



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 7817-7831

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/innovative>

Analisis Determinan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Kota Tangerang Selatan

Sri Tantina^{1✉}, Jaslis Ilyas²

Universitas Indonesia, Indonesia, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Depok

Email: sritantina80@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Puskesmas selaku unit pelayanan publik dibawah Dinas Kesehatan yang adil, akuntabel dan transparan, membutuhkan keterlibatan masyarakat. Keberhasilannya adalah kepuasan masyarakat. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan publik. Survei Kepuasan masyarakat untuk tujuan mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai. Adapun tujuan analisis determinan hasil survei kepuasan masyarakat dilakukan untuk melihat hubungan determinan terkait hasil survei tersebut; Metode: Penelitian ini menggunakan analisis hasil survei kepuasan masyarakat dan faktor determinan yang mempengaruhinya sesuai pedoman, Hasil: masih ada masyarakat belum mengetahui produk pelayanan Kesehatan di puskesmas, perlunya peningkatan kapasitas petugas dan perubahan perilaku petugas Kesimpulan : faktor yang mempengaruhi hasil survei kepuasan masyarakat adalah pentingnya pengetahuan produk pelayanan, sarana prasarana dan peningkatan kapasitas petugas

Kata Kunci : *Kepuasan masyarakat, puskesmas, pelayanan publik*

Abstract

Puskesmas as a public service unit under the Health Office that is fair, accountable and transparent, requires community involvement. Its success is community satisfaction. PANRB Ministerial Regulation Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Community Satisfaction Survey in public service units. Community satisfaction survey for the goal of achieving optimal health can be achieved. The purpose of the analysis of determinants of community satisfaction survey results was carried out to see the relationship determinants related to the results of the survey; Method ; This study uses an analysis of the results of the community satisfaction survey and the determinants that influence it according to the guidelines. Result : there are still people who do not know the health service products in puskesmas, the need to increase the capacity of officers and change the behavior of officers Conclusion: factors that influence the results of community satisfaction surveys are the importance of knowledge of service products, infrastructure facilities and capacity building. Keywords : *Community satisfaction, puskesmas, public service.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik terutama bidang Kesehatan adalah urusan wajib yang menjadi salah satu fokus pelaksanaan Pemerintahan. Survei Kepuasan masyarakat adalah sarana dengan sasaran untuk mengetahui partisipasi masyarakat, mengetahui pelaksanaan pelayanan, mengukur kepuasan, inovasi dan perbaikan yang diupayakan. Penelitian ini untuk mengetahui unsur mana yang memiliki hubungan dan determinan mana yang paling mempengaruhi kepuasan; Dengan hasil survei ini diperoleh tujuan antara lain mengetahui gambaran kinerja unit pelayanan publik, diperolehnya indeks kepuasan masyarakat, terbukanya persaingan positif antar unit, dilakukan perbaikan dalam sistem pelayanan dan advokasi kebijakan.

Salah satu dari fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah adalah Puskesmas. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 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 2023 adalah 10416 unit yang terdiri dari Puskesmas perkotaan dan non rawat inap 6.178 unit dan Puskesmas rawat inap 4238 unit (Kemenkes RI 2023). Berdasarkan indikator RPJMN (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional) tahun 2020-2024 terkait transformasi pelayanan primer dapat memberikan pelayanan sesuai standar 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. Produk Puskesmas adalah jasa pelayanan kesehatan. 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 Republik Indonesia, 2017).

Pada salah satu penelitian sebanyak 97,14 % (68 dari 70 responden) merasa cukup puas dengan pelayanan rawat jalan Puskesmas Taliwang dan sebanyak 2 responden (2,86%) merasa kurang puas. Faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah bukti fisik Puskesmas / sarana dan prasarana 64,80%(Iqbal Muhammad, 2009). Sementara 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(Defi Mernawati, Intan Zainafree ,2016)

Keterbaruan dari penelitian yang dilakukan ini adalah menggunakan googleform melalui telepon genggam yang dilaksanakan di masing-masing puskesmas sehingga kemandirian dan partisipasi masyarakat dalam survei terasa berbeda dengan pengumpulan kuesioner secara konvensional.

