

Hubungan Kelengkapan Sarana dan Prasarana Puskesmas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi Tahun 2019

¹Gugum Pamungkas, ²Nina Kurniasari

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Dharma Husada Bandung

email: gugumpamungkas@gmail.com

ABSTRAK

Sarana dan prasarana dapat diartikan segala sesuatu (baik fisik maupun unag) yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha. Penyelenggaraan Puskesmas memerlukan sarana dan prasarana guna mendukung keberhasilan pelayanan kesehatan. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di Puskesmas adalah kepuasan pelanggan. Nilai hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Tahun 2018, unsur kelengkapan sarana dan prasarana dibawah target, dan Puskesmas Melong Asih merupakan yang terendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kelengkapan sarana dan prasarana Puskesmas dan hubungan kelengkapan sarana dan prasarana Puskesmas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi. Jenis penelitian berupa penelitian kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. Sampel penelitian yaitu pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi, sebanyak 98 orang. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner, yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Analisis penelitian ini menggunakan univariat, dan bivariat menggunakan *Chi-Square*. Hasil analisis univariat menggambarkan 54,1% menyatakan sarana puskesmas lengkap, nyaman, bersih, dan tertata, 61,2 % menyatakan prasarana Puskesmas lengkap, dan 73,5% puas terhadap sarana dan prasarana Puskesmas. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara sarana Puskesmas (p value = 0,001) dan prasarana Puskesmas (p value = 0,000) dengan kepuasan pasien. Kesimpulannya adalah terdapat hubungan kelengkapan sarana dan prasarana Puskesmas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi Tahun 2019, sehingga disarankan kepada Puskesmas Melong Asih agar meningkatkan kelengkapan sarana dan prasarana Puskesmas.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Prasarana, Puskesmas, Sarana
Kepustakaan : 26 buah (2004-2018)

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan mendukung peningkatan derajat kesehatan masyarakat suatu negara yang penyelenggaraannya didukung oleh keberadaan sarana/fasilitas kesehatan. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menyatakan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah

daerah, dan/atau masyarakat (Kemenkes RI, 2014). Salah satu dari fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah adalah Puskesmas. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, pasal 1, ayat 2, Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di

wilayah kerjanya. Jumlah Puskesmas di Indonesia sampai dengan Desember 2016 adalah 9.767 unit yang terdiri dari 3.411 unit Puskesmas rawat inap dan 6.356 unit Puskesmas non rawat inap (Kemenkes RI 2017). Berdasarkan indikator RPJMN (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional) tahun 2015-2019 terkait pelayanan kesehatan primer, yaitu jumlah Puskesmas non rawat inap dan Puskesmas rawat inap yang memberikan pelayanan sesuai standar, diharapkan 6.000 Puskesmas di tahun 2019 dapat memberikan pelayanan sesuai standar di Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas. Dari hasil instrumen *self assessment* oleh Puskesmas, pada tahun 2016 terdapat 2.692 Puskesmas dari 3.392 Puskesmas telah melaporkan ke Kementerian Kesehatan RI mengenai Puskesmas yang telah memberikan pelayanan sesuai standar, di antaranya standar sarana dan prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan proyek) (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI, 2017). Begitupun dalam penyelenggaraan Puskesmas memerlukan sarana dan prasarana guna mendukung keberhasilan pelayanan kesehatan. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di Puskesmas adalah kepuasan pelanggan, yang didefinisikan sebagai penilaian pasca konsumsi, bahwa suatu produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen, sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk pembelian ulang produk yang sama. Pengertian produk mencakup barang, jasa, atau campuran barang dan jasa. Produk Puskesmas adalah jasa pelayanan kesehatan. Dalam jurnal Febriani (2012), sarana dan prasarana pelayanan kesehatan dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana kesehatan secara efektif dan efisien

(Muhammad, 2010). Menurut Clow (1998) Kelengkapan sarana dan prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan (Febriani Valentina Anissa, 2012). Kepuasan pelanggan / penerima layanan dapat dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Pengukuran kepuasan pelanggan dapat diketahui dari indeks kepuasan masyarakat melalui *survey* pada masyarakat. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan publik secara berkala wajib melakukan *survey* kepuasan masyarakat minimal 1 (satu) kali setahun. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) meliputi : persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; serta kelengkapan sarana dan prasarana (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI, 2017). Penelitian yang dilakukan oleh Iqbal, (2009) dengan Judul “ Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Puskesmas Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2009” menunjukkan hasil penelitian sebanyak 97,14 % (68 dari 70 responden) merasa cukup puas dengan pelayanan rawat jalan Puskesmas Taliwang dan sebanyak 2 reponden (2,86%) merasa kurang puas. Faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah bukti fisik Puskesmas / sarana dan prasarana (64,80%) (Iqbal Muhammad, 2009). Penelitian yang dilakukan oleh Defi Mernawati, Intan Zainafree (2016) dengan judul “Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lamper tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang “ dengan jumlah sampel 96 responden, dengan hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara faktor *reliability* (0,017<0,05), *assurance* (0,001<0,05), *tangible* (0,006<0,005), *emphaty* (0,003<0,05), *resposiveness*

