

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PROGRAM CEK KESEHATAN GRATIS (CKG) PADA LANSIA DI PUSKESMAS PONCOL

DESCRIPTION OF ELDERLY SATISFACTION WITH THE FREE HEALTH CHECK (CKG) PROGRAM AT PONCOL PUBLIC HEALTH CENTER

Meriani Yuliono¹, Novandhita Carissa Aulia Putri¹, Sela Dwi Anisa¹, Maya Cobalt Angio Septianingtyas^{1*}, Danny Putri Sulistyaningrum¹, Okantita Gangga Pradewi²

¹ D-3 Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi, Universitas Telogorejo Semarang, Jawa Tengah, Indonesia.

² Puskesmas Poncol Kota Semarang, Jawa Tengah, Indonesia

Kata Kunci : Cek kesehatan geratis, kepuasan, lansia, pelayanan kesehatan, puskesmas poncol	ABSTRAK Program Cek Kesehatan Gratis (CKG) merupakan salah satu upaya pelayanan kesehatan yang mendukung deteksi dini risiko penyakit, termasuk pada kelompok lanjut usia (lansia). Kepuasan peserta penting dinilai sebagai salah satu gambaran mutu pelayanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan Program Cek Kesehatan Gratis di Puskesmas Poncol Kota Semarang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional. Responden penelitian berjumlah 91 lansia yang mengikuti Program CKG di Puskesmas Poncol. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang terdiri atas 15 pertanyaan dan dianalisis secara univariat untuk menggambarkan distribusi karakteristik responden dan tingkat kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 1.365 jawaban kuesioner, sebanyak 921 jawaban (67,47%) berada pada kategori sangat puas, 400 jawaban (29,30%) puas, 41 jawaban (3,00%) cukup puas, dan 3 jawaban (0,22%) kurang puas, sedangkan kategori tidak puas tidak ditemukan. Aspek dengan persentase sangat puas tertinggi adalah kebersihan, kenyamanan, dan kerapian ruang pelayanan serta pelayanan tanpa membedakan latar belakang peserta, masing-masing 70,3%. Persentase sangat puas terendah terdapat pada kemudahan memahami media informasi Program CKG dan kemampuan petugas mendengarkan pertanyaan atau keluhan peserta, masing-masing 64,8%. Kesimpulannya, tingkat kepuasan lansia terhadap Program CKG di Puskesmas Poncol secara umum berada pada kategori sangat puas. Peningkatan media informasi dan komunikasi petugas tetap diperlukan untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan.
Keyword: Free Health Check, satisfaction, elderly, health services, Poncol Public Health Center	ABSTRACT The Free Health Check (CKG) Program is a health service initiative that supports early detection of disease risks, including among older adults. Participant satisfaction is important to assess as an indicator of perceived service quality. This study aimed to describe the satisfaction level of older adults with the Free Health Check Program at Poncol Public Health Center, Semarang City. This study used a quantitative approach with a cross-sectional design. The respondents were 91 older adults who participated in the CKG Program at Poncol Public Health Center. Data were collected using a 15-item questionnaire and analyzed descriptively using univariate analysis to describe respondent characteristics and satisfaction levels. The results showed that among 1,365 questionnaire responses, 921 responses (67.47%) were categorized as very satisfied, 400 (29.30%) as satisfied, 41 (3.00%) as fairly satisfied, and 3 (0.22%) as less satisfied, while no response was categorized as dissatisfied. The highest proportion of very satisfied responses was found for cleanliness, comfort, and neatness of the service area and non-discriminatory

treatment, each at 70.3%. The lowest proportion of very satisfied responses was found for ease of understanding CKG information media and staff ability to listen to participants' questions or complaints, each at 64.8%. In conclusion, elderly satisfaction with the CKG Program at Poncol Public Health Center was generally categorized as very satisfied. Improvement of information media and staff communication is still needed to maintain and improve service quality.

*Copyright © 2026 JKBD
Allrights reserved*

Corresponding Author:

Meriani Yuliono¹, Novandhita Carissa Aulia Putri¹, Sela Dwi Anisa¹, Maya Cobalt Angio Septianingtyas^{1*}, Danny Putri Sulistyaningrum¹, Okantita Gangga Pradewi²

Email : maya@stikestelogorejo.ac.id

Article history

Received date :

Revised date :

Accepted date :

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang perlu dipenuhi pemerintah sebagai upaya meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah pelayanan kesehatan gratis yang diarahkan untuk memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Diahningrum, Junaedi, & Rohman, 2025). Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama mempunyai peran penting dalam menyediakan pelayanan yang mudah diakses, tepat, dan berkualitas, termasuk bagi kelompok lanjut usia.

