

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Puskesmas Kedung II adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/ kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu. Puskesmas berfungsi sebagai: (1) Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, (2) Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat, Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Untuk menunjang pelaksanaan fungsi dan penyelenggaraan upayanya, Puskesmas Kedung II dilengkapi dengan instrumen manajemen yang terdiri dari (1) Perencanaan Tingkat Puskesmas, (2) Lokakarya mini Puskesmas, (3) Penilaian kinerja Puskesmas dan manajemen sumberdaya termasuk alat, obat, keuangan dan tenaga, serta didukung dengan manajemen sistem pencatatan dan pelaporan disebut Sistem informasi manajemen Puskesmas (SIMPUS) dan upaya peningkatan mutu pelayanan (antara lain melalui penerapan *quality assurance*).

Mempertimbangkan rumusan pokok-pokok program dan program-program unggulan sebagaimana disebutkan dalam Rencana Strategis Departemen Kesehatan dan program spesifik daerah, maka area program yang akan menjadi prioritas disuatu daerah, perlu dirumuskan secara spesifik oleh daerah sendiri demikian pula strategi dalam pencapaian tujuannya, yang harus disesuaikan dengan masalah, kebutuhan serta potensi setempat.

Adapun VISI DAN MISI Puskesmas Kedung II Jepara adalah:

1. Visi

Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara mandiri dengan memberikan pelayanan bermutu demi terwujudnya kecamatan Kedung sehat.

2. Misi

- a. Mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu, profesional, merata dan terjangkau.
- b. Mendorong kemandirian masyarakat untuk berperilaku hidup sehat dalam lingkungan yang sehat.
- c. Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan.

3. Tata Nilai

- a. Santun : Sopan dalam tutur kata dan perilaku.
- b. Empati : Melayani dengan sepenuh hati.
- c. Handal : memberikan pelayanan oleh tenaga profesional.
- d. Adil : memberikan pelayanan yang merata dan tidak membedakan.
- e. Teladan: menjadi panutan masyarakat dalam berperilaku hidup sehat.

4. Strategi

- a. Pendekatan dengan selalu mempertimbangkan dampak kesehatan.
- b. Meningkatkan kerjasama Lintas program dan lintas sektor yang terkait.
- c. Menyelenggarakan program upaya peningkatan kesehatan masyarakat melalui kegiatan pembinaan dan pemeliharaan kesehatan masyarakat

meliputi Promosi Kesehatan, Pemberantasan penyakit, Penyehatan lingkungan, Perbaikan gizi, Peningkatan kesehalan keluarga termasuk KB dan pengobatan dasar serta upaya kesehatan masyarakat lainnya sesuai kebutuhan.

- d. Meningkatkan pengetahuan, ketrampilan. dan kemarnpuan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat.
- e. Berupaya melengkapi dan meningkatkan sarana prasarana pelayanan melalui perencanaan yang mantap dan mengusulkannya ke Kabupaten.
- f. Berupaya menyelenggarakan pelayanan rawat jalan dan rawat inap yang bermutu, merata dan terjangkau melalui pelayanan rawat jalan di Puskesmas, Puskesmas pembantu dan Puskesmas keliling serta rawat inap di Puskesmas.

4.2. Penyajian Data Responden

4.2.1. Jenis Kelamin

Penyajian data mengenai identitas jenis kelamin responden di sini adalah untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri para responden. Berikut ini adalah tabel identitas jenis kelamin responden ditunjukkan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)
Laki-laki	49
Perempuan	51
Jumlah	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017.

Berdasarkan dari Tabel 4.3 dapat diketahui pasien di Puskesmas Kedung II Jepara jumlahnya hampir sama antara perempuan dan laki-laki. Para pasien datang dengan berbagai keluhan dari penyakit ringan hingga penyakit berat yang membutuhkan rujukan puskesmas untuk ke rumah sakit dan opname. Para pasien perempuan juga ada yang memeriksakan kehamilan serta memeriksakan anak-anak mereka. Sementara para pasien laki-laki banyak kasus kecelakaan ringan terutama saat kerja dan membutuhkan perawatan seperti pengobatan luka luar hingga jahitan pada sayatan luka yang dalam.

4.2.2. Umur Responden

Data responden berdasarkan umurnya disajikan pada Tabel 4.4.

Tabel 4.2. Umur Responden

Umur	Jumlah (Orang)
Kurang dari 20 tahun	2
20 – 30 tahun	34
30-40 tahun	33
40 tahun ke atas	31
Jumlah	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017.