(0,021<0,05) dengan kepuasan pasien (Mernawati, Defi & Intan Zaenafri, 2016). Berdasarkan laporan hasil *survey* kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kota Cimahi Tahun 2018, didapatkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur kelengkapan sarana dan prasarana bernilai 76,9. Hal ini masih di bawah target yang telah ditentukan Dinas Kesehatan Kota Cimahi yaitu 78, 0. Adapun Puskesmas yang masih belum mencapai target yaitu Puskesmas Cigugur Tengah dengan nilai 76,69 dan Puskesmas Melong Asih dengan nilai 76, 65. Kemudian jika melihat laporan hasil *survey* kepuasan masyarakat per unsur di Puskesmas Melong Asih Tahun 2018 pada *range* penilaian 1 sampai dengan 4, maka didapatkan : Dimensi *reliability* yaitu unsur kompetensi pelaksana nilai 3, 104 dan unsur penanganan pengaduan saran dan masukan nilai 3,040; dimensi *emphaty* yaitu unsur perilaku pelaksana nilai 3,104; dimensi *resposiveness* yaitu unsur waktu pelayanan nilai 3,089; dimensi *assurance* yaitu unsur persyaratan pelayanan nilai 3,069, unsur prosedur pelayanan nilai 3,052, dan unsur biaya/tarif nilai 3, 104; Adapun dimensi *tangible* yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dan sarana prasarana nilai 2, 84 dan unsur kelengkapan sarana dan prasarana bernilai 2,84 (Dinas Kesehatan Kota Cimahi, 2018)

METODE PENELITIAN

KELENGKAPAN SARANA PUSKESMAS

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Gambaran Kelengkapan Sarana Puskesmas di Puskesmas Melong Asih kota Cimahi Tahun 2019

No.	Kelengkapan Sarana Puskesmas	N	%
1	Kurang lengkap, kurang nyaman, kurang bersih, kurang tertata	45	45,9
2	Lengkap, nyaman, bersih, dan tertata	53	54,1
	Jumlah	98	100

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan menggambarkan kelengkapan sarana dan prasarana dan hubungannya dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi Tahun 2019, Penelitian dilakukan dengan pendekatan waktu *crosssectional*, yaitu metode pengambilan data yang dilakukan dalam waktu bersamaan (Sugiyono, 2017). Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli Tahun 2019, di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Melong Asih pada Tahun 2018 yaitu berjumlah 5.689 pasien. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *Aksidental sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas pada saat penelitian dilakukan, sebanyak 98 orang. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner, yang telah diuji vailiditas dan reliabilitas. Analisis penelitian ini menggunakan univariat, dan bivariat menggunakan *Chi-Square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada uraian di bawah ini, penulis akan menjelaskan beberapa variable meliputi pembahasan hasil penelitian tentang hubungan kelengkapan sarana dan prasarana Puskesmas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi Tahun 2019.

Berdasarkan tabel 1 terlihat bahwa sebagian besar responden yaitu sebesar 54,1% menyatakan bahwa sarana Puskesmas di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi lengkap, nyaman, bersih dan tertata, dan sebesar 45,9 % menyatakan sarana Puskesmas kurang lengkap, kurang nyaman, kurang bersih, dan kurang tertata.

Jika melihat pengertian bahwa sarana puskesmas merupakan bangunan/ruangan yang diperlukan untuk penempatan dan instalasi alat (Gaspers Vincent, 1997). Adapun fasilitas fisik bangunan menurut Permenkes nomor 75 Tahun 2014 diartikan sebagai jumlah dan jenis ruang di Puskesmas yang ditentukan melalui analisis kebutuhan ruang berdasarkan pelayanan yang diselenggarakan, dan ketersediaan sumber daya, yang dibuat dalam bentuk program ruang minimal pada Puskesmas.