Lansia merupakan kelompok yang rentan mengalami masalah kesehatan akibat proses penuaan, antara lain penyakit tidak menular, penyakit degeneratif, serta penurunan fungsi fisik dan kognitif. Kondisi tersebut membuat pemantauan kesehatan secara berkala menjadi penting agar masalah kesehatan dapat diketahui lebih dini dan memperoleh penanganan yang tepat. Pelayanan yang mudah diakses, berkualitas, dan sesuai kebutuhan lansia dapat mendukung peningkatan kualitas hidup.

Program Cek Kesehatan Gratis (CKG) menjadi salah satu upaya yang mendukung deteksi dini berbagai faktor risiko penyakit. Keberhasilan pelayanan tidak hanya dilihat dari jumlah peserta, tetapi juga dari kepuasan peserta terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan dapat menggambarkan pengalaman peserta terhadap sikap petugas, kecepatan pelayanan, kemudahan memperoleh layanan, fasilitas, serta kenyamanan selama pemeriksaan (Arifah, Giyanto, & Susanto, 2025).

Puskesmas Poncol telah melaksanakan Program CKG bagi masyarakat, termasuk lansia. Berdasarkan data penelitian terhadap 91 peserta lansia, secara umum pelayanan memperoleh penilaian baik, meskipun masih terdapat masukan terkait antrean, kenyamanan pelayanan, dan kelengkapan pemeriksaan. Oleh karena itu, evaluasi tingkat kepuasan diperlukan sebagai bahan perbaikan mutu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan Program CKG di Puskesmas Poncol Kota Semarang.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Poncol Kota Semarang pada tahun 2026. Subjek penelitian adalah lansia peserta Program Cek Kesehatan Gratis di Puskesmas Poncol dengan jumlah 91 responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang terdiri atas 15 pertanyaan mengenai aspek pelayanan Program CKG. Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi tingkat kepuasan dalam bentuk frekuensi dan persentase.

Penilaian kepuasan menggunakan lima kategori, yaitu sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas. Hasil pengisian 15 pertanyaan oleh 91 responden menghasilkan 1.365 jawaban yang kemudian dihitung berdasarkan kategori kepuasan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Usia	Frekuensi (n)	Presentase (%)
60	21	23,1
61	22	24,2
62	12	13,2
63	14	15,2
64	15	16,5
65	7	7,7
Total	91	100

Tabel 1. Distribusi Frekuensi responden berdasarkan usia

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 91 responden, kelompok usia terbanyak adalah 61 tahun sebanyak 22 orang (24,2%), sedangkan kelompok usia paling sedikit adalah 65 tahun sebanyak 7 orang (7,7%).

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Perempuan	57	62,64
Laki - laki	34	37,36
Total	91	100,00

Tabel 2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, yaitu 57 orang (92,64%), sedangkan laki – laki sebanyak 34 orang (37,36%).

Pendidikan terakhir	Frekuensi (n)	Presentase(%)
Tidak sekolah	0	0,00
SD	0	0,00
SMP	4	4,40
SMA/SMK	34	37,36
Diploma	17	18,68
Sarjana	36	39,56
Total	91	100,00

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan terakhir

Tabel 3 menunjukkan bahwa pendidikan terakhir terbanyak adalah Sarjana sebanyak 36 responden (39,56%), diikuti SMA/SMK sebanyak 34 responden (37,36%), Diploma

sebanyak 17 responden (18,68%), dan SMP sebanyak 4 responden (4,40%). Tidak terdapat responden dengan pendidikan tidak sekolah maupun SD.

Tingkat kepuasan program Cek Kesehatan Gratis

Kategori kepuasan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Sangat puas	921	67,47
Puas	400	29,30
Cukup puas	41	3,00
Kurang puas	3	0,22
Tidak Puas	3	0,00
Total	1365	100

Tabel 4. Distribusi tingkat kepuasan Program CKG

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 1.365 jawaban pada 15 pertanyaan, kategori sangat puas merupakan jawaban terbanyak sebanyak 921 jawaban (67,47%), diikuti puas sebanyak 400 jawaban (29,30%), cukup puas sebanyak 41 jawaban (3,00%), dan kurang puas sebanyak 3 jawaban (0,22%). Tidak terdapat jawaban pada kategori tidak puas. Temuan tersebut menunjukkan bahwa secara umum peserta memberikan penilaian sangat puas terhadap pelayanan Program CKG.

