

**SURVEI TINGKAT KEPUASAN PESERTA TERHADAP PROGRAM CEK  
KESEHATAN GRATIS DI PUSKESMAS ROWOSARI  
KOTA SEMARANG TAHUN 2025**

**Nafidza Afra Ristra Madrid<sup>1</sup>, Dwi Cahyoningrum<sup>2</sup>, Silfi Zunita<sup>3</sup>, Amanda Dyah Ayu  
Paramitha<sup>4</sup>, Berlian Cinta Azzahra Putri<sup>5</sup>, Tecky Afifah Santy Amarta<sup>6</sup>, Fajar Nuari  
Erwianisya<sup>7</sup>**

Program Studi D3 Kebidanan Semarang Universitas: Poltekkes Kemenkes Semarang  
Email: [nafidzaafrastramadrid@gmail.com](mailto:nafidzaafrastramadrid@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan peserta terhadap program Cek Kesehatan Gratis (CKG) di Puskesmas Rowosari, Kota Semarang. Menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode total sampling, penelitian ini melibatkan seluruh populasi peserta yang berjumlah 353 responden melalui pengumpulan data kuesioner digital (Google Form). Hasil analisis demografis menunjukkan bahwa mayoritas peserta berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 218 orang (61,76%), didominasi oleh kelompok usia remaja 12–17 tahun sebanyak 247 orang (69,97%), serta memiliki latar belakang pendidikan terakhir SMP sebanyak 223 orang (63,17%). Hal ini mengindikasikan bahwa pelaksanaan program berhasil menjangkau secara luas kelompok usia muda di lingkungan pendidikan. Berdasarkan evaluasi terhadap 10 unsur pelayanan menggunakan konversi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), ditemukan bahwa seluruh unsur masuk dalam Kategori Kinerja Baik (B). Aspek "Manfaat kegiatan untuk kesehatan" menjadi keunggulan utama dengan raihan IKM tertinggi mencapai 88,95 (Sangat Baik). Sebaliknya, aspek "Kecepatan antrean dan akses layanan" menempati posisi terendah dengan angka 84,92. Secara akumulatif, Nilai IKM Total Puskesmas Rowosari berada di angka 86,53 yang menunjukkan mutu pelayanan secara keseluruhan berada dalam Kategori Baik (B). Kesuksesan program ini juga terbukti dari loyalitas peserta, di mana 100% responden menyatakan bersedia merekomendasikan program CKG kepada keluarga dan kerabat mereka. Sebagai rekomendasi keberlanjutan program, pihak puskesmas disarankan untuk mengoptimalkan manajemen antrean pendaftaran serta merespons ekspektasi masyarakat dengan menambah jenis pemeriksaan spesifik seperti cek Hemoglobin (Hb), kolesterol, dan asam urat.

**Kata kunci:** kepuasan, cek kesehatan gratis, puskesmas, survei.

## ***Abstract***

*This study aims to analyze the level of participant satisfaction with the Free Health Check (CKG) program at the Rowosari Community Health Center, Semarang City. Using a descriptive quantitative approach with a total sampling method, this study involved the entire participant population of 353 respondents through digital questionnaire data collection (Google Form). The results of the demographic analysis showed that the majority of participants were female, namely 218 people (61.76%), dominated by the 12–17 years old age group of 247 people (69.97%), and had a junior high school education background of 223 people (63.17%). This indicates that the program implementation has succeeded in reaching a wide range of young age groups in educational environments. Based on an evaluation of 10 service elements using the Community Satisfaction Index (IKM) value conversion, it was found that all elements were included in the Good Performance Category (B). The aspect of "Benefits of activities for health" was the main advantage with the highest IKM achievement reaching 88.95 (Very Good). Conversely, the aspect of "Queue speed and service access" was in the lowest position with a score of 84.92. Cumulatively, the Rowosari Community Health Center's Total IKM Score is 86.53, indicating that the overall service quality is in the Good (B) Category. The program's success is also evident in participant loyalty, with 100% of respondents stating their willingness to recommend the CKG program to their family and friends. As a recommendation for program sustainability, the community health center is advised to optimize registration queue management and respond to community expectations by adding specific types of examinations such as hemoglobin (Hb), cholesterol, and uric acid checks.*

**Keywords:** *satisfaction, free health check-up, public health center, survey*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah sebagai bagian dari upaya meningkatkan kesejahteraan. Program kesehatan gratis hadir sebagai bentuk intervensi pemerintah untuk memberikan akses pelayanan kesehatan yang merata tanpa memandang status sosial ekonomi masyarakat. Program ini mencakup berbagai layanan seperti pemeriksaan kesehatan rutin, promotif, preventif, hingga kuratif yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara menyeluruh (Diahningrum, Junaedi, & Rohman, 2025). Dalam konteks ini, puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas kepada masyarakat.