METODE PENELITIAN

A. Pengertian Pelayanan Publik

a. Pelayanan Pelayanan

Aktivitas yang dilaksanakan seperti membantu, menyiapkan, dan mengurus berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain terminology dari pelayanan(Hardiyansah, 2011), sering disimpulkan sebagai aktivitas atau kegiatan atau usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang melalui hubungan interaksi antara satu pihak ke pihak lain yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan untuk kepuasan penerima/pelanggan konsumen.

b. Pengertian Publik

Sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap atau Tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki(Inu et al: 1999), Setiap kelompok orang yang memiliki minat atau nilai-nilai bersamma dalam situasi tertentu, terutama kepentingan atau nilai-nilai bertindak atas kesediaan(Estawara:2010)

c. Pelayanan Publik

Kegiatan yang dilakukann pemerintah terhadap sejumlah individu yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.(harbani Pasolong:2010). Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimma pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Puskesmas adalah salah satu unit pelayanan publik pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan public sesuai peraturan-peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, Lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik(Menpan RB,2017)

B. Pengertian Kepuasan Masyarakat

a. Kepuasan Masyarakat

Tingkat perasaan masyarakat atau konsumen setelah membandingkan kesesuaian atau ketidaksesuaian anatar harapan(expectation) pelanggan dengan persepsi/pelayanan yang diterima(kenyataan yang dialami.(Nasution:2001, Gerson dan Arief:2007). Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik(Menpan RB, 2017)

b. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi public sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat(Harbani Pasolong:2010), semakin tinggi kepercayaan masyarakat akan semakin tinggii apabila masrakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

C. Indeks Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1(satu) sampai dengan 4(empat).

b. Survei Kepuasan Masyarakat

Kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Unsur survei kepuasan masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

c. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai responden variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan public terhadap layanan public yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu(periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan(tri wulan), 6 bulanan(semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan public setidaknya minimal survei 1 (satu) tahun sekali. Unsur survei kepuasan masyarakat meliputi :

a) Persyaratan(U1)

Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur(U2)

Adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c) Waktu Tunggu(U3)

Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d) Biaya/Tarif(U4)

Adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan(U5)

Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f) Kompetensi Pelaksana(U6)

Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g) Perilaku Pelaksana(U7)

Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan(U8)

i) Adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduann dan tindak lanjut.

j) Sarana dan prasarana(U9)

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. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak(computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak(Gedung).

D. Pengolahan Data

Pengukuran skala likert(setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai)

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang", masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikajii, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu
Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan menggambarkan sasaran untuk mengetahui partisipasi masyarakat, mengetahui pelaksanaan pelayanan, mengukur kepuasan, inovasi dan perbaikan yang diupayakan. Penelitian ini untuk mengetahui unsur mana yang memiliki hubungan dan determinan mana yang paling mempengaruhi kepuasan, data yang dilakukan dalam waktu bersamaan (Sugiyono, 2017). Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli Tahun 2023, di 35 Puskesmas Kota Tangerang Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas pada Tahun 2023 yaitu berjumlah 13952 sampel. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik Aksidental sampling. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas pada saat penelitian dilakukan, sebanyak rata-rata 344 orang per puskesmas. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner, yang telah diuji vailiditas dan reliabilitas. Analisis penelitian ini menggunakan univariat, dan bivariat menggunakan Chi-Square.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdapat 35(dua puluh enam) unit pelayanan yang tersedia bagi masyarakat dan dinilai dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan, berikut tabel yang menyajikan distribusi penilaian responden berdasarkan unit Pelayanan.

A. Responden tiap Puskesmas

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat dilihat bahwa responden yang berpartisipasi dalam survei kepuasan masyarakat untuk menilai pelayanan yang diselenggarakan telah memenuhi keterwakilan dari setiap wilayah berdasarkan jumlah kunjungan masing-masing unit pelayanan.

Tabel.1 Responden berdasarkan asal Puskesmas

NO	ASAL	RESPONDEN	%
1	Pamulang	381	2,89
2	Pamulang Timur	379	2.87
3	Pondok Cabe Ilir	381	2.89
4	Pondok Benda	381	2.89
5	Benda Baru	381	2.89
6	Bambu Apus	279	2.11
7	Kedaung	381	2.89
8	Ciputat	381	2.89
9	Situ Gintung	380	2.88
10	Jombang	381	2.89
11	Kampung Sawah	379	2.87
12	Sawah Baru	379	2.87
13	Ciputat Timur	381	2.89
14	Pondok Ranji	379	2.87
15	Pisangan	380	2.88
16	Cirendeui	378	2.87
17	Rengas	378	2.87
18	Pondok Jagung	380	2.88
19	Lengkong Karya	380	2.88
20	Paku Alam	381	2.89
21	Pondok Aren	380	2.88
22	Pondok Pucung	379	2.88
23	Pondok Betung	381	2.89
24	Jurang Mangu	382	2.9
25	Parigi	377	2.85
26	Pondok Kacang Timur	382	2.9
27	Serpong 2	377	2.85
28	Serpong 1	379	2.88
29	Lengkong wetan	377	2.85
30	Rawa Buntu	379	2.88
31	Rawa Mekar Jaya	379	2.88