Tabel 5. Distribusi tingkat kepuasan pada setiap aspek pelayanan Program CKG

Aspek Pelayanan	San gat Pu as (%)	Pua s (%)	Cu ku p Pu as (%)	Kur ang Pu as (%)	Tid ak Pu as (%)
Kebersihan, kenyamanan, dan kerapian ruang pelayanan	64 (70,3%)	23 (5,3%)	3 (3,3%)	1 (1,1%)	0 (0,0%)
Kelengkapan fasilitas	61 (67,0%)	25 (27,5%)	4 (4,4%)	1 (1,1%)	0 (0,0%)

dan peralatan pemeriksaan					0%
Kemudahan memahami media informasi Program CKG	69 (64,8%)	28 (30,8%)	3 (3,3%)	1 (1,1%)	0 (0,0%)
Pelayanan sesuai prosedur	61 (67,0%)	27 (29,7%)	3 (3,3%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Kecepatan pelayanan	61 (67,0%)	27 (29,7%)	3 (3,3%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Ketepatan waktu pemeriksaan	61 (67,0%)	26 (28,6%)	4 (4,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Keramahan dan kesopanan petugas	60 (65,9%)	29 (31,9%)	2 (2,2%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Kesediaan petugas membantu peserta	60 (65,9%)	28 (30,8%)	3 (3,3%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Kesigapan petugas memberikan bantuan/informasi	62 (68,1%)	27 (29,7%)	2 (2,2%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Kemampuan petugas menjelaskan tujuan pemeriksaan	62 (68,1%)	26 (28,6%)	3 (3,3%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Kompetensi tenaga kesehatan	62 (68,1%)	26 (28,6%)	3 (3,3%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Rasa aman dan nyaman selama pemeriksaan	63 (69,2%)	26 (28,6%)	2 (2,2%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)

Pelayanan tanpa membedakan latar belakang peserta	64 (70,3%)	25 (27,5%)	2 (2,2%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Petugas mendengarkan pertanyaan	59 (64,8%)	30 (33,0%)	2 (2,2%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
/keluhan peserta					
Penjelasan hasil pemeriksaan	62 (68,1%)	27 (29,7%)	2 (2,2%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
mudah dipahami					

Tabel 5 menunjukkan bahwa seluruh aspek pelayanan didominasi kategori sangat puas. Persentase sangat puas tertinggi terdapat pada kebersihan, kenyamanan, dan kerapian ruang pelayanan serta pelayanan tanpa membedakan latar belakang peserta, masing-masing sebesar 70,3%. Sebaliknya, persentase sangat puas terendah terdapat pada kemudahan memahami media informasi Program CKG dan kemampuan petugas mendengarkan pertanyaan atau keluhan peserta, masing-masing sebesar 64,8%.

Tingginya penilaian sangat puas menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima sebagian besar peserta telah sesuai dengan harapan. Kepuasan peserta dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, fasilitas, kemudahan prosedur, kecepatan layanan, serta komunikasi antara petugas dan peserta (Rahayu, 2023). Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan bahwa pelayanan yang cepat, fasilitas yang memadai, serta sikap petugas yang ramah dapat berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan serta perlakuan petugas tanpa membedakan latar belakang peserta memperoleh penilaian sangat puas tertinggi. Kondisi lingkungan pelayanan yang bersih dan nyaman dapat memberikan rasa aman kepada lansia selama pemeriksaan. Sikap petugas yang adil juga dapat meningkatkan rasa dihargai dan kepercayaan peserta terhadap pelayanan.

Aspek kemudahan memahami media informasi Program CKG dan kemampuan petugas mendengarkan pertanyaan atau keluhan memperoleh persentase sangat puas terendah, meskipun masih didominasi penilaian sangat puas dan puas. Hal ini dapat menjadi bahan evaluasi, khususnya dengan menyediakan media informasi yang lebih sederhana dan mudah dipahami lansia serta meningkatkan komunikasi agar peserta lebih leluasa menyampaikan pertanyaan maupun keluhan.

Hasil wawancara dan observasi dalam penelitian juga menunjukkan adanya beban kerja petugas CKG yang merangkap sebagai petugas rawat jalan. Selain itu, ketidakpahaman masyarakat terhadap pendaftaran mandiri secara digital dapat menambah beban petugas karena proses pendaftaran dan skrining perlu dibantu oleh petugas. Penguatan sumber daya manusia dan sosialisasi pendaftaran mandiri menjadi salah satu upaya yang dapat mendukung keberlangsungan program (Pebriani, 2025).