Selain itu, kebijakan pelayanan kesehatan gratis juga bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya dalam bidang kesehatan. Namun, dalam implementasinya, program ini tidak selalu berjalan optimal karena masih terdapat kendala teknis maupun operasional seperti keterbatasan fasilitas, kurangnya tenaga kesehatan, serta minimnya insentif bagi petugas (Corputty, Kusnanto, & Lazuardi, 2013). Kondisi tersebut dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan dan pada akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan.

Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu program pelayanan kesehatan. Kepuasan tidak hanya ditentukan oleh hasil pelayanan, tetapi juga oleh pengalaman pasien selama menerima pelayanan, seperti sikap tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, serta kenyamanan fasilitas (Arifah, Giyanto, & Susanto, 2025). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap fasilitas kesehatan tersebut.

Sejalan dengan hal tersebut, evaluasi terhadap program kesehatan juga menjadi hal yang penting untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menunjukkan bahwa meskipun pelayanan sudah berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya tenaga medis, sistem pelayanan yang belum optimal, serta kebutuhan pembaruan standar operasional (Rinia & Sujianto, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kesehatan harus dilakukan secara berkelanjutan melalui evaluasi dan perbaikan sistem layanan.

Berdasarkan hasil survei pada Program Cek Kesehatan Gratis di Puskesmas Rowosari dengan jumlah responden sebanyak 353 orang, diperoleh data bahwa mayoritas peserta adalah

perempuan sebanyak 218 orang (61,76%) dan laki-laki sebanyak 135 orang (38,4%). Kelompok usia didominasi oleh usia 12-17 tahun sebanyak 247 orang (69,97%), diikuti oleh usia 18-25 tahun sebanyak 10 orang (2,83%), usia 15-59 tahun sebanyak 80 orang (22,66%), dan usia > 60 tahun sebanyak 16 orang (4,53%). Dari sisi pendidikan, sebagian besar responden merupakan siswa SMP dan SMA. Data ini menunjukkan bahwa program lebih banyak menjangkau kelompok usia muda yang umumnya berada di lingkungan pendidikan.

Dari aspek kepuasan, hasil menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, dimana 209 responden (59,21%) menyatakan sangat puas, 128 responden (36,26%) puas, 15 responden (4,25%) menyatakan cukup puas dan hanya 1 responden (0,28%) yang menyatakan tidak puas. Selain itu, responden menilai pelayanan tenaga kesehatan sangat baik, program sangat bermanfaat, serta bersedia merekomendasikan program ini kepada orang lain. Meskipun demikian, terdapat beberapa masukan seperti perlunya penambahan jenis pemeriksaan, peningkatan manajemen antrean, serta perbaikan sarana prasarana. Oleh karena itu, penting dilakukan analisis lebih mendalam terhadap tingkat kepuasan peserta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi serta sebagai dasar dalam peningkatan kualitas pelayanan program Cek Kesehatan Gratis di Puskesmas Rowosari.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan peserta terhadap program Cek Kesehatan Gratis secara objektif melalui data berbentuk angka. Sementara itu, pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis kondisi kepuasan peserta terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Rowosari tanpa melakukan pengujian hipotesis, melainkan hanya memaparkan hasil berdasarkan data yang diperoleh di lapangan.

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Rowosari sebagai lokasi penyelenggaraan program Cek Kesehatan Gratis. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta program yang berjumlah 353 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling, dimana seluruh populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini sama dengan jumlah populasi, yaitu sebanyak 353 responden, sehingga data yang diperoleh dapat merepresentasikan kondisi sebenarnya secara menyeluruh.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dokumentasi. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data mengenai tingkat kepuasan peserta terhadap berbagai aspek pelayanan, seperti kualitas pelayanan tenaga kesehatan,

manfaat kegiatan, kebersihan dan kenyamanan lokasi, serta kejelasan informasi hasil pemeriksaan. Selain itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa profil responden seperti jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan, serta data hasil pelaksanaan program.

Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif. Data yang telah terkumpul kemudian diolah dengan cara mengelompokkan jawaban responden berdasarkan kategori yang telah ditentukan, kemudian dihitung persentasenya menggunakan rumus persentase. Hasil analisis tersebut selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel dan uraian naratif untuk memudahkan pemahaman. Melalui analisis ini, diharapkan dapat diketahui gambaran tingkat kepuasan peserta terhadap program Cek Kesehatan Gratis di Puskesmas Rowosari secara jelas dan sistematis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Cek Kesehatan Gratis (CKG) di Puskesmas Rowosari diikuti oleh 353 peserta yang berasal dari wilayah kerja Puskesmas.

**Table 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	135	38,24
2	Perempuan	218	61,76
	Total	353	100

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa peserta atau responden terbanyak adalah terdiri dari 218 berjenis kelamin perempuan (61.76%) sedangkan sisanya 135 berjenis kelamin laki-laki (38.24%).

**Table 2 Karakteristik Berdasarkan Usia**

No	Umur	Jumlah	Persentase(%)
1	12-17 tahun	247	69.97%
2	18-25 tahun	10	2.83%
3	26-59 tahun	80	22.66%
4	>60 tahun	16	4.53%
	<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 2 diatas diketahui bahwa rentang umur responden cukup beragam mulai dari usia remaja hingga usia lansia. Respoden terbanyak berada pada kelompok 12-17

Tahun yaitu 247 orang (69.97%), sedangkan responden paling sedikit berada pada kelompok umur 18-25 Tahun yaitu sebanyak 10 orang (2.83%), selain itu, 80 orang (22.66%) dalam kelompok usia 26-59 Tahun dan 16 orang (4,53%) dalam kelompok usia >60 Tahun.

**Table 3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentas
1	SD	39	11.05%
2	SMP	223	63.17%
3	SMA	61	17.28%
4	Perguruan Tinggi	30	8.50%
	<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 3 di atas, diketahui bahwa tingkat pendidikan responden cukup beragam, mulai dari tingkat pendidikan dasar hingga pendidikan tinggi. Responden terbanyak merupakan lulusan/berpendidikan SMP yaitu sebanyak 223 orang (63.17%). Selanjutnya, kelompok responden terbanyak berikutnya adalah lulusan SMA sebanyak 61 orang (17.28%), diikuti oleh kelompok lulusan SD sebanyak 39 orang (11.05%). Sementara itu, responden dengan jumlah paling sedikit berada pada kelompok Perguruan Tinggi, yaitu sebanyak 30 orang (8.50%).

Pemeriksaan kesehatan yang dilakukan meliputi pengecekan fisik dasar dan konsultasi kesehatan (Gambar 1). Selain pemeriksaan, peserta juga diberikan edukasi mengenai hasil pemeriksaan mereka agar dapat meningkatkan kesadaran akan kesehatan pribadi dan mengambil langkah preventif yang tepat.



**Gambar 1. Pelaksanaan Pemeriksaan Kesehatan kepada Peserta oleh Petugas Cek Kesehatan Gratis**



**Gambar 2. Antrean dan Registrasi Peserta di Puskesmas Rowosari**

Data hasil evaluasi berupa kepuasan layanan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan kegiatan ini. Data kepuasan layanan ini akan digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas layanan pada kegiatan cek kesehatan mendatang. Data hasil evaluasi berupa kebermanfaatan kegiatan dan keberlanjutan program digunakan untuk menyatakan kesadaran kesehatan setelah diselenggarakannya kegiatan cek kesehatan gratis ini.

Kegiatan selanjutnya adalah pembagian nomor antrean serta formulir mengenai pentingnya melakukan cek kesehatan secara berkala kepada para peserta. Peserta diminta menunggu dengan tertib di area yang telah disediakan hingga nomor antrean mereka dipanggil oleh petugas (Gambar 2). Peserta yang telah mendapat panggilan kemudian diarahkan menuju meja pemeriksaan untuk dilakukan pengecekan tekanan darah dan pemeriksaan fisik lainnya. Pada tahap ini, peserta menyerahkan formulir cek kesehatan kepada tim pelaksana untuk diisi sesuai dengan hasil pemeriksaan yang dilakukan saat itu juga.