Berdasarkan program ruang minimal tersebut, di suatu Puskesmas sarana dianggap lengkap apabila terdapat ruangan administrasi kantor, ruangan kepala puskesmas, ruangan rapat, ruang pendaftaran dan rekam medik, ruangan tunggu, ruangan pemeriksaan umum, ruangan tindakan, ruangan KIA, KB, dan imunisasi, ruangan kesehatan gigi dan mulut, ruangan ASI, ruangan promosi

kesehatan, ruangan farmasi, ruangan persalinan, ruangan rawat pasca persalinan, laboratorium, ruangan sterilisasi, ruangan penyelenggaraan makanan, kamar mandi, dan gudang, dan sebagai ruang pendukung yaitu rumah dinas tenaga kesehatan dan parkir kendaraan roda 2 dan roda 4, serta garasi untuk ambulans dan puskesmas keliling.

Di Puskesmas Melong Asih, jumlah dan jenis ruangan sudah memenuhi sesuai dengan program ruang minimal Puskesmas. Hal ini terlihat dari hasil penilaian pemantauan Puskesmas yang memberikan pelayanan sesuai standar bahwa sarana Puskesmas 100% yang artinya baik dan sarana lengkap. Adapun ruangan yang tersedia di Puskesmas Melong Asih yaitu ruangan administrasi kantor, ruangan kepala puskesmas, ruangan rapat, ruang pendaftaran dan rekam medik, ruangan tunggu, ruangan pemeriksaan umum, ruangan tindakan, ruangan KIA, KB, dan imunisasi, ruangan kesehatan gigi dan mulut, ruangan ASI, ruangan promosi kesehatan, ruangan farmasi, ruangan persalinan, ruangan rawat pasca persalinan, laboratorium, ruangan sterilisasi, ruangan penyelenggaraan makanan, kamar mandi, dan gudang.

KELENGKAPAN PRASARANA PUSKESMAS

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Gambaran Kelengkapan Prasarana Puskesmas di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi Tahun 2019

No.	Kelengkapan Prasarana Puskesmas	N	%
1	Kurang lengkap	38	38,8
2	Lengkap	60	61,2
	Jumlah	98	100

Berdasarkan tabel 2 didapatkan hasil bahwa gambaran kelengkapan prasarana Puskesmas di Puskesmas Melong Asih tahun 2019, sebagian besar responden menyatakan prasarana

Puskesmas lengkap (61,2 %) dibandingkan dengan responden yang menyatakan prasarana Puskesmas kurang lengkap (38,8 %).

Diperoleh gambaran bahwa proporsi responden yang menyatakan prasarana Puskesmas lengkap (61,2%) lebih besar daripada proporsi responden yang menyatakan prasarana puskesmas kurang lengkap (38,8%). Prasarana Puskesmas merupakan benda maupun jaringan/ instalasi yang membuat suatu bangunan yang ada bisa berfungsi sesuai dengan tujuan yang diharapkan (Kotler Philip & Kevin Lane, 2006) Prasarana Puskesmas meliputi ventilasi alami/ ventilasi mekanik, pencahayaan alami/ pencahayaan mekanik, ketersediaan APAR (alat pemadam api ringan), saluran listrik yang aman, saluran komunikasi yang dapat digunakan, ketersediaan air bersih, ketersediaan tempat pembuangan sampah/limbah, dan ketersediaan ambulans. Berdasarkan penilaian pemantauan Puskesmas yang memberikan pelayanan sesuai standar bahwa Prasarana di Puskesmas Melong Asih 77,78% yang artinya cukup baik dan prasarana cukup lengkap. Adapun prasarana yang tersedia di Puskesmas Melong Asih yaitu ventilasi ruangan, sumber air bersih, sistem pembuangan limbah, sumber daya listrik, sistem komunikasi, alat pemadam

kebakaran (APAR), dan kendaraan ambulans. Jika melihat item kuesioner dari data jawaban responden, didapatkan bahwa responden memberikan skor yang rendah pada item kuesioner mengenai sarana untuk memasukkan kritik dan saran, sehingga pasien berasumsi kesulitan untuk memberikan kritik dan saran kepada Puskesmas. Selain itu, ventilasi harus dapat mengatur pertukaran udara sehingga tidak panas, ventilasi di ruangan dianggap masih terasa pengap. Selanjutnya mengenai ketersediaan ambulans, bahwa ambulans tidak di parkir di tempat yang terlihat banyak pasien, sehingga masih terdapat pasien yang tidak mengetahui bahwa Puskesmas tersebut memiliki ambulans yang dapat digunakan jika sewaktu-waktu diperlukan. Pada jawaban kuesioner, terdapat responden yang memberikan skor rendah kepada item ketersediaan tempat sampah di setiap ruangan, dalam hal ini berarti pasien masih merasa sulit untuk menemukan tempat sampah jika ingin membuang sampah. Jadi dari asumsi inilah sehingga dalam hasil penelitian masih terdapat responden yang menyatakan prasarana kurang lengkap.

