis pelayanan yang harus diberikan, seperti pelayanan barang, jasa, atau administrasi. Tentunya, pelayanan harus dilakukan secara profesional dan dilakukan oleh individu yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang tinggi.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kajian Teori

A. Definisi Kepuasan

Kepuasan adalah kondisi emosional yang muncul ketika seseorang membandingkan performa atau hasil yang diterima dengan harapan atau ekspektasinya. Kepuasan adalah salah satu indikator keberhasilan penyedia layanan jasa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya (Kotler, 2009). Dalam konteks layanan kesehatan, "*Patient satisfaction: a measure of the extent to which a patient is content with the health care which they received from their health care provider*" artinya kepuasan pasien adalah ukuran sejauh mana pasien merasa puas dengan perawatan yang diterima dari penyedia layanan kesehatan (Kotler, 2009). Kepuasan pasien timbul karena ada asil banding antara persepsi pasien terhadap layanan yang diterima dengan ekspektasi pasien. Jika persepsi sesuai ekspektasi, pasien akan merasa puas. Jika persepsi lebih rendah dari ekspektasi, pasien akan merasa tidak puas. Namun, jika persepsi melebihi ekspektasi, pasien akan merasa sangat puas (Kotler, 2009). Dengan demikian, sangat penting untuk rumah sakit dalam menganalisis tingkat kepuasan pasiennya karena dipengaruhi oleh berbagai faktor.

Kepuasan pelayanan publik diukur berdasarkan tingkat kepuasan yang dialami oleh pemeroleh layanan. Kualitas pelayanan publik tidak dipastikan oleh kebutuhan organisasi penyedia layanan, melainkan kebutuhan masyarakat selaku penerima layanan. Bagian yang paling mendasar dalam pelayanan publik yaitu pemenuhan kebutuhan masyarakat dan tingkat kepuasan mereka. Meskipun terdapat ketentuan dan tata aturan dalam penerimaan pelayanan publik, kesadaran dan partisipasi masyarakat juga berperan penting dalam memastikan tercapainya kualitas pelayanan yang efektif dan efisien yang tepat untuk kebutuhan mereka.

B. Kualitas Pelayanan

Salah satu komponen penting dalam menjamin dan menjaga kelangsungan hidup suatu organisasi birokrasi dunia usaha atau pemerintahan adalah kualitas pelayanan (service quality). Untuk mencapai kepuasan pelanggan, memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan pelanggan pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting. Sedarmayanti (2013; 253) (Ulum, 2018) mengatakan jika kualitas pelayanan berdasarkan :

- 1) Kualitas meliputi beberapa kelebihan produk maupun barang yang mengisi preferensi klien dan meninggalkan kepuasan ataupun pemakaian dari barang tersebut
- 2) Kualitas merujuk pada seluruh atau sesuatu yang leluasa dari kejelekan/keburukan.

Seluruhnya sepakat apabila kualitas pelayanan merupakan derajat ketimpangan antara persepsi dengan keinginan. Berdasarkan pengguna, kualitas pelayanan yang baik yaitu dengan melakukan perjumpaan maupun hal lain yang melampaui apa yang

diharapkan dari klien dari pelayanan yang dibagikan. Tinggi rendahnya kualitas pelayanan bergantung kepada keterampilan pelayanan yang dibagikan dalam situasi yang klien harapkan.

Menurut Zeithaml Parasuraman Bery dalam (Yusriardi, 2018), perlu memahami mutu pelayanan yang dijalani dengan kondisi yang jelas oleh klien, ada penanda kepuasan klien yang letaknya pada 5 dimensi kualitas pelayanan berdasarkan apa yang disebutkan oleh pelanggan. Kelima dimensi *servqual* itu terdiri dari: 1) *Tangibles* atau bukti fisik merupakan kualitas pelayanan yang berbentuk alat benda instansi; 2) *Reliability* atau kehandalan merupakan kemahiran dan kecakapan untuk mengadakan pelayanan yang amanah; 3) *Responsiviness* atau daya tanggap merupakan kemampuan untuk menolong dan menyajikan pelayanan dengan segera dan akurat beserta peka terhadap harapan pelanggan; 4) *Assurance* atau jaminan hidup merupakan kemahiran dan ketangkasan juga *attitude* pegawai dalam membuktikann keyakinan pelanggan ; 5) *Emphaty* merupakan tindakan yang jelas dan penuh dengan kepedulian dari karyawan kepada pelanggan.

C. Pelayanan Publik (*Public Service*)

Pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah selaku penyelenggara negara kepada masyarakat itu sendiri dan mempunyai tujuan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Sudrajat, 2020). Ini merupakan serangkaian kegiatan yang menjadi tanggung jawab pemerintah baik di tingkat nasional maupun daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk melalui pelayanan jasa, guna mencapai tujuan negara yaitu kesejahteraan masyarakat (Sawir, 2020). Dalam pengertian ini, pelayanan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh para penyedia layanan, dan pada saat yang sama, merupakan hak yang dimiliki oleh penerima layanan. Pelayanan kepada masyarakat atau publik oleh aparatur pemerintah dalam dunia pemerintahan adalah cara aparatur negara menjalankan tugasnya sebagai abdi masyarakat yang terus ditingkatkan.

Pelayanan adalah suatu proses karena pada dasarnya terdiri dari serangkaian tindakan. Pelayanan sebagai suatu proses mencakup seluruh aspek kehidupan komunal yang terjadi secara konsisten dan berkesinambungan (Moenir, 2002). Menurut Ivanecevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby, jasa secara sederhana didefinisikan sebagai barang yang tidak berwujud (tak terlihat) yang membutuhkan tenaga manusia yang padat karya dan peralatan. Sedangkan untuk jasa, Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih mengartikannya sebagai aktivitas tidak berwujud atau rangkaian aktivitas yang terjadi selama interaksi antara pelanggan dan staf atau fasilitas lain yang ditawarkan oleh bisnis penyedia jasa, dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah atau tantangan yang dihadapi pelanggan/konsumen. menghadapi. Selain itu, pengertian pelayanan menurut Sampara dalam Sinambela adalah suatu kegiatan yang melibatkan kontak tatap muka antara orang dengan orang lain atau mesin sebenarnya yang menghasilkan kesenangan klien. .

Levey dan Lomba Dalam (Mamik, 2014) mengatakan bahwa pelayanan kesehatan adalah setiap kegiatan individu atau kelompok yang dilakukan oleh suatu lembaga dengan tujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan masyarakat secara keseluruhan, serta yaitu keluarga, kelompok, atau anggota individu. Asrul Aswar mengatakan dalam (Mamik, 2014) bahwa pelayanan kesehatan adalah segala upaya terkoordinasi yang dilakukan pada suatu lembaga untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan masyarakat sebagai

individu, keluarga, kelompok, atau komunitas. . Penyediaan layanan kesehatan yang akurat memerlukan pengetahuan tentang aspek ilmiah, klinis, teknis, interpersonal, manual, kognitif, organisasi, dan kontemporer dalam administrasi layanan kesehatan. (Gemala, 2013).

D. Good Governance

Untuk mencapai tujuan negara, lembaga pemerintah harus bertindak demi kepentingan publik dan mematuhi standar yang relevan; pada hakikatnya inilah yang dimaksud dengan good governance (Sadjijono, 2007). Pandangan lain adalah bahwa cara pemerintah berhubungan dengan masyarakat dan mengalokasikan sumber daya untuk pembangunan merupakan tata kelola yang baik (IAN dan BPKP, 2000). Pengertian tata kelola pemerintahan yang baik menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 adalah penyelenggaraan pemerintahan yang dapat dilaksanakan oleh seluruh lapisan masyarakat dan dilandasi oleh nilai-nilai profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektifitas, dan supremasi hukum. . Perbedaan definisi tersebut membawa pada kesimpulan bahwa good governance merupakan pelaksanaan kekuasaan masyarakat yang diatur di tingkat negara dalam kaitannya dengan sumber daya sosial budaya, politik, dan ekonomi. Hal ini menyangkut tindakan lembaga-lembaga pemerintah berdasarkan kepentingan rakyat dan norma-norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara.

Adisasmita, 2011 dalam Hayat, 2017 memperjelas bahwa ada dua penafsiran “baik” dalam konteks tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini menyiratkan, pertama-tama, bahwa kebaikan akan menjaga cita-cita dan aspirasi masyarakat dan dapat membantu mereka mencapai keadilan sosial, kemandirian, dan pembangunan berkelanjutan. Kedua, berkaitan dengan seberapa baik pemerintah beroperasi untuk memenuhi mandatnya secara efisien dan efektif. Menurut interpretasi ini, pemerintahan yang baik berpusat pada nilai-nilai dan prinsip-prinsip negara yang logis dan pemerintahan yang bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan-tujuan yang berkaitan dengan pembangunan nasional.