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta terkait Program Cek Kesehatan Gratis di Puskesmas Poncol berada dalam kategori sangat puas. Dari pengisian kuesioner yang dilakukan oleh 91 responden dengan 15 pertanyaan, dihasilkan total 1.365 jawaban. Sebagian besar responden menilai sangat puas dengan 921 jawaban (67,47%), diikuti oleh kategori puas dengan 400 jawaban (29,30%), kategori cukup puas sebanyak 41 jawaban (3,00%), kategori kurang puas dengan 3 jawaban (0,22%), dan tidak terdapat jawaban di kategori tidak puas. Temuan ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, layanan Program Cek Kesehatan Gratis di Puskesmas Poncol telah memenuhi ekspektasi peserta (Sumbogo, 2023).

Kepuasan peserta merupakan salah satu ukuran keberhasilan dalam pelayanan kesehatan. Semakin baik layanan yang diterima, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh peserta. Kualitas layanan ditentukan tidak hanya oleh kemampuan petugas kesehatan, tetapi juga oleh penyediaan fasilitas, kemudahan prosedur, kecepatan layanan, serta komunikasi yang baik antara

petugas dan peserta. Oleh karena itu, tingkat kepuasan masyarakat dapat dijadikan sebagai salah satu acuan dalam menilai kualitas layanan kesehatan di puskesmas (Rahayu, 2023).

Penilaian kepuasan dalam studi ini mencakup 15 aspek layanan, yaitu kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan, kelengkapan fasilitas pemeriksaan, kemudahan mendapatkan informasi mengenai Program CKG, kemudahan dalam prosedur layanan, kemudahan dalam alur pelayanan, kecepatan dalam memberikan layanan, ketepatan waktu pemeriksaan, keramahan dan kesopanan petugas, kemampuan petugas dalam melakukan pemeriksaan, kemampuan petugas memberi penjelasan tentang hasil pemeriksaan, kesempatan bagi peserta untuk bertanya, perhatian petugas terhadap kebutuhan peserta, perlakuan yang adil tanpa diskriminasi, terjaganya privasi peserta saat pemeriksaan, dan kepuasan keseluruhan peserta terhadap layanan Program Cek Kesehatan Gratis. Kelima belas aspek ini merupakan komponen esensial dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan (Rahayu, 2023).

Berdasarkan hasil analisis terhadap 15 aspek kualitas pelayanan Program Cek Kesehatan Gratis (CKG) di Puskesmas Poncol, seluruh aspek menunjukkan dominasi penilaian pada kategori sangat puas. Pada aspek kebersihan, kenyamanan, dan kerapian ruang pelayanan, sebanyak 64 responden (70,3%) menyatakan sangat puas, 23 responden (25,3%) puas, 3 responden (3,3%) cukup puas, dan 1 responden (1,1%) kurang puas. Aspek kelengkapan fasilitas dan peralatan pemeriksaan memperoleh 61 responden (67,0%) sangat puas, 25 responden (27,5%) puas, 4 responden (4,4%) cukup puas, dan 1 responden (1,1%) kurang puas (Rahayu, 2023).

Pada aspek kemudahan memahami media informasi Program CKG, terdapat 59 responden (64,8%) yang menyatakan sangat puas, 28 responden (30,8%) puas, 3 responden (3,3%) cukup puas, dan 1 responden (1,1%) kurang puas. Aspek pelayanan sesuai prosedur memperoleh 61 responden (67,0%) sangat puas, 27 responden (29,7%) puas, dan 3 responden (3,3%) cukup puas. Selanjutnya, aspek kecepatan pelayanan juga memperoleh 61 responden (67,0%) sangat puas, 27 responden (29,7%) puas, dan 3 responden (3,3%) cukup

puas. Pada aspek ketepatan waktu penyampaian hasil pemeriksaan, terdapat 61 responden (67,0%) sangat puas, 26 responden (28,6%) puas, dan 4 responden (4,4%) cukup puas (Rahayu, 2023).

Aspek keramahan, kesopanan, dan ketanggapan petugas memperoleh 60 responden (65,9%) sangat puas, 29 responden (31,9%) puas, dan 2 responden (2,2%) cukup puas. Pada aspek kesediaan petugas membantu peserta, terdapat 60 responden (65,9%) sangat puas, 28 responden (30,8%) puas, dan 3 responden (3,3%) cukup puas. Aspek kesigapan petugas dalam memberikan bantuan atau informasi memperoleh 62 responden (68,1%) sangat puas, 27 responden (29,7%) puas, dan 2 responden (2,2%) cukup puas (Rahayu, 2023).