KEPUASAN PASIEN

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Gambaran Kepuasan Pasien terhadap sarana dan prasarana Puskesmas di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi Tahun 2019

No.	Kepuasan Pasien	N	%
1	Kurang puas	26	26,5
2	Puas	72	73,5
	Jumlah	98	100

Berdasarkan tabel 3 didapatkan hasil bahwa gambaran kepuasan pasien terhadap sarana dan prasarana Puskesmas di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi Tahn 2019, sebagian besar responden menyatakan puas terhadap sarana dan prasarana Puskesmas (73,5 %)

dibandingkan dengan responden yang menyatakan kurang puas (26,5%).

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan gambaran proporsi kepuasan pasien sebagian besar (73,5%) responden menyatakan puas terhadap sarana dan prasaran Puskesmas di

Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi, bila dibandingkan dengan responden yang menyatakan kurang puas terhadap sarana dan prasarana Puskesmas (26,5%). Hal ini sejalan dengan laporan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Kota Cimahi Tahun 2018, bahwa Puskesmas Melong Asih mempunyai nilai 76,65 yang berarti baik. Hanya bila dibandingkan dengan nilai target yang ditentukan oleh Dinas Kesehatan Kota Cimahi (78,00), hal tersebut masih dibawah target. Termasuk didalamnya adalah unsur kelengkapan sarana dan

prasarana (76,90). Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika memenuhi harapan maka pelanggan (pasien) puas (Tjiptono Fandy, 2012). Salah satu unsur dalam kepuasan masyarakat adalah sarana dan prasarana (Iqbal Muhammad, 2009) Penampilan fisik (*tangible*) merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan pasien untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan (Riyanto A, 2011).

Tabel 4. Hasil Penelitian Analisis Bivariat antara Kelengkapan Sarana Puskesmas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi Tahun 2019

Variabel Kelengkapan Sarana Puskesmas	Kepuasan Pasien						P Value
	Kurang Puas		Puas		Jumlah		
	N	%	N	%	N	%	
Kurang lengkap, kurang nyaman, kurang bersih, kurang tertata	20	44,4	25	55,6	45	100	0,001
Lengkap, nyaman, bersih, dan tertata	6	11,3	47	88,7	53	100	
Total	26	26,5	72	73,5	98	100	

Berdasarkan tabel 4 pada variabel kelengkapan sarana Puskesmas, didapatkan hasil bahwa proporsi reponden yang menyatakan sarana puskesmas kurang nyaman, kurang bersih dan kurang tertata, tetapi menyatakan puas terhadap sarana Puskesmas (55,6%) yaitu proporsinya lebih besar dengan 25 responden, jika dibandingkan dengan reponden yang menyatakan sarana Puskesmas kurang lengkap, kurang nyaman, kurang bersih dan kurang tertata, dan menyatakan kurang puas (44,4%) dengan 20 responden, sehingga jumlah

reponden pada variabel kelengkapan sarana Puskesmas yang menyatakan kurang lengkap, kurang nyaman, kurang bersih, dan kurang tertata dengan kepuasan pasien berjumlah 45 responden.

Berdasarkan data laporan hasil *survey* kepuasan masyarakat tahun 2018, didapatkan bahwa unsur *tangible* di Puskesmas tersebut memiliki nilai yang paling rendah dibandingkan dengan unsur lainnya. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang sudah

dilaksanakan yaitu sebesar 45,9% responden menyatakan bahwa sarana Puskesmas kurang lengkap, kurang nyaman, kurang bersih dan kurang tertata. Jika melihat item kuesioner dari data jawaban responden, didapatkan bahwa responden memberikan skor yang rendah pada item kuesioner mengenai fasilitas ibadah di Puskesmas, kebersihan toilet, dan dinding dan lantai Puskesmas yang cerah, kemudahan untuk memarkir kendaraan, kerapihan penataan ruangan Puskesmas. Hal inilah yang menjadikan responden menyatakan sarana di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi kurang lengkap. Berdasarkan hasil perhitungan statistik dengan *Chi-Square* diperoleh $p\ value < 0,05$, maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kelengkapan sarana Puskesmas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi, dimana mereka berasumsi bahwa sarana yang lengkap, nyaman, bersih dan tertata,