E. Kajian Pustaka

Penelitian ini didasarkan pada berbagai penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai referensi dan bahan perbandingan. Penelitian-penelitian yang dijadikan referensi berhubungan dengan topik penelitian ini, yaitu tentang kepuasan masyarakat pengguna Kartu Indonesia Sehat, yang mencakup beberapa aspek:

Di Puskesmas Sukaraja Bandar Lampung, Tiar Minasari, Kuswarak, dan Ridho Saputra BZ (2023) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Indonesia Sehat Terhadap Kepuasan Masyarakat. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat di Puskesmas Sukaraja Bandar Lampung dipengaruhi secara positif oleh kualitas program Kartu Indonesia Sehat (KIS). Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas layanan KIS. Nilai estimasi t lebih besar dari t tabel, sesuai temuan penelitian, dan tingkat signifikansi lebih kecil dari α ($0,00 < 0,05$) bila menggunakan uji statistik t . Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan KIS. Selanjutnya, kualitas layanan KIS menyumbang 39,6% terhadap kepuasan masyarakat, menurut studi koefisien determinasi (R square), dan kriteria lain yang tidak termasuk dalam penelitian mempengaruhi sisanya sebesar 60,4%. Oleh karena itu, dapat dikatakan pelayanan KIS Puskesmas Sukaraja Bandar Lampung meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan. Inisiatif pemerintah untuk

meningkatkan standar layanan kesehatan melalui program KIS telah terbukti bermanfaat dan meningkatkan standar layanan bagi masyarakat umum..

Penelitian Nada Silva Harahap (2022) menunjukkan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam konteks layanan Kesehatan, Faktor-faktor tersebut seperti kenyamanan, waktu pelayanan, sistem, dan kompetensi memengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam proses pemenuhan pelayanan terdapat hambatan-hambatan yang ditemui termasuk data ganda, kelalaian dalam pembayaran iuran, dan kekurangan tenaga Kesehatan. Sehingga perlu dilakukannya evaluasi yang mendalam, evaluasi tersebut memberikan wawasan yang berharga bagi pihak terkait, seperti Puskesmas dan BPJS, untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperbaiki hambatan yang ditemui oleh pelanggan. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini, seperti perbaikan fasilitas, peningkatan komunikasi, dan survei kepuasan pelanggan secara berkala, dapat menjadi panduan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan efektivitas pelayanan di Puskesmas.

Artikel penelitian yang berjudul *Kualitas Pelayanan Rawat Jalan pada Pasien Pengguna Kartu Indonesia Sehat* dimuat oleh Vivi Asyifa Nurazizah (2021). Berdasarkan temuan penelitian, Puskesmas Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis memberikan pelayanan yang maksimal. Namun proses pelayanan masih menghadapi sejumlah tantangan. Misalnya kapasitas ruang tunggu pada indikator kenyamanan, preferensi petugas terhadap peserta umum dibandingkan peserta jaminan kesehatan KIS pada indikator non-diskriminatif (membedakan) dan sikap ramah, dan lain sebagainya. Namun, petugas puskesmas berupaya untuk mengatasi tantangan ini dengan menyediakan fasilitas ruang tunggu, memastikan pasien mempunyai tempat duduk di ruang tunggu layanan, dan meminta anggota staf mengikuti SOP yang relevan dan bertindak secara profesional..

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif didasarkan pada filsafat, sehingga menjadi metode ilmiah sebab melengkapi asas-asas keilmuan yang realitas, rasional, faktual, ternilai, dan terstruktur. (Sugiyono, 2017). Menurut Leo, 2013 dalam (Nugraha, 2024) penelitian kualitatif merupakan model pengkajian yang di fokuskan untuk mengumpulkan dan menganalisis data dalam bentuk angka (numerik) beserta sasarna untuk mengilustrasikan, memperhitungkan, dan mengarahkan peristiwa yang tengah dikaji. Adapun pendekatan yang digunakan yaitu dengan metode *survei*. Masyarakat pada penelitian ini yaitu masyarakat Kota Magelang pengguna Kartu Indonesia Sehat. Berdasarkan data yang diperoleh dari DataGo Kota Magelang jumlah pengguna Kartu Indonesia Sehat sebanyak 3.104.692,00. Pemastian jumlah contoh yang diperlukan untuk menggantikan semua masyarakat dari pengkajian yang tersedia, menerapkan rumus slovin, sebanyak 100 informan masyarakat Kota Magelang Kecamatan Magelang Selatan.

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan: N: Jumlah populasi e: Taraf kesalahan/Taraf signifikan n: Jumaah sampel
--

Dengan menggunakan pendekatan *survei*, pengkaji mendapatkan data bersifat numerik selepas menyebarkan *survei* penelitian terhadap masyarakat, informasi yang sudah diperoleh oleh pengkaji maka perlu dijabarkan dengan kontribusi dari aplikasi

pengerjaan nilai berbentuk IBM SPSS 27. Pada pengkajian tersebut, informan digolongkan beralaskan umur dan gender. *Survei* pengkajian yang akan diedarkan oleh pengkaji akan di jawab oleh penduduk yang berumur 18 hingga 23 tahun. Pemungutan data dilaksanakan lewat penyebaran *survei* melewati media google form untuk bisa memahami derajat kepuasan yang dialami oleh masyarakat Kota Magelang Kecamatan Magelang Selatan untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam pelayanan pengguna KIS. Untuk mengukur jawaban pada kuisioner digunakan skala likert. Skala likert yaitu penakaran anggapan satu orang bahkan lebih dari satu menegnai sebuah insiden melalui respons yang mempunyai rentang nilai dari sangat positif sampai dengan negatif, skala likert digunakan untuk memperhitungkan anggapan, tindakan & tanggapan satu orang maupun lebih tentang fakta kordinal (Sugiyono, 2017). Jawaban setiap poin pertanyaan kuisioner diurutkan dari tingkat sangat positif sampai negatif (sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, sangat tidak puas).

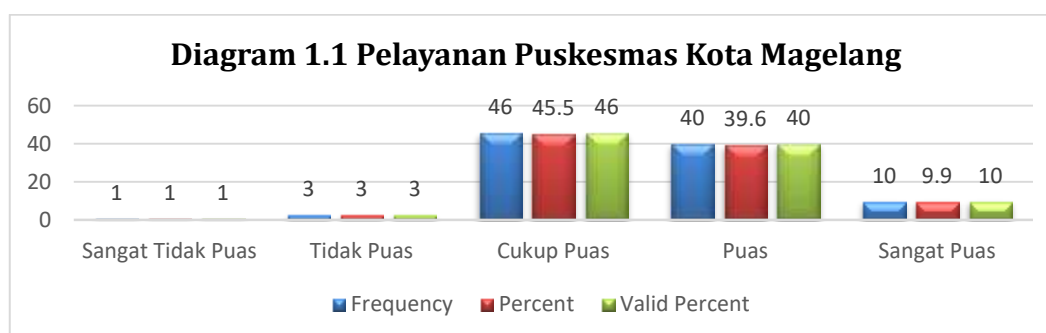
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan pengguna Kartu Indonesia Sehat di Kota Magelang ini menghasilkan data yang daat disajikan dalam bentuk tabel, diagram, dan grafik.

Tabel 1.1 Pelayanan Puskesmas Kota Magelang

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Puas	3	3.0	3.0	4.0
Cukup Puas	46	45.5	46.0	50.0
Puas	40	39.6	40.0	90.0
Sangat Puas	10	9.9	10.0	100.0
Total	100	99.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)



Sumber: Data primer diolah (2024)

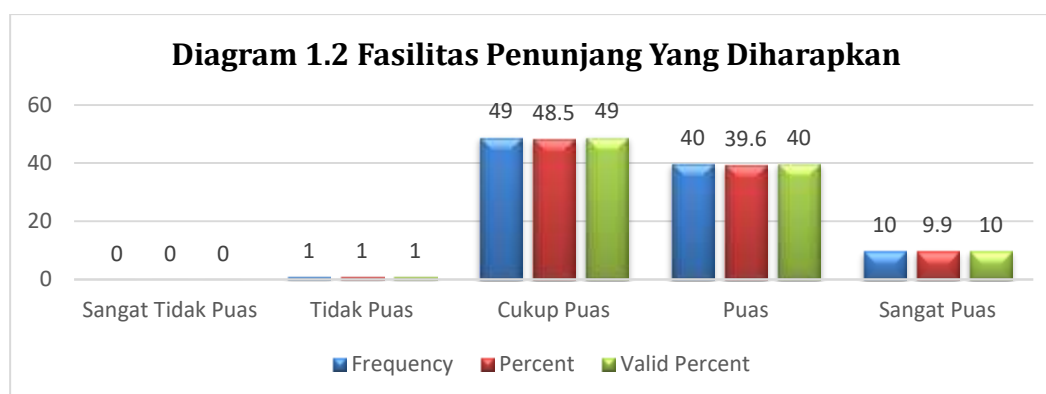
Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan di Kecamatan Magelang Selatan dengan 100 responden. Dapat disimpulkan bahwa 1 responden merasa Sangat Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Megalang Selatan, sementara 3 responden menyatakan bahwa mereka Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Serta 46 responden lainnya menyatakan Cukup Puas dengan pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan. 40 responden menyatakan Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan, sementara 10 responden lainnya menyatakan Sangat Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