Berdasarkan data dari tabel 4.2 dapat diketahui bahwa berdasarkan umur pasien di Puskesmas Kedung II Jepara kebanyakan berusia 20-35 tahun. Pada umur tersebut kebanyakan masyarakat sudah berkeluarga dan fokus pada pekerjaan atau dapat dikatakan umur produktif, sehingga rentan akan penyakit.

4.2.3. Pendidikan Responden

Data responden yang telah berpartisipasi dalam upaya menjawab daftar pertanyaan atau kuesioner berdasarkan tingkat pendidikannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3. Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah (Orang)
SD	27
SLTP	35
SLTA	32
Perguruan Tinggi	6
Total	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017.

Ditunjukkan pada tabel 4.3 bahwa pasien di Puskesmas Kedung II Jepara sebagian besar berpendidikan SLTP sebanyak 35 orang. Pendidikan SLTP, merupakan program pemerintah yang telah lama dicanangkan, yakni wajib belajar 9 tahun. Data ini juga membuktikan bahwa program wajib belajar telah cukup sukses di kecamatan Kedung.

4.2.4. Pendapatan Responden

Data responden yang telah berpartisipasi dalam upaya menjawab daftar pertanyaan atau kuesioner berdasarkan pendapatannya tiap bulan disajikan pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4. Jabatan Responden

Jabatan	Jumlah (Orang)
Kurang dari Rp. 1.500.000	5
Rp. 1.500,001-Rp.2.500.000	38
Rp.2.500.001-Rp.3.500.000	38
Lebih dari Rp. 3.500.001	19
Total	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017.

Ditunjukkan pada tabel 44 bahwa Jumlah pasien yang berpenghasilan antara Rp.1.500.001-Rp. 3.500.001, adalah yang terbanyak. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien di kecamatan Kedung telah memiliki penghasilan rata-rata di atas UMR. Para pasien yang tergolong kurang mampu, biasanya akan mendapat kartu Indonesia sehat, dan dapat digunakan apabila sakit parah dan harus opnam di rumah sakit dengan rujukan dari puskesmas. Sementara di Puskesmas Kedung II, bagi semua pasien ber KTP kecamatan Kedung, akan mendapat pelayanan kesehatan gratis di puskesmas.

4.3. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Tingkat validitas dapat diukur dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} pada $\alpha = 0,05$. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir atau pertanyaan dikatakan valid. Nilai r tabel pada $N = 100$ dan $\alpha 5\% = 0,163$. Hasil uji validitas data kuesioner untuk disajikan pada tabel 4.5.

Tabel 4.5.
Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kategori
Waktu Tunggu (X_1)	X11	0,631	0,163	Valid
	X12	0,565	0,163	Valid
	X13	0,600	0,163	Valid
	X14	0,712	0,163	Valid
Layanan Prima (X_2)	X21	0,760	0,163	Valid
	X22	0,814	0,163	Valid
	X23	0,779	0,163	Valid
	X24	0,771	0,163	Valid
	X25	0,765	0,163	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	Y1	0,705	0,163	Valid
	Y2	0,535	0,163	Valid
	Y3	0,542	0,163	Valid
	Y4	0,602	0,163	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2017.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach alpha* > 0,60. Hasil perhitungan reliabilitas disajikan pada Tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6
Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach alpha</i>	Standar Uji	Keterangan
Waktu Tunggu (X_1)	0,690	0,60	Reliabel
Layanan Prima (X_2)	0,814	0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,672	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2017.

Dari hasil Tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa kuesioner masing-masing variabel mempunyai nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel-variabel dalam penelitian ini reliabel atau andal.

4.3.2. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Suatu model regresi bebas dari problem ini apabila memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 atau sama dengan VIF kurang dari 10.

Tabel 4.7. Uji VIF

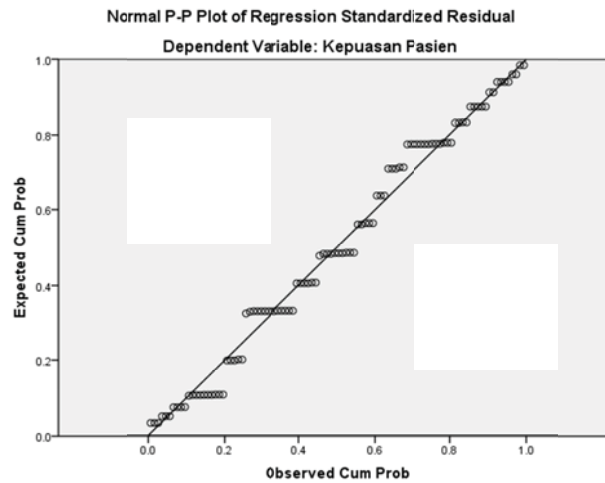
Model	Correlations			Collinearity Statistics	
	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)					
Waktu Tunggu	.838	.406	.212	.273	3.668
Layanan Prima	.852	.483	.264	.273	3.668

Sumber: Data primer yang diolah, 2017.