32	Ciater	378	2.87
33	Setu	377	2.87
34	Keranggan	379	2.88
35	Bakti Jaya	379	2.88
	TOTAL	13185	100

Data primer:2023

B. Jenis Kelamin

Dari data tabel dapat dinyatakan dari total 13185 responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat(SKM) menilai pelayanan yang diselenggarakan di Puskesmas Sebagian besar (52%) berjenis kelamin perempuan dan 48% adalah laki-laki

Tabel.2 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	%
Laki-laki	6390	48
Perempuan	6795	52

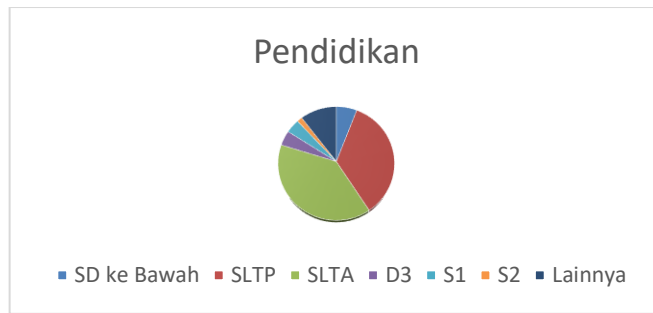
Data primer:2023

C. Tingkat Pendidikan

Dari data tabel dapat dinyatakan dari total 13185 responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat(SKM) menilai pelayanan yang diselenggarakan di Puskesmas Sebagian besar (39%) pendidikannya SLTA, 34 % Pendidikan SLTP, 10,5% lainnya, 6 % SD Ke Bawah, 4% D3, 4 % S1 dan 1.5% adalah S2.

Tabel 3.Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah responden	%
SD ke bawah	778	6
SLTP	4594	34
SLTA	5145	39
D3	562	4
S1	526	4
S2	202	1,5
LAINNYA	1378	10,5
Total	13185	100



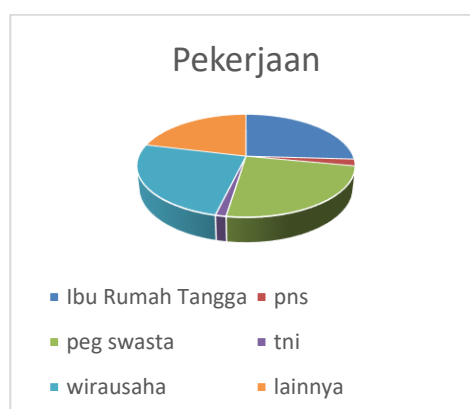
Data primer : 2023

D. Pekerjaan

Dari data tabel dapat dinyatakan dari total 13185 responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat(SKM) menilai pelayanan yang diselenggarakan di Puskesmas Sebagian besar (26%) pekerjaannya Ibu Rumah Tangga, 25 % wirausaha, 24% pegawai swasta, 21% lainnya, 2% pns, dan 1% Tni.

Tabel 4.Pekerjaan Responden Survei

Pekerjaan	Jumlah	%
Ibu Rumah Tangga	3418	25
Pns	278	2
peg swasta	3215	24
Tni	177	1
Wirausaha	3302	25
Lainnya	2795	21
Total	13185	100