Dari pernyataan dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 45,5% dari jumlah responden yang sudah cukup puas dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pedoman yang ada di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

Tabel 1.2 Fasilitas Penunjang yang Diharapkan

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
Cukup Puas	49	48.5	49.0	50.0
Puas	40	39.6	40.0	90.0
Sangat Puas	10	9.9	10.0	100.0
Total	100	99.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)



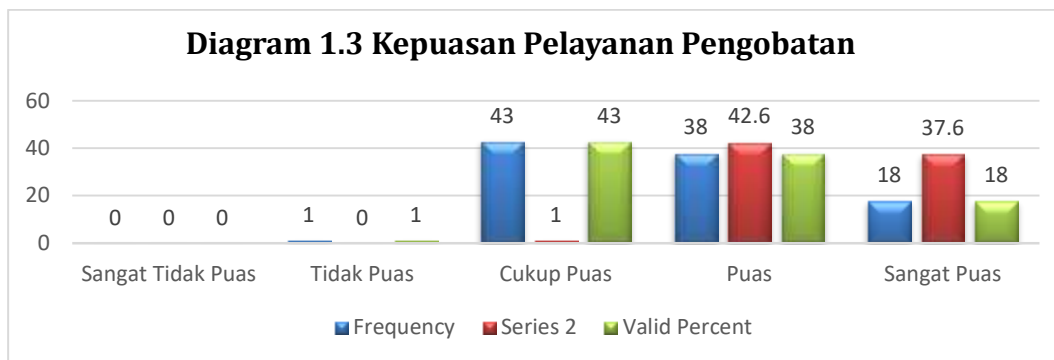
Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan di Kecamatan Magelang Selatan dengan 100 responden. Dapat disimpulkan bahwa 0 responden merasa Sangat Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Megalang Selatan, sementara 1 responden menyatakan bahwa mereka Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Serta 49 responden lainnya menyatakan Cukup Puas dengan pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan. 40 responden menyatakan Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan, sementara 10 responden lainnya menyatakan Sangat Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Dari pernyataan dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 48,5% dari jumlah responden yang sudah cukup puas dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pedoman yang ada di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

Tabel 1.3 Kepuasan Pelayanan Pengobatan

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
Cukup Puas	43	42.6	43.0	44.0
Puas	38	37.6	38.0	82.0
Sangat Puas	18	17.8	18.0	100.0
Total	100	99.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)



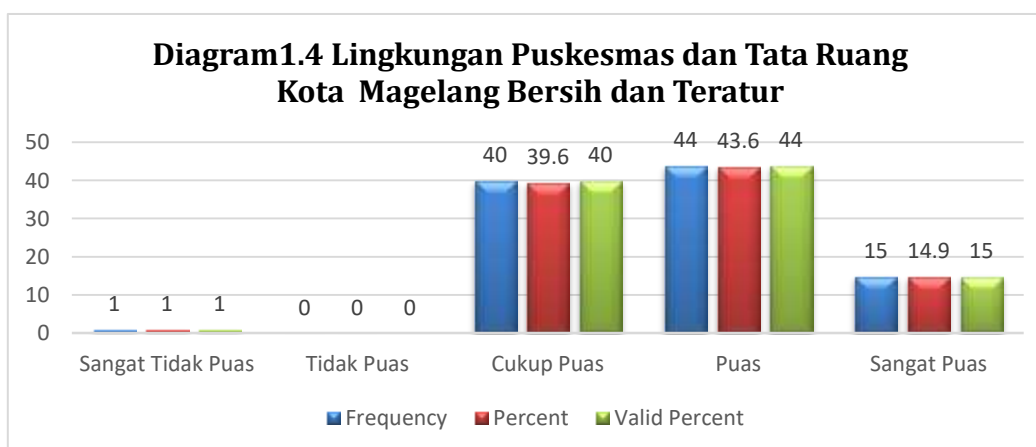
Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan di Kecamatan Magelang Selatan dengan 100 responden. Dapat disimpulkan bahwa 0 responden merasa Sangat Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Megalang Selatan, sementara 1 responden menyatakan bahwa mereka Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Serta 43 responden lainnya menyatakan Cukup Puas dengan pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan. 38 responden menyatakan Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan, sementara 18 responden lainnya menyatakan Sangat Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Dari pernyataan dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 42,6% dari jumlah responden yang sudah cukup puas dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pedoman yang ada di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

Tabel 1.4 Lingkungan puskesmas dan tata ruang kota magelang bersih dan teratur

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
Cukup Puas	40	39.6	40.0	41.0
Puas	44	43.6	44.0	85.0
Sangat Puas	15	14.9	15.0	100.0
Total	100	99.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)



Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan di Kecamatan Magelang Selatan dengan 100 responden. Dapat disimpulkan bahwa 1 responden merasa Sangat Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Megalang Selatan, sementara 0 responden menyatakan bahwa mereka Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Serta 40 responden lainnya menyatakan Cukup Puas dengan pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan. 44 responden menyatakan Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan, sementara 15 responden lainnya menyatakan Sangat Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Dari pernyataan dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 43,6% dari jumlah responden yang sudah puas dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pedoman yang ada di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

Tabel 1.5 Alat-alat pemeriksaan selalu bersih

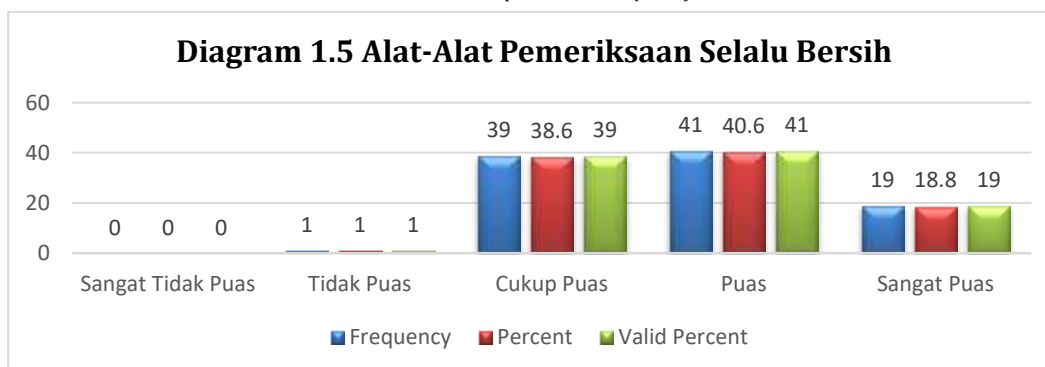
Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
Cukup Puas	39	38.6	39.0	40.0
Puas	41	40.6	41.0	81.0
Sangat Puas	19	18.8	19.0	100.0
Total	100	99.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan di Kecamatan Magelang Selatan dengan 100 responden. Dapat disimpulkan bahwa 0 responden merasa Sangat Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Megalang Selatan, sementara 1 responden menyatakan bahwa mereka Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Serta 39 responden lainnya menyatakan Cukup Puas dengan pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan. 41 responden menyatakan Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan, sementara 19 responden lainnya menyatakan Sangat Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

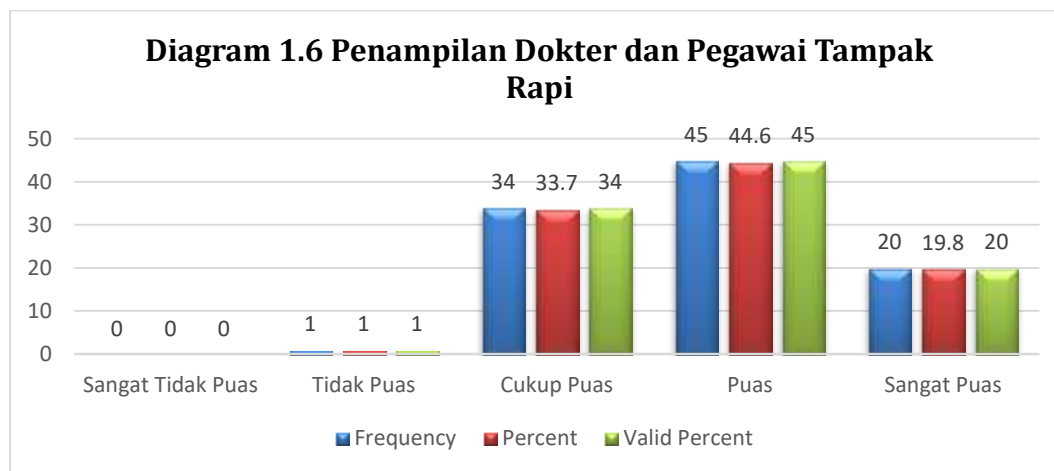
Dari pernyataan dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 40,6% dari jumlah responden yang sudah puas dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pedoman yang ada di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