Selanjutnya, aspek kemampuan petugas menjelaskan tujuan dan manfaat pemeriksaan memperoleh 62 responden (68,1%) sangat puas, 26 responden (28,6%) puas, dan 3 responden (3,3%) cukup puas. Aspek kompetensi tenaga kesehatan juga memperoleh 62 responden (68,1%) sangat puas, 26 responden (28,6%) puas, dan 3 responden (3,3%) cukup puas. Pada aspek rasa aman dan nyaman selama mengikuti pemeriksaan, terdapat 63 responden (69,2%) sangat puas, 26 responden (28,6%) puas, dan 2 responden (2,2%) cukup puas (Rahayu, 2023).

Aspek perlakuan petugas tanpa membedakan latar belakang peserta memperoleh nilai sangat baik dengan 64 responden (70,3%) menyatakan sangat puas, 25 responden (27,5%) puas, dan 2 responden (2,2%) cukup puas. Sementara itu, aspek petugas mendengarkan pertanyaan atau keluhan peserta dengan baik memperoleh 59 responden (64,8%) sangat puas, 30 responden (33,0%) puas, dan 2 responden (2,2%) cukup puas. Terakhir, pada aspek petugas memberikan penjelasan hasil pemeriksaan dengan sabar dan mudah dipahami, sebanyak 62 responden (68,1%) menyatakan sangat puas, 27 responden (29,7%) puas, dan 2 responden (2,2%) cukup puas (Rahayu, 2023).

Secara keseluruhan, seluruh aspek pelayanan memperoleh penilaian yang sangat baik dengan dominasi kategori sangat puas. Aspek dengan tingkat sangat puas tertinggi adalah kebersihan, kenyamanan, dan kerapian ruang pelayanan serta perlakuan petugas tanpa membedakan latar belakang peserta, masing-masing

memperoleh 64 responden (70,3%). Sebaliknya, aspek dengan tingkat sangat puas terendah adalah kemudahan memahami media informasi Program CKG dan kemampuan petugas mendengarkan pertanyaan atau keluhan peserta, masing-masing memperoleh 59 responden (64,8%). Hasil ini menunjukkan bahwa kedua aspek tersebut perlu menjadi fokus evaluasi di Puskesmas Poncol, khususnya melalui penyempurnaan media informasi yang lebih mudah dipahami oleh lansia serta peningkatan komunikasi terapeutik agar peserta merasa lebih leluasa menyampaikan pertanyaan maupun keluhan selama mengikuti Program CKG (Rahayu, 2023).

Tingginya persentase jawaban pada kategori sangat puas menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa bahwa layanan yang diberikan oleh petugas kesehatan sesuai dengan harapan mereka. Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan layanan dapat membangun hubungan yang positif antara petugas dan peserta, sehingga peserta merasa dihormati dan nyaman selama pemeriksaan. Selain itu, kemampuan petugas dalam menjelaskan prosedur serta hasil pemeriksaan juga dinilai baik oleh responden, sehingga meningkatkan kepercayaan peserta terhadap layanan yang diberikan (Sumbogo, 2025).

Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan puskesmas berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini menjelaskan bahwa pelayanan yang cepat, fasilitas yang memadai, serta sikap petugas yang ramah berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang menunjukkan mayoritas responden merasa sangat puas terhadap pelayanan Program Cek Kesehatan Gratis (Rahayu, 2023).

Aspek kebersihan ruang pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan kelengkapan fasilitas pemeriksaan juga berkontribusi pada tingginya tingkat kepuasan responden. Fasilitas yang bersih, teratur, serta didukung peralatan pemeriksaan yang memadai dapat meningkatkan rasa aman dan nyaman peserta saat menjalani pemeriksaan kesehatan. Lingkungan pelayanan yang nyaman juga mampu menciptakan pengalaman yang positif

bagi peserta sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Selain layanan yang disediakan, kemudahan dalam prosedur dan alur layanan merupakan aspek penting yang mempengaruhi kepuasan peserta. Alur layanan yang gampang dipahami dan waktu pelayanan yang cukup cepat memberikan kemudahan bagi peserta untuk mengikuti seluruh tahapan pemeriksaan kesehatan. Kemudahan ini menandakan bahwa layanan telah dijalankan dengan efektif dan efisien (Meilinawati & Fatmawati, 2023).