berhubungan positif dengan kepuasan pasien. Semakin sarana lengkap, nyaman, bersih dan tertata maka pasien semakin puas. Hal ini terlihat dari hasil penelitian pada responden yang menyatakan sarana lengkap, nyaman, bersih, dan tertata sebesar 54,1%, sejalan dengan hasil penelitian pada variabel kelengkapan sarana Puskesmas, proporsi reponden yang menyatakan puas (73,5%) lebih besar jika dibandingkan dengan reponden yang mentakan tidak puas (26,5%). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Defi Mernawati, dkk. 2016, yang menyatakan bahwa hasil penelitiannya menunjukkan ada hubungan antara faktor *tangible* dengan kepuasan pasien, dengan $p\ value = 0,006$. Hal ini juga sejalan dengan teori menurut Parasuraman, 2004, bahwa salah satu faktor yang mendorong kepuasan pelanggan yaitu *service quality* dalam dimensi *tangible*.

Tabel 5. Hasil Penelitian Analisis Bivariat antara Kelengkapan Prasarana Puskesmas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi Tahun 2019

Variabel Kelengkapan Prasarana Puskesmas	Kepuasan Pasien						P Value
	Kurang Puas		Puas		Jumlah		
	N	%	N	%	N	%	
Kurang lengkap	22	57,9	16	42,1	38	100	0,000
Lengkap	4	6,7	56	93,3	60	100	
Total	26	26,5	72	73,5	98	100	

Berdasarkan tabel 5 pada variabel kelengkapan prasarana Puskesmas, didapatkan hasil bahwa proporsi reponden yang menyatakan prasarana puskesmas kurang lengkap, dan menyatakan kurang puas sebesar 57,9 % dengan responden sebanyak 22, proporsinya lebih besar jika dibandingkan dengan reponden yang menyatakan prasarana Puskesmas kurang lengkap tetapi menyatakan puas, yaitu sebesar 42,1 % dengan 16 responden, sehingga jumlah responden pada variabel kelengkapan prasarana Puskesmas yang menyatakan kurang lengkap

dengan kepuasan pasien sebanyak 38 responden.

Berdasarkan perhitungan statistik dengan menggunakan *Chi-Square* diperoleh $p\ value < 0,05$, maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kelengkapan prasarana Puskesmas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi, dimana hasilnya bahwa kelengkapan prasarana Puskesmas berhubungan positif dengan kepuasan pasien. Semakin lengkap prasarana Puskesmas maka

pasien semakin puas. Hal ini terlihat dari hasil penelitian responden yang menyatakan prasarana lengkap sebesar 61,2%, sejalan dengan hasil penelitian pada variabel kelengkapan prasarana Puskesmas, proporsi responden yang menyatakan puas (73,5%) lebih besar jika dibandingkan dengan responden yang menyatakan tidak puas (26,5%). Prasarana yang tersedia dilingkungan tempat pelayanan (Puskesmas), dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas. Hasil penelitian ini, sesuai dengan penelitian Defi Mernawati, dkk. 2016, yang menyimpulkan bahwa faktor *tangible* (bukti langsung) berhubungan positif dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik bukti langsung penyedia pelayanan kesehatan yang dilihat oleh pasien atau pelanggan maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Iqbal, 2009, dengan hasil bahwa faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah bukti fisik puskesmas (64,80% dari 70 responden).

Berdasarkan hasil penelitian dengan *Chi-Square*, bahwa terdapat hubungan yang positif antara kelengkapan sarana dan prasarana Puskesmas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi Tahun 2019. Artinya semakin lengkap, semakin nyaman, semakin baik sarana dan prasarana Puskesmas, maka kepuasan pasien akan semakin baik pula. Hal ini sejalan dengan penelitian Iqbal (2009) dan Defi Mernawati, dkk. (2016). Jika melihat hasil penelitian mengenai gambaran kepuasan pasien, didapatkan proporsi kepuasan pasien sebagian besar (73,5%) responden menyatakan puas terhadap sarana dan prasarana Puskesmas di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi, artinya akan berdampak positif terhadap loyalitas pasien sebagai pelanggan, dan menumbuhkan rekomendasi getok tular