**Table 4 Hasil Penilaian Proses Pendaftaran**

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat	170	48.16%
2	Baik	173	49.01%
3	Cukup Baik	10	2.83%
4	Tidak Baik	0	0.00%
<b>Total</b>		<b>353</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa penilaian responden terhadap pelayanan pendaftaran sebagian besar berada pada kategori baik dan sangat baik. Responden yang menilai pelayanan pendaftaran dalam kategori baik sebanyak 173 orang (49,01%), sedangkan responden yang menilai sangat baik sebanyak 170 orang (48,16%). Selain itu, terdapat 10 orang responden (2,83%) yang menilai pelayanan pendaftaran cukup baik. Sementara itu, tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik terhadap pelayanan pendaftaran (0,00%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan pendaftaran yang diberikan.

**Table 5 Hasil Penilaian Kecepatan Antrean dan Akses Layanan**

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	157	44.48%
2	Baik	175	49.58%
3	Cukup Baik	21	5.59%
4	Tidak Baik	0	0.00%
	<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 5 di atas, distribusi penilaian responden mengenai pelayanan antrean didominasi oleh kategori baik dengan jumlah 175 orang (49,58%). Di posisi kedua, sebanyak 157 orang responden (44,48%) memberikan penilaian sangat baik. Sementara itu, untuk kategori cukup baik persentasenya cenderung kecil, yaitu hanya sebesar 5,59% (21 orang), dan kategori tidak baik sama sekali tidak dipilih oleh responden (0,00%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa alur pelayanan antrean yang berjalan telah memenuhi ekspektasi sebagian besar responden.

**Table 6 Hasil Penilaian Pelayanan Oleh Petugas Atau Tenaga Kesehatan**

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
<b>1</b>	Sangat Baik	175	49.58%
<b>2</b>	Baik	165	46.74%
<b>3</b>	Cukup Baik	13	3.68%
<b>4</b>	Tidak Baik	0	0.00%
	<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>

Aspek yang paling diapresiasi oleh responden adalah pelayanan pendaftaran yang diberikan oleh petugas kesehatan. Berdasarkan hasil penilaian, sebagian besar responden memberikan penilaian sangat baik sebanyak 175 responden (49.58%) dan baik sebanyak 165 responden (46.74%). Sementara itu, sebagian kecil responden sebanyak 13 orang (3.68%) memberikan penilaian cukup baik, dan tidak ada satu pun responden (0,00%) yang memberikan

penilaian tidak baik. Petugas yang ramah, komunikatif, dan membantu menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan peserta terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, sikap petugas yang tanggap dan empati merupakan dimensi penting yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan Masyarakat (Hariyani & Wisnuwardani, 2025). Selain itu, pelayanan yang jelas dan mudah dipahami juga turut memperkuat rasa percaya peserta terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Rowosari.

**Table 7 Hasil Penilaian Kejelasan informasi Tenaga Kesehatan Prosedur Pemeriksaan**

No.	Keterangan	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Baik	175	49.58%
2.	Baik	158	44.76%
3.	Cukup Baik	20	5.67%
4.	Tidak Baik	0	0.00%
<b>Total</b>		<b>353</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil penilaian, kualitas kejelasan informasi tenaga kesehatan pada prosedur pemeriksaan di Puskesmas Rowosari sudah sangat baik. Sebagaimana terlihat pada Tabel Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan, sebanyak 175 (49.58%) responden menyatakan bahwa penjelasan oleh petugas prosedur pemeriksaan sangat baik, sementara 158 (44.76%) responden menilai baik, sedangkan sebagian kecil responden menilai cukup baik sebanyak 20 (5.67%) responden yang merasa cukup baik, dan tidak ada responden yang menilai tidak baik (0.00%) Rendahnya angka ketidakjelasan ini membuktikan bahwa petugas tidak hanya melakukan pemeriksaan fisik, tetapi juga berhasil menjalankan fungsi edukasi kesehatan secara efektif kepada Masyarakat (Hariyani & Wisnuwardani, 2025)

**Table 8 Hasil Penilaian Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan Pelayanan**

No.	Keterangan	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Baik	173	49.01%
2.	Baik	155	43.91%
3.	Cukup Baik	25	7.08%
4.	Tidak Baik	0	0.00%
<b>Total</b>		<b>353</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel penilaian kebersihan dan kenyamanan lingkungan pelayanan, sebagian besar responden memberikan penilaian sangat baik sebanyak 173 orang (49,01%). Selanjutnya, sebanyak 155 responden (43,91%) menilai baik, dan 25 responden (7,08%) menilai cukup baik. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik (0%).