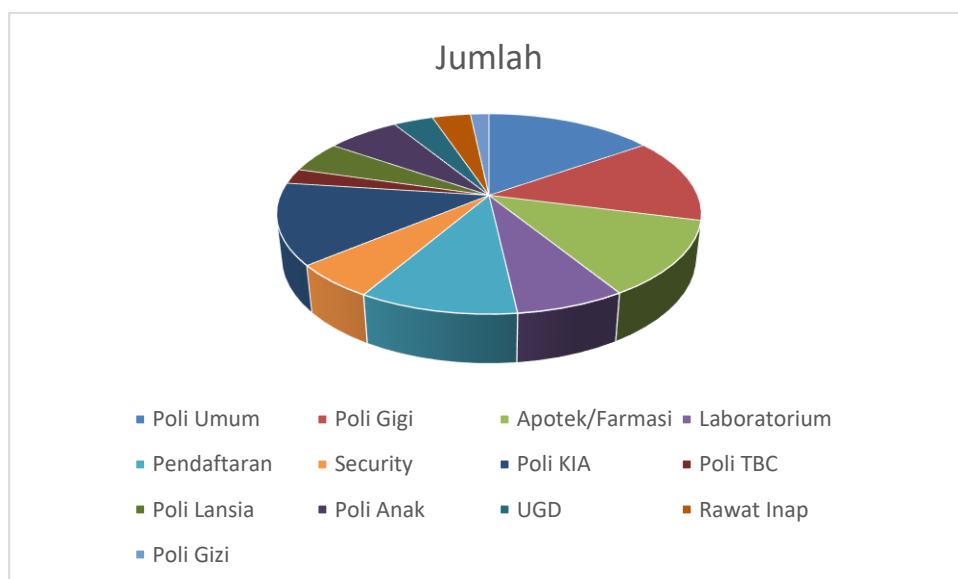
Data Primer :2023

E. Jenis Layanan

Dari data tabel dapat dinyatakan dari total 13185 responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat(SKM) menilai pelayanan yang diselenggarakan di Puskesmas Sebagian besar (15%) poliklinik yang dituju adalah poli umum, 13,7 % poli gigi, 13% Poli KIA, 12,2% Apotek dan Farmasi, 10,2% pendaftaran, 7% laboratorium, 6,6% poli anak, 3,6% UGD, 3,5% Rawat Inap, 2,5% poli TBC, dan 1,7% poli gizi.

Tabel 5. Jenis layanan pada responden

Jenis Layanan	Jumlah	%
Poli Umum	2015	15
Poli Gigi	1807	13,70
Apotek/Farmasi	1608	12,2
Laboratorium	927	7
Pendaftaran	1344	10,2
Security	730	5,5
Poli KIA	1728	13
Poli TBC	325	2,5
Poli Lansia	672	5
Poli Anak	870	6,6
UGD	478	3,6
Rawat Inap	459	3,5
Poli Gizi	222	1,7
	13185	100



Data Primer : 2023

F. Indeks kepuasan Masyarakat

Dari data tabel dapat dinyatakan dari total 35 puskesmas yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat(SKM) menilai pelayanan yang diselenggarakan di Puskesmas Hasil IKS tertinggi di Puskesmas Pondok Aren(96,71) dan Hasil IKS terendah(93,33) di Puskesmas Pondok Ranji.

Tabel 6.Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat di setiap Puskesmas di Kota Tangerang Selatan

No	Nama Puskesmas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Hasil IKS	Nilai
1	Pamulang	3,73	3,84	3,75	3,88	3,8	3,82	3,84	3,75	3,76	94,81	A
2	Pamtim	3,69	3,78	3,87	3,81	3,78	3,78	3,79	3,89	3,84	94,99	A
3	PCI	3,83	3,81	3,85	3,78	3,86	3,87	3,81	3,83	3,9	95,86	A
4	Pondok Benda	3,81	3,8	3,76	3,89	3,81	3,85	3,84	3,8	3,73	95,14	A
5	Benda Baru	3,79	3,82	3,75	3,86	3,75	3,81	3,81	3,82	3,8	94,93	A
6	Bambu Apus	3,75	3,77	3,73	3,93	3,94	3,81	3,85	3,76	3,71	95,03	A
7	Kedaung	3,75	3,78	3,73	3,82	3,76	3,78	3,8	3,76	3,8	94,3	A
8	Ciputat	3,85	3,77	3,68	3,77	3,93	3,71	3,65	3,71	3,65	93,53	A
9	Situ Gintung	3,24	3,86	3,81	3,8	3,87	3,83	3,84	3,84	3,85	94,17	A
10	Jombang	3,75	3,8	3,8	3,82	3,8	3,79	3,85	3,86	3,83	95,17	A
11	Kampung Sawah	3,73	3,84	3,75	3,88	3,8	3,82	3,84	3,75	3,76	94,81	A
12	Sawah Baru	3,73	3,75	3,85	3,82	3,83	3,88	3,85	3,85	3,86	95,54	A
13	Ciputat Timur	3,77	3,69	3,82	3,88	3,78	3,82	3,86	3,77	3,84	95	A
14	Pondok Ranji	3,71	3,74	3,69	3,84	3,69	3,7	3,76	3,78	3,73	93,33	A
15	Pisangan	3,88	3,71	3,76	3,78	3,81	3,87	3,82	3,88	3,77	95,12	A
16	Cirendeui	3,85	3,95	3,79	3,9	3,84	3,85	3,8	3,87	3,94	96,52	A
17	Rengas	3,81	3,83	3,81	3,8	3,81	3,81	3,83	3,83	3,81	95,28	A
18	Pondok Jagung	3,8	3,84	3,77	3,86	3,82	3,87	3,82	3,88	3,83	95,72	A