Sumber: Data primer diolah (2024)



Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
Cukup Puas	34	33.7	34.0	35.0
Puas	45	44.6	45.0	80.0
Sangat Puas	20	19.8	20.0	100.0
Total	100	99.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)



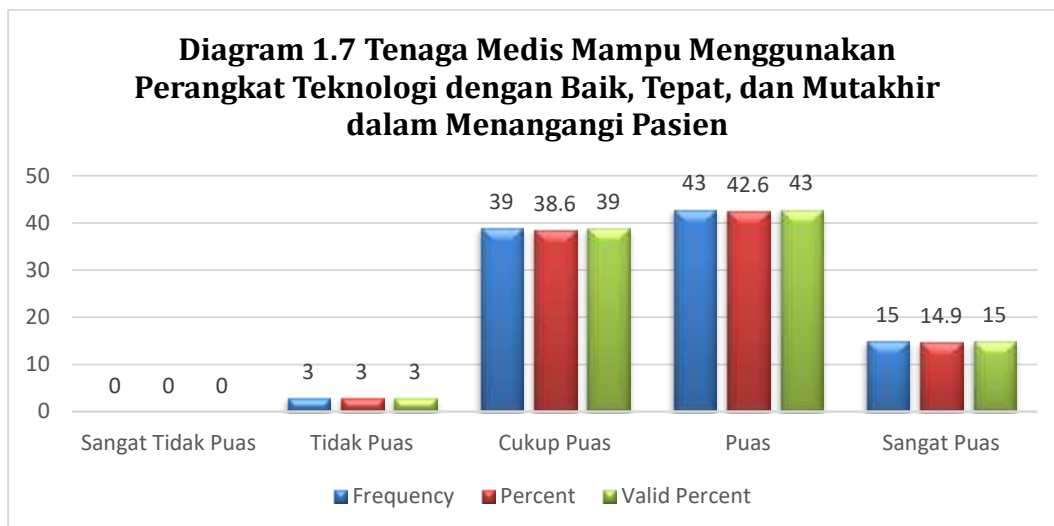
Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan di Kecamatan Magelang Selatan dengan 100 responden. Dapat disimpulkan bahwa 0 responden merasa Sangat Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Megalang Selatan, sementara 1 responden menyatakan bahwa mereka Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Serta 34 responden lainnya menyatakan Cukup Puas dengan pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan. 45 responden menyatakan Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan, sementara 20 responden lainnya menyatakan Sangat Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Dari pernyataan dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 44,6% dari jumlah responden yang sudah puas dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pedoman yang ada di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

Tabel 1.7 Tenaga medis dapat menggunakan perangkat teknologi dengan baik, tepat dan mutakhir dalam menangani pasien.

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Tidak Puas	3	3.0	3.0	3.0
Cukup Puas	39	38.6	39.0	42.0
Puas	43	42.6	43.0	85.0
Sangat Puas	15	14.9	15.0	100.0
Total	100	99.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)



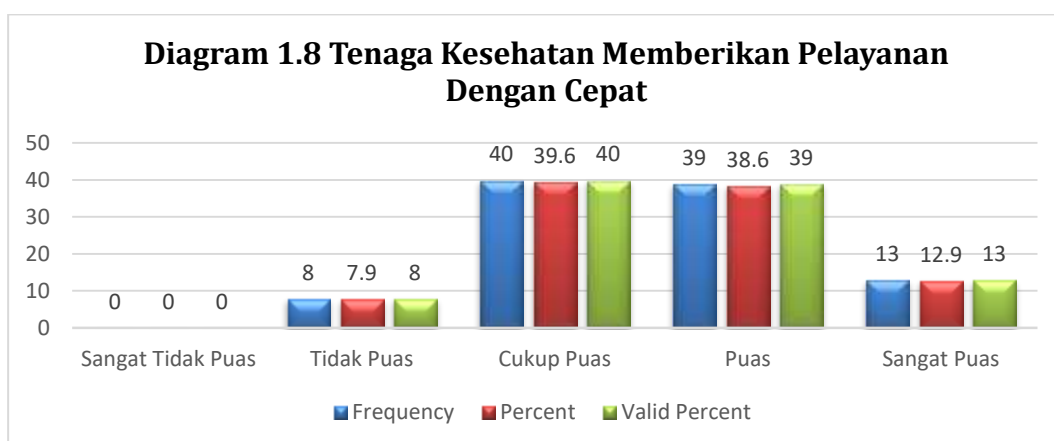
Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan di Kecamatan Magelang Selatan dengan 100 responden. Dapat disimpulkan bahwa 0 responden merasa Sangat Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Megalang Selatan, sementara 3 responden menyatakan bahwa mereka Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Serta 39 responden lainnya menyatakan Cukup Puas dengan pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan. 43 responden menyatakan Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan, sementara 15 responden lainnya menyatakan Sangat Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Dari pernyataan dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 42,6% dari jumlah responden yang sudah puas dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pedoman yang ada di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

Tabel 1.8 Tenaga kesehatan memberikan pelayanan dengan cepat

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Tidak Puas	8	7.9	8.0	8.0
Cukup Puas	40	39.6	40.0	48.0
Puas	39	38.6	39.0	87.0
Sangat Puas	13	12.9	13.0	100.0
Total	100	99.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)



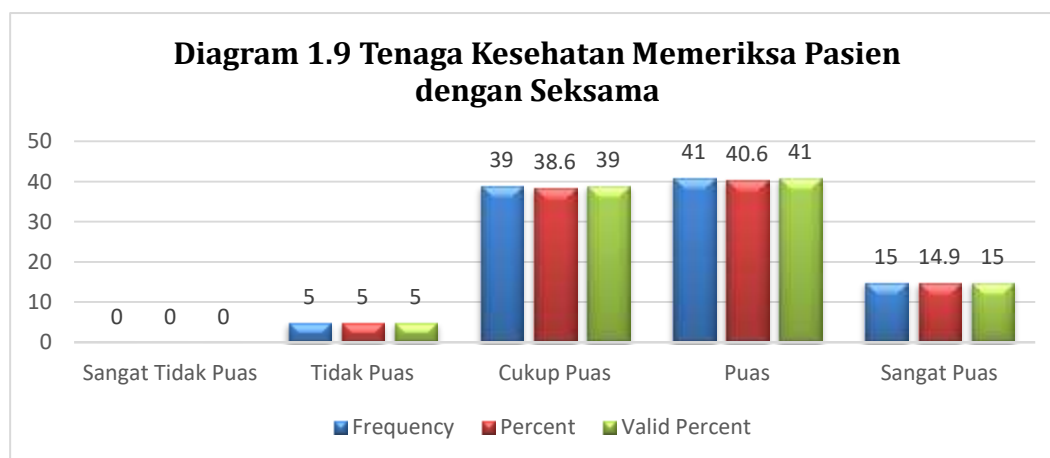
Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan di Kecamatan Magelang Selatan dengan 100 responden. Dapat disimpulkan bahwa 0 responden merasa Sangat Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Megalang Selatan, sementara 8 responden menyatakan bahwa mereka Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Serta 40 responden lainnya menyatakan Cukup Puas dengan pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan. 39 responden menyatakan Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan, sementara 13 responden lainnya menyatakan Sangat Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Dari pernyataan dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 39,6% dari jumlah responden yang sudah cukup puas dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pedoman yang ada di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

Tabel 1.9 Tenaga kesehatan memeriksa pasien dengan seksama

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Tidak Puas	5	5.0	5.0	5.0
Cukup Puas	39	38.6	39.0	44.0
Puas	41	40.6	41.0	85.0
Sangat Puas	15	14.9	15.0	100.0
Total	100	99.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)