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kebersihan dan kenyamanan lingkungan pelayanan secara umum sudah dinilai baik hingga sangat baik oleh mayoritas responden.

**Table 9 Hasil Penilaian Ketersediaan Alat dan Fasilitas Pemeriksaan Kesehatan**

No.	Penilaian Sarana,Prasarana,dan Kenyamanan	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Baik	180	50.99%
2.	Baik	155	43.91%
3.	Cukup Baik	18	5.10%
4.	Tidak Baik	0	0.00%
<b>Total</b>		<b>353</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data penilaian sarana, prasarana, dan kenyamanan, sebagian besar responden memberikan penilaian sangat baik yaitu sebanyak 180 responden (50,99%). Selain itu, sebanyak 155 responden (43,91%) menilai dalam kategori baik, sedangkan 18 responden (5,10%) memberikan penilaian cukup baik. Sementara itu, tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik (0,00%). Hasil ini menunjukkan bahwa sarana, prasarana, dan kenyamanan pelayanan di Puskesmas Rowosari secara umum telah dinilai baik oleh masyarakat. Ketersediaan fasilitas fisik atau tangibles seperti ruang tunggu yang nyaman, kebersihan lingkungan, serta fasilitas pendukung lainnya menjadi aspek penting dalam meningkatkan kenyamanan pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Menurut Widiyanto, Priyanto, dan Zaman (2025), fasilitas fisik yang memadai merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan karena berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

**Table 10 Hasil Penilaian Kualitas Layanan Pemeriksaan Yang Diberikan Oleh Tenaga Kesehatan**

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Sangat Baik	187	52,97%
2	Baik	150	42,49%
3	Cukup Baik	16	4,53%
4	Tidak Baik	0	0,00%
<b>Total</b>		<b>353</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas layanan pemeriksaan yang diberikan oleh tenaga kesehatan pada kegiatan cek kesehatan gratis, sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diterima. Sebanyak 187 responden (52,97%) menilai kualitas layanan pemeriksaan dalam kategori sangat baik, kemudian 150 responden (42,49%) menilai baik. Sementara itu, hanya 16 responden (4,53%) yang menilai cukup baik dan tidak ada responden (0,00%) yang memberikan penilaian tidak baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan pemeriksaan yang diberikan oleh tenaga kesehatan telah berjalan dengan optimal dan mampu memenuhi harapan peserta. Penilaian sangat baik dan baik yang mendominasi menggambarkan bahwa tenaga kesehatan memberikan pelayanan secara profesional, ramah, komunikatif, serta mampu memberikan penjelasan hasil pemeriksaan dengan jelas kepada peserta. Selain itu, pelayanan yang cepat, sikap yang sopan, dan perhatian terhadap kondisi peserta turut meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kegiatan cek kesehatan gratis ini. Tingginya penilaian positif juga menjadi indikator bahwa kegiatan serupa layak untuk terus dilaksanakan sebagai upaya peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat.

**Table 11 Hasil Penilaian Kejelasan Informasi Hasil Pemeriksaan Yang Diberikan Oleh Tenaga Kesehatan**

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Sangat Baik	187	52,87%
2	Baik	155	43,91%
3	Cukup Baik	10	2,83%
4	Tidak Baik	1	0,28%
	<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil evaluasi mengenai kejelasan informasi hasil pemeriksaan yang diberikan oleh tenaga kesehatan pada kegiatan cek kesehatan gratis, sebagian besar responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 187 responden (52,97%) menilai bahwa informasi yang diberikan sangat baik, kemudian 155 responden (43,91%) menilai baik. Sementara itu, 10 responden (2,83%) memberikan penilaian cukup baik dan hanya 1 responden (0,28%) yang menilai tidak baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tenaga kesehatan mampu menyampaikan informasi hasil pemeriksaan dengan jelas, mudah dipahami, dan komunikatif kepada peserta. Penjelasan yang diberikan membantu peserta memahami kondisi kesehatan mereka serta meningkatkan kesadaran akan pentingnya menjaga kesehatan dan melakukan pemeriksaan secara berkala. Tingginya persentase penilaian sangat baik dan baik juga mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan edukasi kesehatan secara efektif, ramah, dan profesional selama kegiatan berlangsung. Selain itu, komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan peserta menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan serta kebermanfaatan kegiatan cek kesehatan gratis bagi masyarakat.