yang positif, hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2012). Selain itu, harus diperhatikan juga responden yang menyatakan kurang puas yaitu sebanyak 26 responden (26,5%), karena menurut Tjiptono (2012), ketika terjadi ketidakpuasan maka kemungkinan tindakan yang akan diambil oleh pelanggan adalah tidak melakukan apa-apa artinya tidak akan datang kembali; melakukan *complain*; atau pindah ke pemberi jasa yang lain. Jika hal terjadi, maka akan sangat berdampak tidak baik bagi Puskesmas. Dengan demikian kepuasan pasien menjadi perhatian dan ditingkatkan, dengan meningkatkan faktor-faktor yang berhubungan positif, diantaranya kelengkapan sarana dan prasarana Puskesmas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, mengenai hubungan kelengkapan sarana dan prasarana Puskesmas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi Tahun 2019, maka penulis dapat menyampaikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Gambaran kelengkapan sarana Puskesmas di Puskesmas Melong Asih kota Cimahi, menunjukkan bahwa sebesar 54,1 % responden menyatakan lengkap, nyaman, bersih dan tertata. Dibandingkan dengan responden yang menyatakan sarana Puskesmas kurang lengkap, kurang nyaman, kurang bersih, dan kurang tertata, yaitu sebesar 45,9%.
2. Gambaran kelengkapan prasarana Puskesmas di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi, menunjukkan bahwa sebesar 61,2 % responden menyatakan lengkap. Jika dibandingkan dengan responden yang menyatakan prasarana Puskesmas kurang lengkap, yaitu sebesar 38,8 %.

3. Gambaran kepuasan pasien terhadap sarana dan prasarana Puskesmas di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi, menunjukkan sebesar 73,5 % responden menyatakan puas dan 26,5 % responden menyatakan kurang puas.
4. Terdapat hubungan antara kelengkapan sarana Puskesmas dengan kepuasan pasien (*p value* = 0,001).
5. Terdapat hubungan antara kelengkapan prasarana Puskesmas dengan kepuasan pasien (*p value* = 0,000).

SARAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis menyampaikan saran- saran sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Kesehatan Kota Cimahi
Agar dapat membuat kebijakan yang mendukung peningkatan kelengkapan sarana dan prasarana di Puskesmas Melong Asih, seperti penyediaan anggaran untuk pengadaan sarana dan prasarana, karena sarana dan prasarana merupakan penunjang pemberian pelayanan kesehatan sehingga diharapkan pelayanan menjadi lebih profesional dan kebutuhan pasien terpenuhi.
2. Bagi Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi
Agar dapat melakukan langkah strategis dalam upaya peningkatan kelengkapan sarana dan prasarana Puskesmas, seperti perluasan dan penataan tempat parkir, penambahan ventilasi dan pencahayaan ruangan-ruangan. Selain itu, sangat penting mempertahankan dan memelihara sarana dan prasana Puskesmas yang sudah ada, dengan harapan dapat meningkatkan nilai kepuasan pasien.
3. Bagi peneliti

Mengingat keterbatasan peneliti saat ini, maka bagi peneliti selanjutnya disarankan bahwa perlu penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan pasien, dengan variabel, metode penelitian dan lokasi yang berbeda.

REFERENSI

- Arikunto, (2006), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rieneka Cipta
- Gaspers, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Iqbal, Muhammad. (2009). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Puskesmas Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2009*. Dinas Kabupaten Sumbawa Barat. NTB
- Kemendes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas*. Jakarta
- _____. (2017). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2016*, Kemendes RI. Jakarta
- _____. (2013). *Buku Panduan Instrumen Pemantauan Puskesmas yang Memberikan Pelayanan Sesuai Standar*. Dirjen Bina Upaya Kesehatan. Jakarta
- _____. (2015). *Pedoman Pengelolaan Peralatan Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. Dirjen Bina Upaya Kesehatan. Jakarta
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara RI (2017). *Keputusan MENPAN Nomor : KEP/14/M.PAN/2/2017 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks*

- Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.* Jakarta
- Kotler Philip, Kevin Lane (2006). *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Kesebelas.* Jakarta: PT. Indeks Gramedia
- Mernawati, Defi dan Intan Zaenafri (2016). *Analisis Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lemper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang.* dalam Jurnal *Public Health Perspective Journal I*, p-ISSN 2528-5998, e-ISSN 25407945
- Riyanto, A.(2011).*Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan.* Yogyakarta: Nuha Medika Sugiyono.(2017).*Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods).*Bandung: Alfabeta
- Tjiptono,Fandy.(2012).*Service Manajemen Mewujudkan Pelayanan Prima.*Yogyakarta: Andi Offset