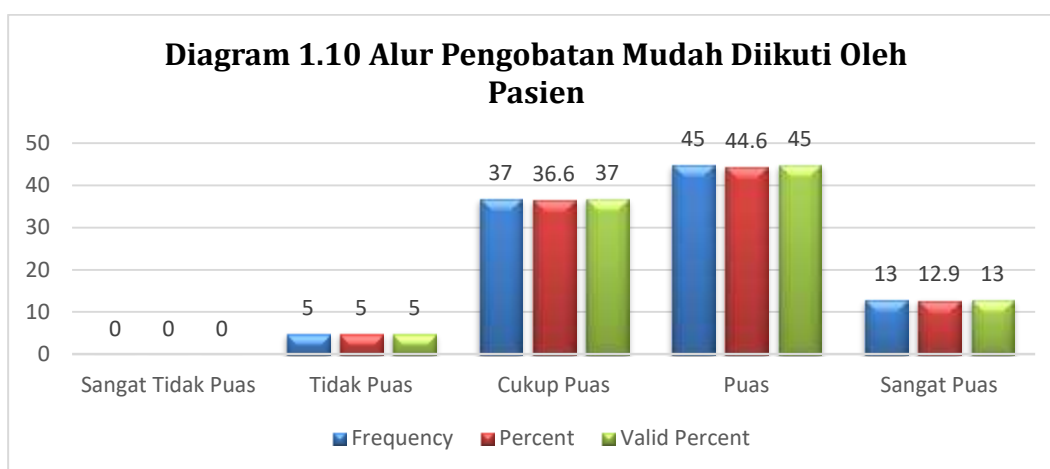
Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan di Kecamatan Magelang Selatan dengan 100 responden. Dapat disimpulkan bahwa 0 responden merasa Sangat Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Megalang Selatan, sementara 5 responden menyatakan bahwa mereka Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Serta 39 responden lainnya menyatakan Cukup Puas dengan pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan. 41 responden menyatakan Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan, sementara 15 responden lainnya menyatakan Sangat Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Dari pernyataan dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 40,6% dari jumlah responden yang sudah cukup puas dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pedoman yang ada di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

Tabel 1.10 Alur pengobatan mudah diikuti oleh pasien

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Tidak Puas	5	5.0	5.0	5.0
Cukup Puas	37	36.6	37.0	42.0
Puas	45	44.6	45.0	87.0
Sangat Puas	13	12.9	13.0	100.0
Total	100	99.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)



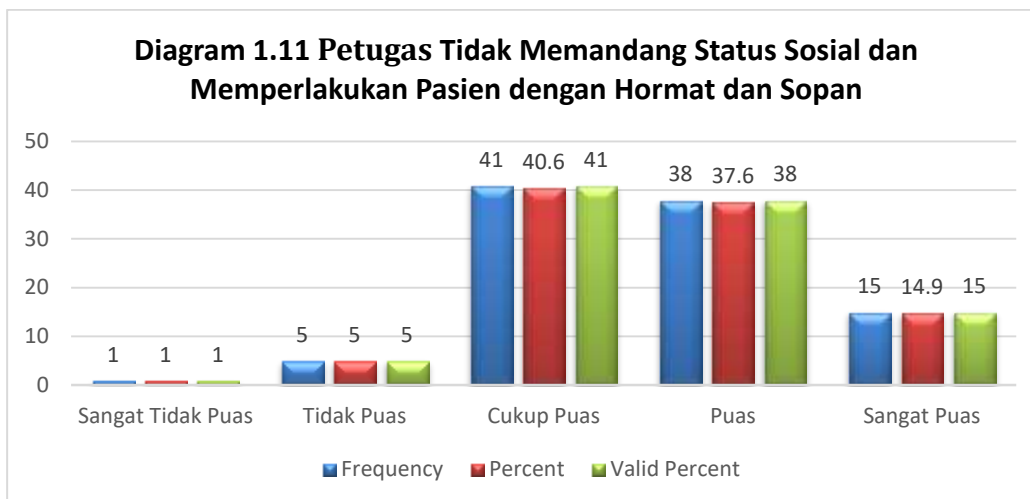
Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan di Kecamatan Magelang Selatan dengan 100 responden. Dapat disimpulkan bahwa 0 responden merasa Sangat Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Megalang Selatan, sementara 5 responden menyatakan bahwa mereka Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Serta 37 responden lainnya menyatakan Cukup Puas dengan pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan. 45 responden menyatakan Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan, sementara 13 responden lainnya menyatakan Sangat Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Dari pernyataan dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 44,6% dari jumlah responden yang sudah puas dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pedoman yang ada di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

Tabel 1.11 Petugas tidak memandang status social dan memperlakukan pelanggan dengan hormat dan sopan

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Puas	5	5.0	5.0	6.0
Cukup Puas	41	40.6	41.0	47.0
Puas	38	37.6	38.0	85.0
Sangat Puas	15	14.9	15.0	100.0
Total	100	99.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)



Sumber: Data primer diolah (2024)

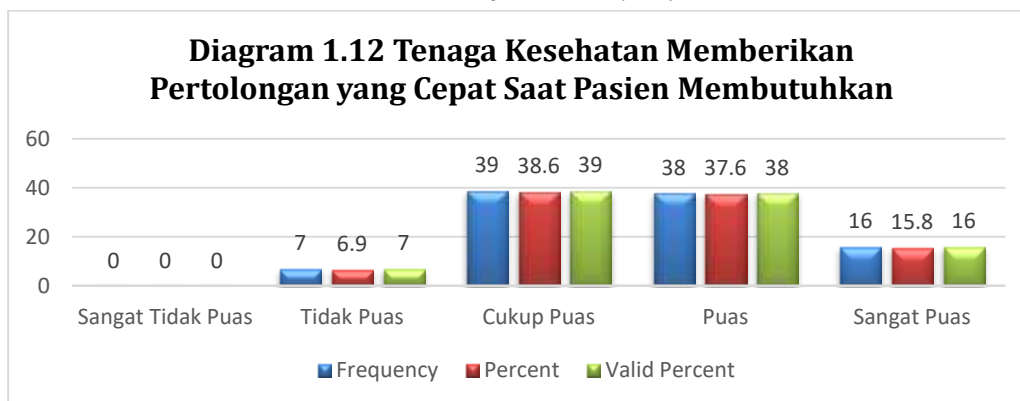
Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan di Kecamatan Magelang Selatan dengan 100 responden. Dapat disimpulkan bahwa 1 responden merasa Sangat Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Megalang Selatan, sementara 5 responden menyatakan bahwa mereka Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Serta 41 responden lainnya menyatakan Cukup Puas dengan pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan. 38 responden menyatakan Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan, sementara 15 responden lainnya menyatakan Sangat Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

Dari pernyataan dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 40,6% dari jumlah responden yang sudah cukup puas dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pedoman yang ada di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

Tabel 1.12 Tenaga Kesehatan Memberikan Pertolongan yang Cepat Saat Pasien Membutuhkan

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Tidak Puas	7	6.9	7.0	7.0
Cukup Puas	39	38.6	39.0	46.0
Puas	38	37.6	38.0	84.0
Sangat Puas	16	15.8	16.0	100.0
Total	100	99.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)



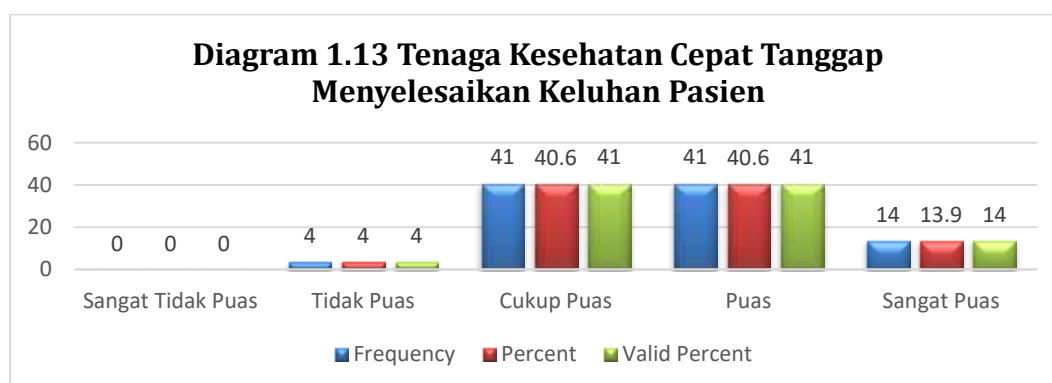
Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan di Kecamatan Magelang Selatan dengan 100 responden. Dapat disimpulkan bahwa 0 responden merasa Sangat Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Megalang Selatan, sementara 7 responden menyatakan bahwa mereka Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Serta 39 responden lainnya menyatakan Cukup Puas dengan pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan. 38 responden menyatakan Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan, sementara 16 responden lainnya menyatakan Sangat Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Dari pernyataan dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 38,6% dari jumlah responden yang sudah cukup puas dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pedoman yang ada di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

Tabel 1.13 Tenaga kesehatan cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Tidak Puas	4	4.0	4.0	4.0
Cukup Puas	41	40.6	41.0	45.0
Puas	41	40.6	41.0	86.0
Sangat Puas	14	13.9	14.0	100.0
Total	100	99.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)



Sumber: Data primer diolah (2024)