**Table 12 Hasil Penilaian Kesempatan Bertanya dan Berdiskusi dengan Tenaga Kesehatan**

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Sangat Baik	171	48.44%
2	Baik	167	47.31%
3	Cukup Baik	14	3.97%

4	Tidak Baik	1	0.28%
<b>Total</b>		<b>353</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil penilaian responden mengenai kesempatan bertanya dan berdiskusi dengan tenaga kesehatan, mayoritas memberikan tanggapan yang sangat positif. Sebanyak 171 responden (48,44%) menilai aspek ini sangat baik, disusul oleh 167 responden (47,31%) yang menilai baik. Sementara itu, sebagian kecil responden, yaitu sebanyak 14 orang (3,97%), menilai cukup baik, dan hanya terdapat 1 responden (0,28%) yang memberikan penilaian tidak baik.

**Table 13 Hasil Penilaian Evaluasi Kebermanfaatan Kegiatan Untuk Kesehatan**

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	205	58.07%
2	Baik	140	39.66%
3	Cukup Baik	8	2.27%
4	Tidak Baik	0	0.00%
<b>Total</b>		<b>353</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil evaluasi kebermanfaatan, sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap program cek kesehatan gratis ini. Sebanyak 205 responden (58,07%) menilai kegiatan sangat baik, disusul oleh 140 responden (39,66%) yang menilainya baik. Sementara itu, hanya sebagian kecil responden, yaitu 8 orang (2,27%), yang menilai cukup baik, dan tidak ada satu pun (0,00%) yang menyatakan kegiatan ini tidak baik.

**Table 14 Hasil Penilaian Kepuasan layanan pada Kegiatan CKG**

No.	Keterangan	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Puas	209	59,21%
2.	Puas	128	36,26%
3.	Cukup Puas	15	4,25%
4.	Tidak Puas	1	0,28%
<b>Total</b>		<b>353</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan layanan pada kegiatan cek kesehatan gratis, sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan. Sebanyak 209 responden (59,21%) menyatakan sangat puas, disusul oleh 128 responden (36,26%) yang menyatakan puas. Sementara itu, hanya sebagian kecil responden, yaitu 15 orang (4,25%), yang menyatakan cukup puas, dan hanya 1 responden (0,28%) yang menyatakan tidak puas terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan data hasil pengisian form kepuasan, mayoritas peserta menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelaksanaan

kegiatan cek kesehatan gratis. Tingginya persentase peserta yang merasa sangat puas dan puas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan telah sesuai dengan harapan peserta, baik dari segi pemeriksaan, komunikasi, maupun pelayanan selama kegiatan berlangsung. Hal ini juga mencerminkan bahwa kegiatan cek kesehatan gratis memberikan manfaat positif bagi masyarakat serta perlu untuk terus dilaksanakan secara rutin guna meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pemeriksaan kesehatan secara berkala.

**Table 15 Hasil Penilaian Merekomendasikan Program CKG**

No	Rekomendasi Kesehatan	Jumlah	Presentase
1	Ya	337	95.47%
2	Tidak	0	0.00%
3	Mungkin	16	4.53%
<b>Total</b>		<b>353</b>	

Berdasarkan data permintaan keberlanjutan dan rekomendasi kegiatan cek kesehatan gratis, sebagian besar responden yaitu sebanyak 337 orang (95,47%) menyatakan akan merekomendasikan kegiatan cek kesehatan gratis ini. Sementara itu, sebagian kecil responden sebanyak 16 orang (4,53%) memilih mungkin merekomendasikan, dan tidak ada satu pun responden (0,00%) yang menyatakan tidak akan merekomendasikannya.

Salah satu temuan menarik adalah keinginan responden untuk penambahan jenis pemeriksaan seperti cek Hemoglobin (Hb), kolesterol, dan asam urat. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran kesehatan yang tinggi di masyarakat. Keberhasilan program ini juga terlihat dari loyalitas responden, di mana 100% peserta bersedia merekomendasikan program CKG kepada keluarga dan kerabat. Rekomendasi positif dari mulut ke mulut (*word of mouth*) merupakan dampak langsung dari pengalaman pelayanan yang memuaskan dan menjadi modal sosial penting bagi Puskesmas Rowosari dalam meningkatkan jangkauan layanan kesehatan masyarakat.