Bahwa semua variabel memiliki nilai *Tolerance* lebih dari 0,1 sedangkan VIF lebih kecil dari 10. berdasarkan angka-angka ini dapat diambil kesimpulan bahwa model regresi penelitian ini lolos dari problem multikolinieritas.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau mendekati normal (Imam Ghozali, 2012). Dasar pengambilan keputusan adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis *histogram* menuju pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Berikut ini hasil pengujiannya.

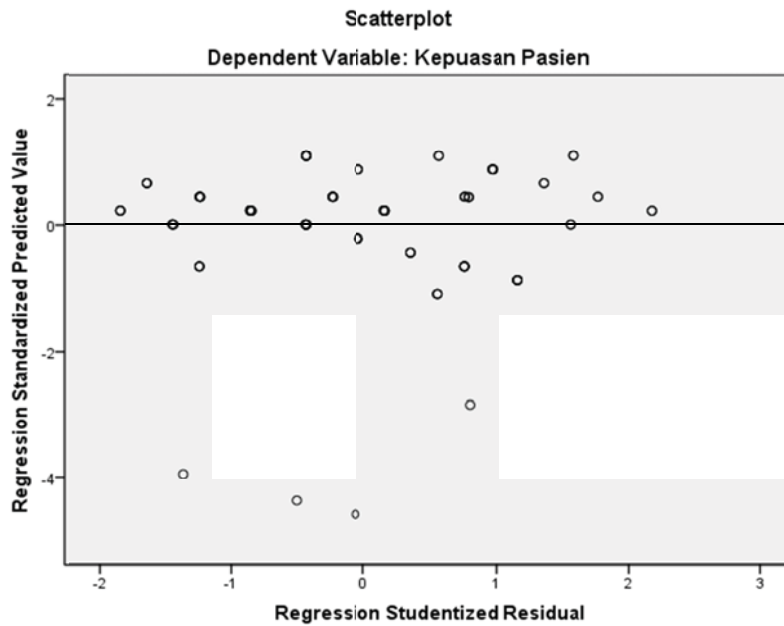


Gambar 4.1.
Uji Normalitas

Berdasarkan Gambar 4.2 dapat dilihat bahwa pola data mengikuti garis diagonal sehingga disimpulkan model regresi ini memenuhi asumsi normalitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varian yang konstan dari satu observasi ke observasi lainnya. Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat diagram *scatterplot* yaitu apabila data membentuk suatu pola tertentu maka terjadi heteroskedastisitas yang serius. Sedangkan model regresi bebas heteroskedastisitas apabila pola pada *scatter plot* tidak teratur atau menyebar di atas dan di bawah nilai nol. Berikut ini hasil pengujian heteroskedastisitas.



Gambar 4.3

Uji Heteroskedastisitas Dengan Scatter Plot

Sumber : Data Primer diolah dengan SPSS 18.0

4.3.3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda ini dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh variabel waktu tunggu dan layanan prima secara bersamaan terhadap variabel Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedung II Jepara. Hasil perhitungan koefisien regresi dengan SPSS 18, dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7. Hasil Regresi berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.272	.845		1.505	.135
Waktu Tunggu	.397	.091	.407	4.374	.000
Layanan Prima	.401	.074	.506	5.438	.000

Sumber: Data primer yang diolah, 2017.

Melihat nilai-nilai pada tabel 4.7, persamaan regresi berganda dapat disusun sebagai berikut:

$$Y = 0,397X_1 + 0,401X_2$$

Diketahui:

0,397 = koefisien regresi waktu tunggu

0,401 = koefisien regresi layanan prima

Berdasarkan koefisien regresi masing-masing variabel tersebut dapat dijelaskan bahwa:

$\beta_1 = 0,397$, koefisien regresi waktu tunggu (X_1) sebesar 0,397, menyatakan setiap terjadi kenaikan 1 nilai waktu tunggu (X_1), maka akan menaikkan Kepuasan Pasien sebesar 0,397 poin. Dengan asumsi layanan prima (X_2) konstan.