Walaupun sebagian besar responden memberikan penilaian Sangat Puas, masih ada sejumlah kecil responden yang merasa Cukup Puas dan Kurang Puas. Ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa elemen layanan yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal efisiensi waktu tunggu, pengoptimalan alur layanan saat jumlah peserta bertambah, serta peningkatan komunikasi dan edukasi kesehatan kepada peserta. Perbaikan yang dilakukan secara terus-menerus diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang (Meilinawati & Fatmawati, 2023).

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Cek Kesehatan Gratis di Puskesmas Poncol telah memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi harapan banyak peserta. Tingginya persentase respon pada kategori Sangat Puas mencerminkan bahwa kualitas layanan yang diberikan sudah baik. Oleh karena itu, Puskesmas Poncol diharapkan dapat menjaga kualitas layanan yang ada serta terus melakukan evaluasi dan inovasi untuk memastikan kepuasan masyarakat tetap terjaga dan meningkat (Murtini & Haslinda, 2023).

Dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, kelebihan beban petugas cek kesehatan gratis yang merangkap sebagai petugas rawat jalan menyebabkan petugas sering kewalahan yang berdampak negatif pada efektivitas program cek kesehatan gratis secara keseluruhan. Disisi lain, ketidapahaman masyarakat tentang tata cara pendaftaran mandiri melalui digital juga menghambat layanan cek kesehatan gratis. Petugas harus mendaftarkan dan melakukan skrining terlebih dahulu sebelum pemeriksaan yang menambah beban kerja petugas. Penguatan sumber daya manusia diperlukan

melalui pembentukan tim khusus cek kesehatan gratis serta sosialisasi aktif kepada masyarakat tentang pendaftaran mandiri digital (Pebriani, 2025). Implementasi strategi ini diharapkan memberikan dampak positif mengurangi beban petugas dan pada akhirnya menaikkan capaian program secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 91 responden lansia di Puskesmas Poncol, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap Program Cek Kesehatan Gratis (CKG) berada pada kategori sangat baik. Sebagian besar jawaban responden berada pada kategori Sangat Puas sebanyak 921 jawaban (67,47%), diikuti kategori Puas sebanyak 400 jawaban (29,30%), Cukup Puas sebanyak 41 jawaban (3,00%), dan Kurang Puas sebanyak 3 jawaban (0,22%), serta tidak terdapat jawaban pada kategori Tidak Puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan Program CKG di Puskesmas Poncol telah mampu memenuhi harapan peserta, baik dari aspek keramahan petugas, kemudahan prosedur, kenyamanan fasilitas, maupun kualitas pelayanan yang diberikan. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya peningkatan pada beberapa aspek seperti efisiensi waktu pelayanan, pengelolaan antrean, serta penyampaian informasi kepada peserta agar kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Penulisan Daftar Pustaka menggunakan format APA (*American Psychological Association*) Style. Semua rujukan-rujukan yang diacu di dalam teks artikel harus didaftarkan di bagian Daftar Pustaka. Daftar Pustaka harus berisi pustaka-pustaka acuan yang berasal dari sumber primer (Buku 50%, Jurnal ilmiah dari luar jurnal vokasi kesehatan 30% dan dari jurnal vokasi kesehatan 20% dari keseluruhan daftar pustaka) diterbitkan 10 (sepuluh) tahun terakhir. Setiap artikel paling tidak berisi 20 (dua puluh) daftar pustaka acuan. Penulisan sistem rujukan di dalam teks artikel dan penulisan daftar pustaka.

Journal articles

Corputty, L. S., Kusnanto, H., & Lazuardi, L. (2013). *Dampak Kebijakan Pelayanan*

Kesehatan Gratis Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kota Ambon. Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia, 02(02), 95–104

Book

Diahningrum, P., Junaedi, & Rohman, M. (2025). *Hubungan Program Kesehatan Gratis Dengan Tingkat Kesejahteraan Masyarakat Di Wilayah Puskesmas Jogoroto Kecamatan Jogoroto Kabupaten Jombang. Jurnal eBA, 12(2), 94-102.*

Chapter In Book

Muzer A. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. Naskah Publikasi Univ Muhammadiyah Surakarta. 2020;1-3*

Thesis or Dissertation

Rinia., & Sujianto. (2025). *Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rejosari. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 23(1), 30–41.*

Suroboga, A. M. (2025). *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Senen Jakarta Pusat*