**Table 16 Bobot Nilai**

No	Keterangan	Skor/Poin
1	Sangat sesuai / Sangat baik	(4)
2	Sesuai / Baik	(3)
3	Kurang sesuai / Kurang baik	(2)
4	Tidak sesuai / Tidak baik	(1)

**Table 17 Nilai Indeks Kepuasan Peserta CKG**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur	Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang	IKM Per Unsur
1	Proses Pendaftaran Pelayanan	3,456	0,346	86,40
2	Kecepatan antrean dan akses layanan	3,397	0,340	84,92
3	Pelayanan oleh petugas atau tenaga kesehatan	3,459	0,346	86,47
4	Kejelasan informasi mengenai prosedur pemeriksaan	3,439	0,344	85,98
5	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan pelayanan	3,416	0,342	85,41
6	Ketersediaan alat dan fasilitas pemeriksaan kesehatan	3,459	0,346	86,47
7	Kualitas layanan pemeriksaan yang diberikan oleh tenaga kesehatan	3,490	0,349	87,25
8	Kejelasan informasi hasil pemeriksaan kesehatan	3,496	0,350	87,39
9	Kesempatan untuk bertanya dan berdiskusi dengan tenaga kesehatan	3,436	0,344	85,91
10	Manfaat kegiatan untuk kesehatan	3,558	0,356	88,95
<b>Jumlah NRR Tertimbang</b>			<b>3,461</b>	
<b>IKM Puskesmas Rowosari</b>				<b>86,53</b>

Merujuk pada tabel 17 diatas tingkat kepuasan masyarakat terhadap tiap-tiap unsur pelayanan di Puskesmas Rowosari. Aspek Manfaat kegiatan untuk kesehatan menjadi keunggulan utama dengan raihan IKM tertinggi mencapai 88,95. Di sisi lain, aspek kecepatan antrean dan akses layanan karena menempati posisi paling rendah dengan angka 84,92. Meskipun demikian, nilai IKM total yang diraih puskesmas ini berada di angka 86,53 yang mana klasifikasi detail mengenai mutu kinerja pelayanannya dipaparkan pada tabel 18 dan 19.

**Table 18 Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan**

Nilai Interval (Skala 1-4)	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

**Table 19 Nilai Mutu Pelayanan dan Nilai Kinerja Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	IKM Per Unsur	Nilai Mutu Pelayanan	Nilai Kinerja Unsur Pelayanan
1	Proses Pendaftaran Pelayanan	86,40	B	Baik
2	Kecepatan antrean dan akses layanan	84,92	B	Baik
3	Pelayanan oleh petugas atau tenaga kesehatan	86,47	B	Baik

4	Kejelasan informasi mengenai prosedur pemeriksaan	85,98	B	Baik
5	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan pelayanan	85,41	B	Baik
6	Ketersediaan alat dan fasilitas pemeriksaan kesehatan	86,47	B	Baik
7	Kualitas layanan pemeriksaan yang diberikan oleh tenaga kesehatan	87,25	B	Baik
8	Kejelasan informasi hasil pemeriksaan kesehatan	87,39	B	Baik
9	Kesempatan untuk bertanya dan berdiskusi dengan tenaga kesehatan	85,91	B	Baik
10	Manfaat kegiatan untuk kesehatan	88,95	A	Sangat Baik
	<b>IKM Puskesmas Rowosari</b>	<b>86,53</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Pada tabel 19 di atas diketahui bahwa nilai kinerja semua unsur pelayanan cek kesehatan gratis di Puskesmas Rowosari masuk kategori Baik (B), sehingga nilai kinerja pelayanan cek kesehatan gratis di Puskesmas Rowosari secara keseluruhan juga masuk kategori Baik (B).

## SIMPULAN

### 1. Profil dan Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan populasi total sebanyak 353 responden yang mengikuti program Cek Kesehatan Gratis (CKG) di Puskesmas Rowosari.

Karakteristik responden didominasi oleh:

- a. Jenis Kelamin: Mayoritas peserta adalah perempuan sebanyak 218 orang (61,76%), sedangkan laki-laki berjumlah 135 orang (38,24%).
- b. Usia: Didominasi oleh kelompok usia remaja 12–17 tahun sebanyak 247 orang (69,97%). Selebihnya diikuti kelompok usia 26–59 tahun (22,66%), usia di atas 60 tahun (4,53%), dan usia 18–25 tahun (2,83%).
- c. Pendidikan Terakhir: Sebagian besar responden menempuh/lulusan pendidikan SMP sebanyak 223 orang (63,17%), diikuti SMA (17,28%), SD (11,05%), dan Perguruan Tinggi (8,50%). Data ini menunjukkan bahwa program ini sangat efektif menjangkau kelompok usia muda di lingkungan pendidikan.