19	Lengkong Karya	3,76	3,89	3,82	3,83	3,89	3,84	3,77	3,77	3,77	95,29	A
20	Paku Alam	3,82	3,82	3,78	3,8	3,81	3,82	3,83	3,82	3,83	95,24	A
21	Pondok Aren	3,92	3,85	3,84	3,81	3,92	3,83	3,88	3,89	3,91	96,71	A
22	Pondok Pucung	3,72	3,79	3,78	3,87	3,83	3,82	3,83	3,81	3,82	95,09	A
23	Pondok Betung	3,8	3,79	3,74	3,85	3,8	3,83	3,81	3,77	3,8	94,88	A
24	Jurang Mangu	3,86	3,85	3,73	3,79	3,87	3,85	3,77	3,74	3,8	95,05	A
25	Parigi	3,81	3,83	3,79	3,92	3,81	3,85	3,83	3,8	3,79	95,5	A
26	PKT	3,88	3,81	3,77	3,8	3,82	3,8	3,85	3,83	3,83	95,41	A
27	Serpong 2	3,78	3,77	3,75	3,82	3,87	3,8	3,82	3,84	3,86	95,26	A
28	Serpong 1	3,82	3,87	3,8	3,85	3,89	3,86	3,87	3,86	3,71	95,82	A
29	Lengkong wetan	3,86	3,89	3,86	3,88	3,76	3,88	3,67	3,9	3,84	95,81	A
30	Rawa Buntu	3,89	3,89	3,83	3,89	3,83	3,88	3,84	3,87	3,8	96,37	A
31	Rawa Mekar Jaya	3,83	3,85	3,79	3,81	3,79	3,79	3,78	3,78	3,76	94,65	A
32	Ciater	3,8	3,78	3,79	3,82	3,83	3,76	3,78	3,78	3,75	94,59	A
33	Setu	3,77	3,82	3,81	3,77	3,8	3,76	3,79	3,8	3,82	94,75	A
34	Keranggan	3,84	3,93	3,85	3,81	3,82	3,83	3,77	3,85	3,79	95,75	A
35	Bakti Jaya	3,82	3,83	3,79	3,85	3,79	3,79	3,8	3,79	3,79	95,06	A

Data Primer : 2023

Analisis Bivariat

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 7. Hasil Penelitian Analisis Bivariat antara Kelengkapan Sarana Puskesmas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas

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)

Penelitian yang sudah Immanuel 2019 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.

Berdasarkan hasil perhitungan statistik dengan Chi-Square diperoleh p value $0,001 < 0,05$, maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kelengkapan sarana Puskesmas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi.

SIMPULAN

Hasil: masih ada masyarakat belum mengetahui produk pelayanan Kesehatan di puskesmas, perlunya peningkatan kapasitas petugas dan perubahan perilaku petugas
Kesimpulan : faktor yang mempengaruhi hasil survei kepuasan masyarakat adalah pentingnya pengetahuan produk pelayanan, sarana prasarana dan peningkatan kapasitas petugas

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 %. Immanuel Jurnal Ilmu Kesehatan eISSN 2597-9635 Volume 13 Nomor 2, Desember 2019 pISSN 1410-234X 68 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).

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, (2006), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka 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 Kemenkes RI. (2014).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan publik
- Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2023, Kemenkes RI. Jakarta
- 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).
- Peraturan MENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Indeks Immanuel Jurnal Ilmu Kesehatan eISSN 2597-9635 Volume 13 Nomor 2, Desember 2019 pISSN 1410-234X 69
- 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, pISSN 2528-5998, e-ISSN 25407945 Riyanto, A. (2011).