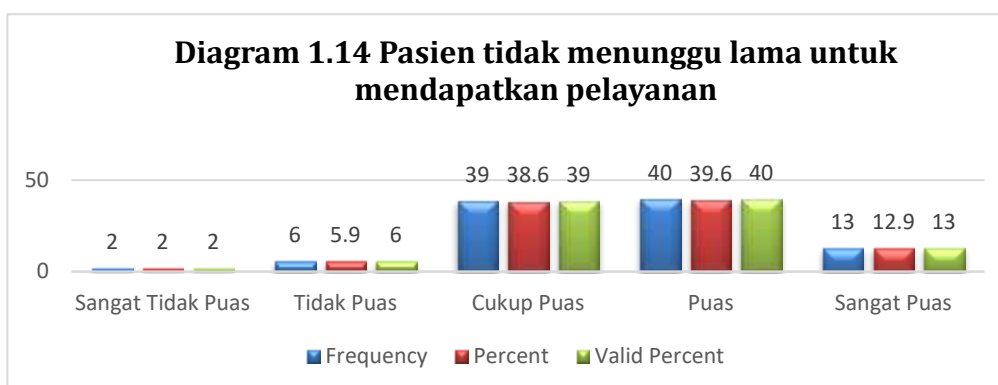
Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan di Kecamatan Magelang Selatan dengan 100 responden. Dapat disimpulkan bahwa 0 responden merasa Sangat Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Megalang Selatan, sementara 4 responden menyatakan bahwa mereka Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Serta 41 responden lainnya menyatakan Cukup Puas dengan pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan. 41 responden menyatakan Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan, sementara 15 responden lainnya menyatakan Sangat Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Dari pernyataan dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 40,6% dari jumlah responden yang sudah ada merasa cukup puas dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pedoman yang ada di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

Tabel 1.14 Pasien tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
Tidak Puas	6	5.9	6.0	8.0
Cukup Puas	39	38.6	39.0	47.0
Puas	40	39.6	40.0	87.0
Sangat Puas	13	12.9	13.0	100.0
Total	100	99.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)

Diagram 1.14 Pasien tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan



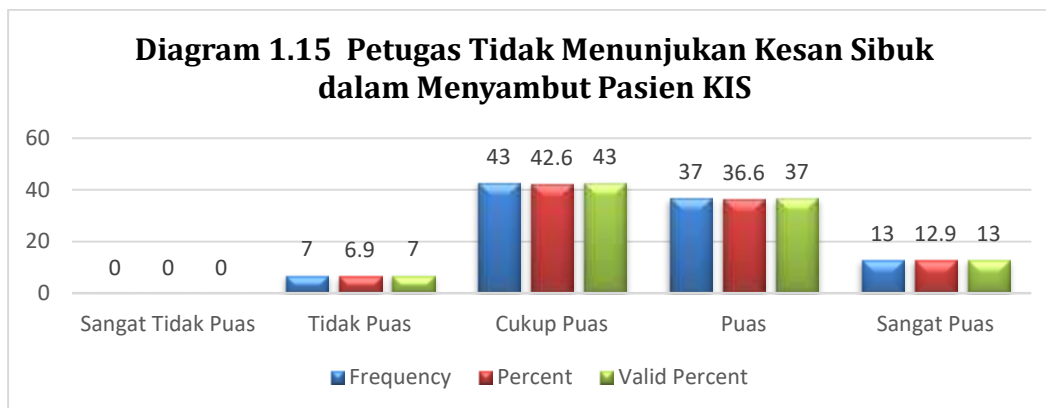
Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan di Kecamatan Magelang Selatan dengan 100 responden. Dapat disimpulkan bahwa 2 responden merasa Sangat Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Megalang Selatan, sementara 6 responden menyatakan bahwa mereka Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Serta 39 responden lainnya menyatakan Cukup Puas dengan pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan. 40 responden menyatakan Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan, sementara 13 responden lainnya menyatakan Sangat Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Dari pernyataan dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 39,6% dari jumlah responden yang sudah cukup puas dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pedoman yang ada di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

Tabel 1.15 Petugas tidak menunjukkan kesan sibuk dalam menyambut pasien KIS

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Tidak Puas	7	6.9	7.0	7.0
Cukup Puas	43	42.6	43.0	50.0
Puas	37	36.6	37.0	87.0
Sangat Puas	13	12.9	13.0	100.0
Total	100	99.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)



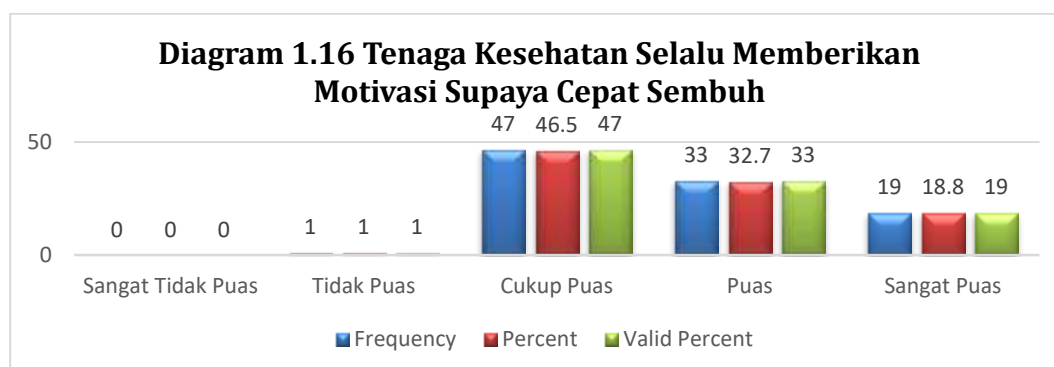
Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan di Kecamatan Magelang Selatan dengan 100 responden. Dapat disimpulkan bahwa 0 responden merasa Sangat Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Megalang Selatan, sementara 7 responden menyatakan bahwa mereka Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Serta 43 responden lainnya menyatakan Cukup Puas dengan pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan. 37 responden menyatakan Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan, sementara 13 responden lainnya menyatakan Sangat Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Dari pernyataan dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 42,6% dari jumlah responden yang sudah cukup puas dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pedoman yang ada di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

Tabel 1.16 Tenaga kesehatan selalu memberikan motivasi supaya cepat sembuh

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
Cukup Puas	47	46.5	47.0	48.0
Puas	33	32.7	33.0	81.0
Sangat Puas	19	18.8	19.0	100.0
Total	100	99.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)



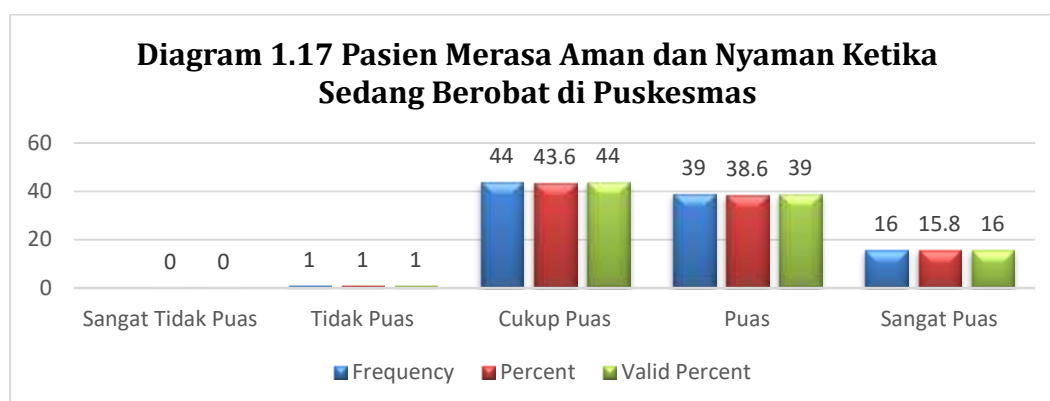
Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan di Kecamatan Magelang Selatan dengan 100 responden. Dapat disimpulkan bahwa 0 responden merasa Sangat Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Megalang Selatan, sementara 1 responden menyatakan bahwa mereka Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Serta 47 responden lainnya menyatakan Cukup Puas dengan pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan. 33 responden menyatakan Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan, sementara 19 responden lainnya menyatakan Sangat Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Dari pernyataan dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 46,5% dari jumlah responden yang sudah cukup puas dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pedoman yang ada di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

Tabel 1.17 Pasien merasa aman dan nyaman ketika sedang berobat di puskesmas

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Puas		0	0	0
Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
Cukup Puas	44	43.6	44.0	45.0
Puas	39	38.6	39.0	84.0
Sangat Puas	16	15.8	16.0	100.0
Total	100	99.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)