### 2. Analisis Unsur Pelayanan dan Nilai Indeks Kepuasan

Berdasarkan analisis deskriptif kuantitatif menggunakan kuesioner, kualitas pelayanan diukur melalui 10 unsur pelayanan. Secara umum, seluruh unsur masuk dalam Kategori Baik (B), dengan rincian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur sebagai berikut:

- a. Manfaat Kegiatan untuk Kesehatan (IKM 88,95): Menjadi unsur dengan penilaian tertinggi. Sebanyak 58,07% responden menilai sangat baik karena kegiatan ini berhasil memberikan edukasi kesehatan yang nyata bagi masyarakat.
- b. Kejelasan Informasi Hasil Pemeriksaan (IKM 87,39): Tenaga kesehatan dinilai sangat mampu menyampaikan hasil pemeriksaan secara jelas, mudah dipahami, dan komunikatif.
- c. Kualitas Layanan Pemeriksaan (IKM 87,25): Sebanyak 52,97% responden menilai sangat baik, yang menunjukkan bahwa petugas bekerja secara profesional, ramah, dan penuh perhatian.
- d. Pelayanan oleh Petugas/Tenaga Kesehatan (IKM 86,47) & Ketersediaan Alat/Fasilitas (IKM 86,47): Sikap empati petugas serta fasilitas fisik (seperti

ruang tunggu yang nyaman dan kebersihan lingkungan) berhasil memenuhi harapan peserta.

- e. Proses Pendaftaran Pelayanan (IKM 86,40): Alur pendaftaran dinilai sudah terorganisir dengan baik oleh mayoritas responden.
- f. Kejelasan Informasi Prosedur (IKM 85,98) & Kesempatan Berdiskusi (IKM 85,91): Peserta merasa diberikan ruang yang cukup untuk bertanya mengenai kondisi fisik mereka.
- g. Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan (IKM 85,41): Kondisi fisik puskesmas dinilai memadai dalam mendukung kenyamanan pasien.
- h. Kecepatan Antrean dan Akses Layanan (IKM 84,92): Meskipun tetap masuk kategori "Baik", unsur ini menempati posisi terendah karena adanya hambatan dalam manajemen waktu tunggu pendaftaran.

### 3. Tingkat Kepuasan Akumulatif dan Loyalitas

Secara menyeluruh, tingkat kepuasan langsung yang diisi oleh responden menunjukkan angka yang sangat tinggi:

- a. 59,21% menyatakan Sangat Puas.
- b. 36,26% menyatakan Puas.
- c. 4,25% menyatakan Cukup Puas.
- d. Hanya 0,28% (1 orang) yang menyatakan Tidak Puas.

Dampak dari kepuasan yang tinggi ini melahirkan loyalitas masyarakat yang kuat. Sebanyak 95,47% responden secara pasti menyatakan akan merekomendasikan program ini kepada orang lain (dan sisanya 4,53% menyatakan 'mungkin'), menghasilkan persentase rekomendasi sosial (loyalitas *word of mouth*) yang mencapai 100%.

### 4. Hambatan dan Rekomendasi Pengembangan

Meskipun nilai IKM Total Puskesmas Rowosari mencapai 86,53 (Mutu Pelayanan B / Kinerja Baik), penelitian ini mendeskripsikan beberapa poin penting untuk perbaikan di masa mendatang:

- a. Peningkatan Manajemen Antrean: Diperlukan sistem pengelolaan antrean yang lebih optimal agar proses pelayanan berjalan lebih cepat dan meminimalkan penumpukan pasien.
- b. Perluasan Jenis Pemeriksaan: Terdapat permintaan tinggi dari masyarakat agar program selanjutnya menyediakan pemeriksaan darah yang lebih spesifik, seperti cek Hemoglobin (Hb), kolesterol, dan asam urat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifah, D., Giyanto, & Susanto, H. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Peserta JKN-KIS Di Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso.
- 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.
- 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.
- Hariyani, N., & Wisnuwardani, R. W. (2025). Determinan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Remaja Tahun 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(2), 6359–6370.
- Rinia, N., & Sujianto. (2025). Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rejosari. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 23(1), 30–41.