

**ANALISIS PENGARUH SARANA PRA-SARANA TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS LABUHAN LOMBOK***Analysis of the Effect of Pre-Facilities on Patient Satisfaction at Labuhan
Lombok Community Health Center*

**Yogi Andreawan¹, Muhammad Habibullah Aminy², I Made Putu Sudiarta
Hartawan³, Slamet Mardiyanto Rahayu⁴, Suhartati⁵, Lale Ajeng Khalifatun
Wardani⁶, Muhammad Aditya Rachman⁷, Syatriawan Perdana Putra⁸, Novi
Sri Rahmi⁹, Isti Dari Sofianti¹⁰, Amirudin¹¹, Nurfaidah¹², Wahyu
Aprilyaningsih¹³**

¹Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram, Mataram, Indonesia

²Universitas Islam Al-Azhar, Mataram, Indonesia

⁷Universitas Bima Internasional MFH, Mataram, Indonesia

³Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

²Email: habibamin22@gmail.com

⁴Email: slamet.mardiyantorahayu84@gmail.com

⁶Email: laleajeng26@gmail.com

⁷Email: adityarachman226@gmail.com

¹³Email: wahyuapriyaningsih@gmail.com

Abstract

Based on the results of the t-test and R-test, it can be concluded that the variable x has a real and quite strong influence on y. From the t-test, it is known that the coefficient value for x is 1.175 with a significance value of 0.000. Because this number is smaller than 0.05, it means that the influence of x on y is very significant or really exists, not happening by chance. Meanwhile, from the R-test, the value of R = 0.722 is obtained, which indicates that the relationship between x and y is quite strong and positive. In addition, the R Square value = 0.521 means that approximately 52% of changes in y can be explained by x, while the rest is influenced by other factors outside the model. Simply put, these two tests both show that x does indeed influence and is closely related to y, and this model can be used to predict the value of y based on x.

Keywords: Patient Satisfaction, Community Health Center, Facilities and Infrastructure

Abstrak

Berdasarkan hasil uji t dan uji R, dapat disimpulkan bahwa variabel x berpengaruh secara nyata dan cukup kuat terhadap y. Dari uji t, diketahui bahwa nilai koefisien untuk x adalah 1.175 dengan nilai signifikansi 0.000. Karena angka ini lebih kecil dari 0.05, berarti pengaruh x terhadap y sangat signifikan atau benar-benar ada, bukan terjadi secara kebetulan. Sementara dari uji R, didapat nilai R = 0.722, yang menunjukkan bahwa hubungan antara x dan y cukup kuat dan positif. Selain itu, nilai R Square = 0.521 artinya sekitar 52% perubahan pada y bisa dijelaskan oleh x, sedangkan sisanya

dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Secara sederhana, kedua uji ini sama-sama menunjukkan bahwa x memang berpengaruh dan berkaitan erat dengan y , dan model ini bisa digunakan untuk memprediksi nilai y berdasarkan x .

Kata Kunci: *Kepuasan Pasien, Puskesmas, Sarana Prasarana*

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah sebagai suatu keadaan sejahtera yang meliputi fisik, mental dan sosial yang merupakan satu kesatuan dan bukan hanya bebas dari penyakit atau kecacatan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menyatakan bahwa untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi masyarakat, diselenggarakan upaya kesehatan yang terpadu dan menyeluruh dalam bentuk upaya kesehatan perseorangan dan upaya kesehatan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan nondiskriminatif.

Puskesmas adalah unit pelaksana praktikal yang mengisi sebagai fokus kemajuan kesejahteraan, pertengahan untuk memperkasakan minat kawasan setempat di kawasan kesejahteraan dan tempat perkhidmatan perubatan tingkat pertama yang memimpin latihannya dengan cara yang luas, terkoordinasi dan dapat dikekalkan dalam rangkaian yang tinggal di kawasan tertentu wilayah (Syarif dkk, 2017).

Puskesmas Labuhan Lombok, yang terletak di Kabupaten Lombok Timur, merupakan salah satu puskesmas yang melayani masyarakat di kawasan tersebut. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah sarana dan prasarana yang tersedia di fasilitas tersebut. Sarana prasarana meliputi fasilitas fisik seperti ruang perawatan, ruang tunggu, peralatan medis, sanitasi, serta aksesibilitas tempat pelayanan kesehatan yang baik.