$\beta_2 = 0,401$, Koefisien regresi layanan prima (X_2) sebesar 0,401, menyatakan setiap terjadi kenaikan 1 layanan prima (X_2), maka akan menaikkan Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,401 poin. Dengan asumsi waktu tunggu (X_1) konstan.

Dari hasil perhitungan, menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi untuk masing-masing variabel independen mempunyai pengaruh yang positif, berarti

setiap ada perubahan kenaikan dari variabel independen akan mempengaruhi kenaikan variabel dependen.

4.3.4. Uji Hipotesis F

Uji hipotesis F digunakan untuk pengujian terhadap pengaruh variabel waktu tunggu dan layanan prima, secara bersama-sama terhadap variabel Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedung II Jepara. Nilai F hitung dari hasil pengolahan data dengan SPSS dapat disajikan pada Tabel 4.8.

**Tabel 4.8. Uji F
ANOVA^b**

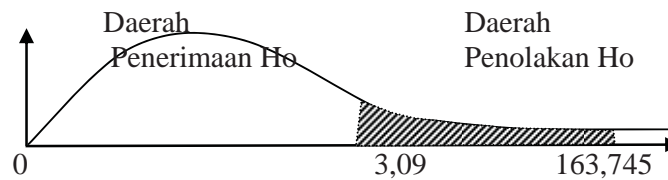
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	329.049	2	164.524	163.745	.000 ^a
	Residual	97.461	97	1.005		
	Total	426.510	99			

a. Predictors: (Constant), Layanan Prima, Waktu Tunggu

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data primer yang diolah, 2017.

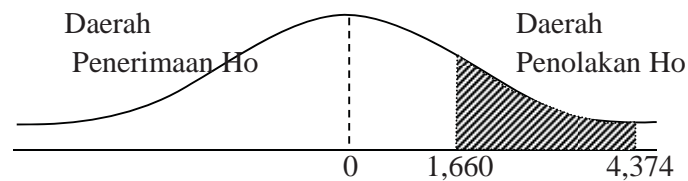
Nilai F_{hitung} dari tabel ANOVA diketahui sebesar 163,745. Dengan $df = 100 - 2 - 1 = 97$, $\alpha = 0,05$ diperoleh $F_{tabel} = 3,09$. Dalam analisis ini berarti nilai $F_{hitung} (163,745) > F_{tabel} (3,09)$, dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel waktu tunggu dan layanan prima secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedung II Jepara. Untuk gambar uji hipotesis F dapat dilihat pada gambar 4.1.



Gambar 4.1
Uji Hipotesis F

4.3.5. Pengujian Hipotesis Uji t

1. Uji t untuk pengaruh waktu tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedung II Jepara. Dengan memperhatikan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa nilai $t_{hitung} = 4,374$. Dengan sampel $(n) = 100$ orang, $\alpha = 0,05$ dan $df = 100-2-1=97$ diperoleh t_{tabel} sebesar 1,660. Jadi nilai $t_{hitung} = 4,374 > t_{tabel} (1,660)$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat dikatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel waktu tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedung II Jepara. Gambar uji hipotesis t untuk pengaruh waktu tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedung II Jepara dapat digambarkan:

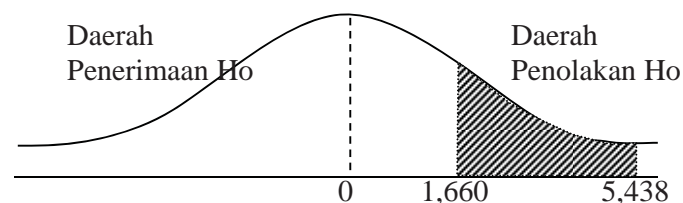


Gambar 4.2
Uji t untuk waktu tunggu

Pada Gambar 4.2 ditunjukkan bahwa nilai t hitung berada di daerah penolakan H_0 , berarti dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh positif dan

signifikan antara waktu tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedung II Jepara.

- Uji t untuk pengaruh layanan prima terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedung II Jepara. Dengan memperhatikan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa nilai $t_{hitung} = 5,438$. Dengan sampel (n) = 100 orang, $\alpha = 0,05$ dan $df = 100-2-1=97$ diperoleh t_{tabel} sebesar 1,660. Jadi nilai $t_{hitung} = 5,438 > t_{tabel} (1,660)$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat dikatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel layanan prima terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedung II Jepara. Gambar uji hopotesis t untuk pengaruh layanan prima terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedung II Jepara dapat dilihat pada Gambar 4.3.