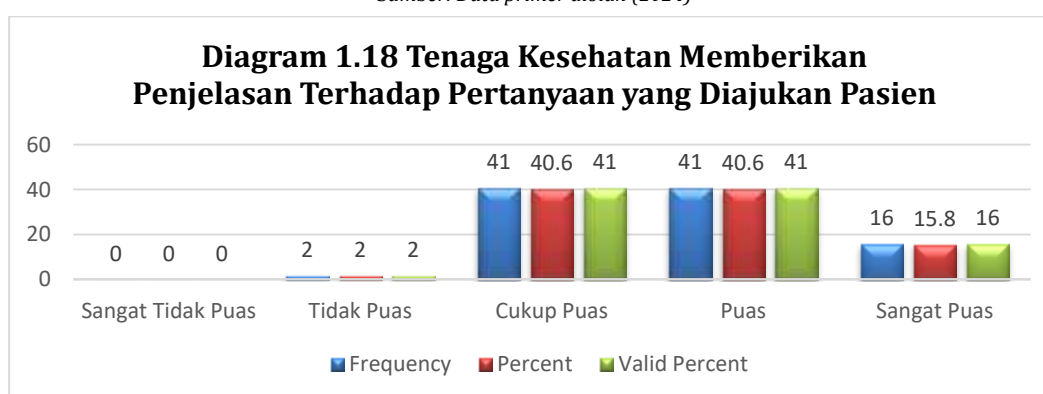
Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan di Kecamatan Magelang Selatan dengan 100 responden. Dapat disimpulkan bahwa 0 responden merasa Sangat Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Megalang Selatan, sementara 1 responden menyatakan bahwa mereka Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Serta 44 responden lainnya menyatakan Cukup Puas dengan pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan. 39 responden menyatakan Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan, sementara 16 responden lainnya menyatakan Sangat Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Dari pernyataan dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 43,6% dari jumlah responden yang sudah cukup puas dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pedoman yang ada di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

Tabel 1.18 Tenaga kesehatan memberikan penjelasan terhadap pertanyaan yang diajukan pasien

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
Cukup Puas	41	40.6	41.0	43.0
Puas	41	40.6	41.0	84.0
Sangat Puas	16	15.8	16.0	100.0
Total	100	99.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)



Sumber: Data primer diolah (2024)

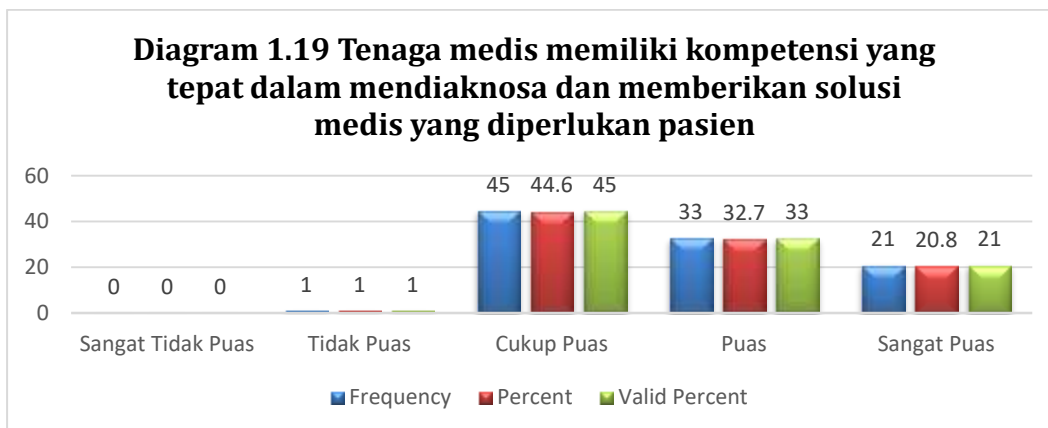
Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan di Kecamatan Magelang Selatan dengan 100 responden. Dapat disimpulkan bahwa 0 responden merasa Sangat Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Megalang Selatan, sementara 2 responden menyatakan bahwa mereka Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Serta 41 responden menyatakan Cukup Puas dengan pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan. Dan 41 responden menyatakan Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan, sementara 16 responden lainnya menyatakan Sangat Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

Dari pernyataan dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 40,6% dari jumlah responden yang sudah cukup puas dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pedoman yang ada di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

Tabel 1.19 Tenaga medis memiliki kompetensi yang tepat dalam mendiagnosa dan memberikan solusi medis yang diperlukan pasien

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
Cukup Puas	45	44.6	45.0	46.0
Puas	33	32.7	33.0	79.0
Sangat Puas	21	20.8	21.0	100.0
Total	100	99.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)



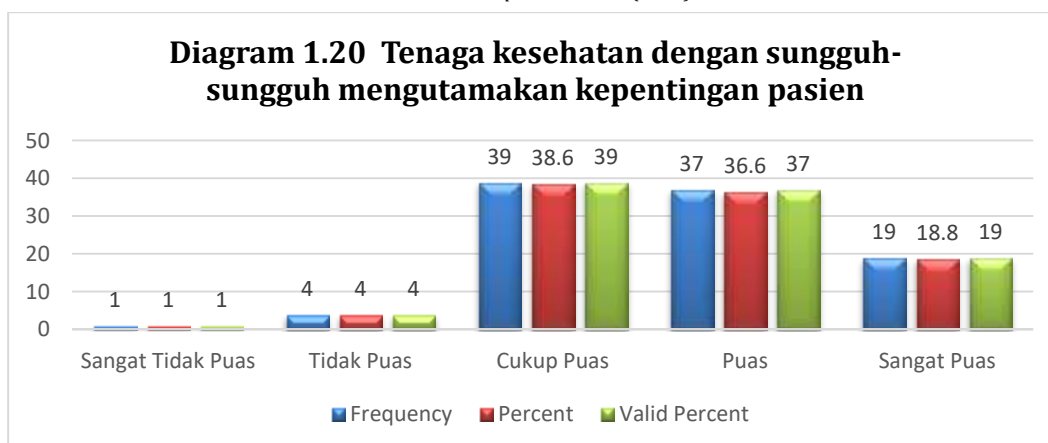
Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan di Kecamatan Magelang Selatan dengan 100 responden. Dapat disimpulkan bahwa 0 responden merasa Sangat Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Megalang Selatan, sementara 1 responden menyatakan bahwa mereka Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Serta 45 responden lainnya menyatakan Cukup Puas dengan pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan. Dan 33 responden menyatakan Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan, sementara 21 responden lainnya menyatakan Sangat Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Dari pernyataan dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 44,6% dari jumlah responden yang sudah cukup puas dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pedoman yang ada di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

Tabel 1.20 Tenaga kesehatan dengan sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pasien

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase valid	Persentase kumulatif
Sangat Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Puas	4	4.0	4.0	5.0
Cukup Puas	39	38.6	39.0	44.0
Puas	37	36.6	37.0	81.0
Sangat Puas	19	18.8	19.0	100.0
Total	100	99.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)



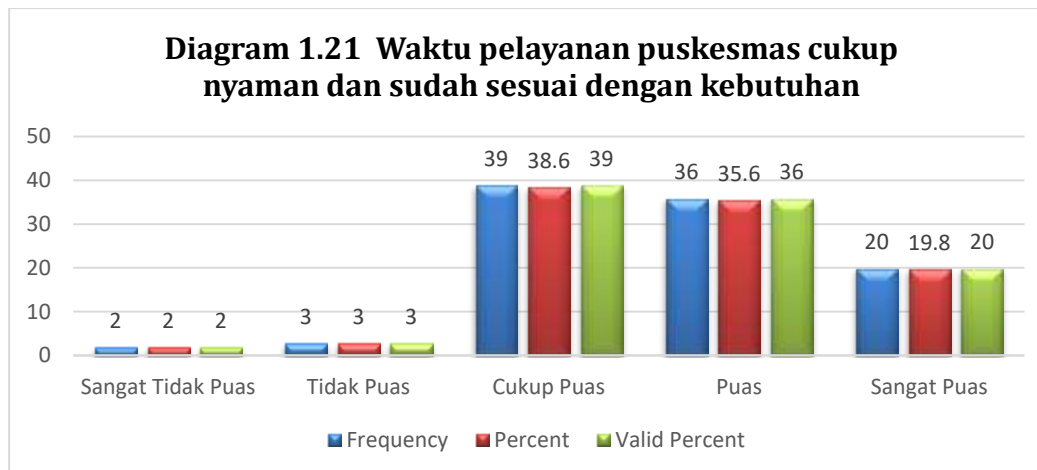
Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan di Kecamatan Magelang Selatan dengan 100 responden. Dapat disimpulkan bahwa 1 responden merasa Sangat Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Megalang Selatan, sementara 4 responden menyatakan bahwa mereka Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Serta 39 responden lainnya menyatakan Cukup Puas dengan pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan. 37 responden menyatakan Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan, sementara 19 responden lainnya menyatakan Sangat Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Dari pernyataan dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 38,6% dari jumlah responden yang sudah cukup puas dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pedoman yang ada di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

Tabel 1.21 Waktu pelayanan puskesmas cukup nyaman dan sudah sesuai dengan kebutuhan

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase valid	Persentase kumulatif
Sangat Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
Tidak Puas	3	3.0	3.0	5.0
Cukup Puas	39	38.6	39.0	44.0
Puas	36	35.6	36.0	80.0
Sangat Puas	20	19.8	20.0	100.0
Total	100	99.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)



Sumber: Data primer diolah (2024)

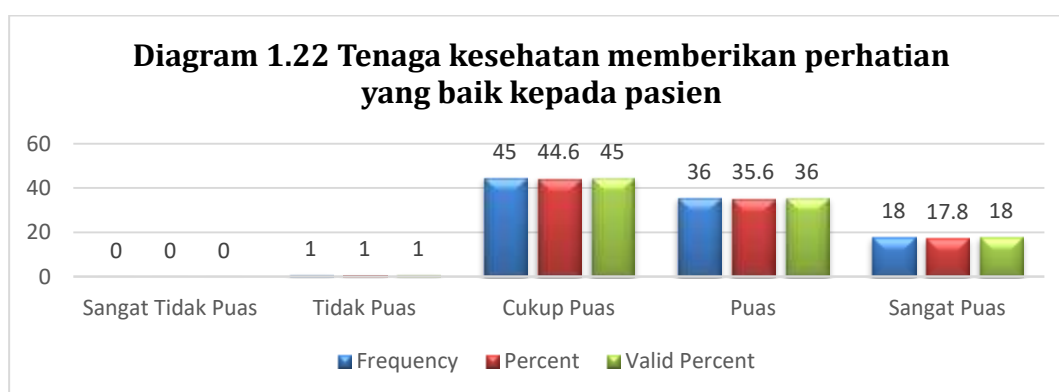
Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan di Kecamatan Magelang Selatan dengan 100 responden. Dapat disimpulkan bahwa 2 responden merasa Sangat Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Megalang Selatan, sementara 3 responden menyatakan bahwa mereka Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Serta 39 responden lainnya menyatakan Cukup Puas dengan pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan. 36 responden menyatakan Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan, sementara 20 responden lainnya menyatakan Sangat Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

Dari pernyataan dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 38,6% dari jumlah responden yang sudah cukup puas dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pedoman yang ada di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

Tabel 1.22 Tenaga kesehatan memberikan perhatian yang baik kepada pasien

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase valid	Persentase kumulatif
Sangat Tidak Puas		0	0	0
Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
Cukup Puas	45	44.6	45.0	46.0
Puas	36	35.6	36.0	82.0
Sangat Puas	18	17.8	18.0	100.0
Total	100	99.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)



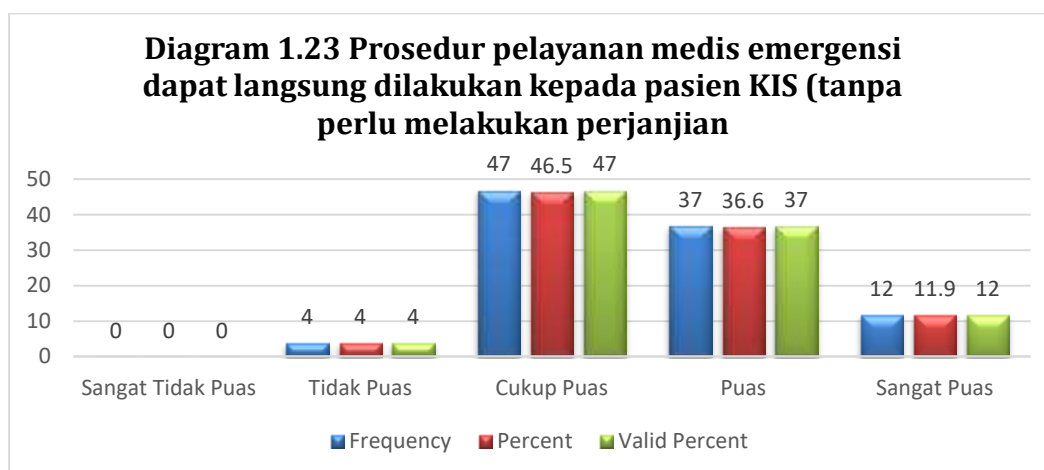
Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan di Kecamatan Magelang Selatan dengan 100 responden. Dapat disimpulkan bahwa 0 responden merasa Sangat Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Megalang Selatan, sementara 1 responden menyatakan bahwa mereka Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Serta 45 responden lainnya menyatakan Cukup Puas dengan pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan. 36 responden menyatakan Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan, sementara 18 responden lainnya menyatakan Sangat Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Dari pernyataan dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 44,6% dari jumlah responden yang sudah cukup puas dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pedoman yang ada di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

Tabel 1.23 Prosedur pelayanan medis emergensi dapat langsung dilakukan kepada pasien KIS (tanpa perlu melakukan perjanjian)

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase valid	Persentase kumulatif
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Tidak Puas	4	4.0	4.0	4.0
Cukup Puas	47	46.5	47.0	51.0
Puas	37	36.6	37.0	88.0
Sangat Puas	12	11.9	12.0	100.0
Total	100	99.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)



Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan di Kecamatan Magelang Selatan dengan 100 responden. Dapat disimpulkan bahwa 0 responden merasa Sangat Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Megalang Selatan, sementara 4 responden menyatakan bahwa mereka Tidak Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Serta 47 responden lainnya menyatakan Cukup Puas dengan pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan. 37 responden menyatakan Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan, sementara 12 responden lainnya menyatakan Sangat Puas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan. Dari pernyataan dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 46,5% dari jumlah responden yang sudah cukup puas dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pedoman yang ada di Puskesmas Kecamatan Magelang Selatan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang telah kami lakukan mengenai kepuasan masyarakat pada pelayanan Kartu Indonesia Sehat di Kota Magelang dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dengan 5 (lima) dimensi yaitu bukti fisik (Tangibles) dari hasil survei menyatakan bahwa responden sudah merasa puas dalam fasilitas yang ada di Puskesmas Kota Magelang, yang kedua yaitu Keandalan (Reliability) dari hasil survei menyatakan bahwa responden merasa puas dengan keandalan dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Kota Magelang, yang ketiga Daya Tanggap (Responsiveness) dari hasil survei menyatakan bahwa responden merasa cukup puas dalam pelayanan yang lebih tanggap dan responsif, yang ke empat Jaminan (Assurance) dari hasil survei menyatakan merasa cukup puas dengan pengetahuan kemampuan dan kesopanan petugas, dan Empati (Empathy) dari hasil survei menyatakan bahwa responden merasa cukup puas dalam perhatian secara individual kepada masyarakat di puskesmas Kota Magelang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K. et al. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini
- Gemala, H. R. (2013). *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan*. Jakarta: Universitas Indonesia Prees.
- Harahap, N. S. (2022). *Pelanggan Pada Pelayanan Kartu Indonesia Sehat (KIS) Di Puskesmas Rumbai Kota Pekanbaru*. . *Skripsi Universitas Lancang Kuning*.

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Maajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Moenir, A. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugraha, J. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pemustakan Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Magelang. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(3).
- Nurazizah, V. A. (2021). Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Bagi Pasien Pengguna Kartu Indonesia Sehat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Administrasi Negara*, 8(2).
- Ratminto. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sawir, D. M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik*. Sleman: Group Penerbitan CV BUDI UTAMA.
- Setiawan, L. (2023). *BPJS Kesehatan- Pemprov Jateng Perkuat Sinergi JKN-KIS*. PPID LPP RRI. Retrieved from https://ppid.rri.go.id/download/dokumen/bpjs_kesehatan_pemprov_jateng_perkuat_sinergi_jkn_kis.pdf/120385
- Sudrajat, J. R. (2020). *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Layanan Publik*. Bandung: Penerbit Nuansa Cendekia.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA, cv.
- Tiar Minasari, K. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Indonesia Sehat Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Sukaraja Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai*, 07(03).
- Ulum, M. C. (2018). *Public Service (Tinjauan Teoritis dan Isu-isu Strategis Pelayanan Publik)*. Malang: UB Press.
- Yusriardi. (2018). *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Pamungkas, G., & Rosalina, R. R. (2019). Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Kepesertaan JKN/KIS ditempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan UPT Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kesehatan eISSN, 2597, 9635*.
- Winario, M., Yulianti, J., Khairi, R., & Mairiza, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik HMC Kandis. *Sharing: Journal Of Islamic Economics, Management And Business*, 2(2), 51-62.
- Riyadi, R. (2015). Mutu pelayanan kesehatan peserta jaminan kesehatan nasional di puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat.
- Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni, R. (2020, February 24). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 42–49.
- MF Rahmadana, AT Mawati, N Siagan (2020) Pelayanan Publik