Gambar 4.3
Uji Hipotesis t untuk Layanan Prima

Dari Gambar 4.3 ditunjukkan bahwa nilai t hitung berada di daerah penolakan H_0 , berarti dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara layanan prima terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedung II Jepara.

4.3.6. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel Waktu tunggu dan layanan prima secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedung II Jepara. Nilai *R Square* terdapat pada Model Summary dari hasil analisis regresi yang disajikan pada Tabel 4.9

Tabel 4.9
Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.878 ^a	.771	.767	1.002

Sumber: Data primer yang diolah, 2017.

Dengan melihat Tabel 4.9 diketahui nilai koefisien determinasi adalah (r^2) = $0,767 \times 100\% = 76,7\%$, hal ini bahwa variabel waktu tunggu dan layanan prima mempengaruhi perubahan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedung II Jepara sebesar 76,7%, sedangkan perubahan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedung II Jepara sebesar 33,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, misalnya lokasi, kedisiplinan pegawai dan fasilitas.

4.3.7. Faktor dominan

Berdasarkan koefisien beta dari perhitungan SPSS 18, dapat diketahui bahwa yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedung II Jepara adalah variable layanan prima. Dengan koefisien regresi layanan prima (X_2) sebesar 0,557, menyatakan setiap terjadi kenaikan 1 nilai

layanan prima(X_2), maka akan menaikkan Kepuasan Pasien sebesar 0,557 poin. Dengan asumsi waktu tunggu (X_1), konstan.

4.3.8. Pembahasan

1. Uji F

Uji hipotesis F digunakan untuk pengujian terhadap pengaruh variabel waktu tunggu dan layanan prima, secara bersama-sama terhadap variabel Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedung II Jepara. Nilai F_{hitung} dari tabel ANOVA diketahui sebesar 163,745. Dengan $df = 100 - 2 - 1 = 97$, $\alpha = 0,05$ diperoleh $F_{tabel} = 3,09$. Dalam analisis ini berarti nilai $F_{hitung} (163,745) > F_{tabel} (3,09)$, dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel waktu tunggu dan layanan prima secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedung II Jepara.

Hasil ini menunjukkan bahwa di Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara pasien mendapat kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman guna menyampaikan kritik dan saran, pendapat, serta keluhan. Di Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara lebih banyak keunggulannya daripada kelemahannya dibanding puskesmas lain yang ada di Jepara. Para pasien merasa tidak punya keinginan berpindah ke puskesmas lain di Jepara selain di Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara. Pegawai Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara pernah menaruh perhatian dengan menanyakan kepuasan pasien.

2. Uji t Waktu Tunggu

Uji t untuk pengaruh waktu tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedung II Jepara. Dengan nilai $t_{hitung} = 4,374$. Dengan sampel $(n) = 100$ orang, $\alpha = 0,05$ dan $df = 100-2-1=97$ diperoleh t_{tabel} sebesar 1,660. Jadi nilai $t_{hitung} = 4,374 > t_{tabel} (1,660)$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat dikatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel waktu tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedung II Jepara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bila diukur dengan jam, maka waktu tunggu pasien di Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara sebelum memperoleh layanan cukup cepat. Lamanya waktu menunggu, untuk mendapat pelayanan di Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara menurut para pasien masih wajar, mengingat banyaknya pasien yang antri. Para pasien dapat menerima, dan dapat menoleransi waktu tunggu untuk mendapat pelayanan di Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara. Para pasien tidak merasa bosan dan frustrasi, untuk menunggu giliran mendapat pelayanan di Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara, bahkan para pasien senang, atau gembira ketika nama saya dipanggil untuk mendapat pelayanan.

3. Uji t Layanan Prima

Uji t untuk pengaruh layanan prima terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedung II Jepara. Dengan nilai $t_{hitung} = 5,438$. Dengan sampel

(n) = 100 orang, $\alpha = 0,05$ dan $df = 100-2-1=97$ diperoleh t_{tabel} sebesar 1,660. Jadi nilai $t_{hitung} = 5,438 > t_{tabel} (1,660)$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat dikatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel layanan prima terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedung II Jepara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara pelayanannya cepat. Pelayanan di Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara sudah tepat sesuai standar. Di Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara pelayanannya aman dan belum pernah terjadi mal praktek. Pelayanan di Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara ramah. Para pasien Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara merasa nyaman sehingga ketika sakit para pasien akan ke puskesmas.