Penelitian sebelumnya di Puskesmas Pujon, Kabupaten Malang, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sarana prasarana, dan lingkungan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Studi tersebut menekankan pentingnya perbaikan sarana dan prasarana untuk meningkatkan kepuasan pasien (Chen, 2021). Selain itu, penelitian di RS Lampung Eye Center juga mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dan sarana prasarana memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang berobat di rumah sakit tersebut (Davis, 2018).

Lebih lanjut, penelitian di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta menemukan bahwa sarana prasarana dan kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang besar terhadap kepuasan pasien rawat inap. Penelitian tersebut menggarisbawahi bahwa pengelolaan sarana prasarana yang baik, seperti kebersihan, ketersediaan alat medis, dan kenyamanan fasilitas, dapat meningkatkan kepuasan pasien (Chen, 2021).

Sarana prasarana yang memadai tidak hanya mencakup ketersediaan alat medis yang lengkap dan modern, tetapi juga mencakup fasilitas penunjang seperti ruang tunggu yang nyaman, kebersihan lingkungan, dan kemudahan akses ke Puskesmas. Dengan adanya sarana prasarana yang memadai, diharapkan pasien merasa lebih nyaman dan aman saat menerima pelayanan kesehatan, yang pada gilirannya akan meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Selain itu, sarana prasarana yang baik juga dapat mendukung kinerja tenaga medis dalam memberikan pelayanan yang optimal, sehingga kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas dapat terus meningkat (Davis, 2018).

Dari observasi penulis, disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Puskesmas Labuhan Lombok memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Meskipun fasilitas yang ada cukup memadai, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Labuhan Lombok. Puskesmas Labuhan Lombok dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan salah satu Puskesmas yang melayani jumlah pasien yang cukup besar di wilayah Lombok Timur. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi pengelola Puskesmas dalam meningkatkan kualitas sarana prasarana dan pelayanan kesehatan yang diberikan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

METODE

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan Asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Menurut Sugiyono (2017), penelitian asosiatif mengajukan pertanyaan mengenai hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini untuk mendeskripsikan bagaimana Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Labuhan Lombok.

Analisis regresi sederhana adalah metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). Alat analisis yang umum digunakan dalam regresi sederhana. Menurut Sugiyono (2017) Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Dalam analisis regresi sederhana, uji T dan R-squared (R^2) adalah dua konsep penting yang digunakan untuk mengevaluasi model regresi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poli Umum Puskesmas Labuhan Lombok. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi (sig.) sebesar 0,000, yang jauh lebih kecil dari batas kritis 0,05. Dengan demikian, secara statistik dapat dikatakan bahwa pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan pasien adalah signifikan, sehingga hipotesis alternatif (H_1) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak.

Koefisien regresi sebesar 1,175 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam penilaian sarana dan prasarana akan meningkatkan nilai kepuasan pasien sebesar 1,175 satuan. Artinya, semakin baik persepsi pasien terhadap sarana dan prasarana, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka. Selain itu, nilai R Square sebesar 0,521 menunjukkan bahwa 52,1% variasi dalam kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kondisi sarana dan prasarana, sementara sisanya, yaitu 47,9%, dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini.

Hasil ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana berperan penting dalam menciptakan kepuasan pasien di layanan primer seperti Puskesmas. Fasilitas yang

nyaman, bersih, aman, dan mudah diakses membuat pasien merasa dihargai dan diperhatikan. Peneliti menduga bahwa kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan, kelengkapan peralatan medis, serta aksesibilitas layanan menjadi faktor-faktor krusial dalam persepsi pasien.

Secara khusus, peneliti juga menyoroti bahwa sarana dan prasarana tidak hanya mencakup bangunan fisik atau alat kesehatan, tetapi juga mencakup fasilitas pendukung lainnya seperti toilet, tempat parkir, ruang tunggu, dan ruang pemeriksaan yang layak. Pengelolaan yang baik terhadap semua aspek ini dapat memperkuat rasa percaya pasien terhadap layanan yang mereka terima.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian-penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, seperti yang diteliti oleh Ulandari & Yudawati (2020) dan Arieo (2021), yang menunjukkan bahwa aspek fisik layanan memiliki kontribusi besar terhadap pengalaman pasien.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam konteks pelayanan primer di Puskesmas Labuhan Lombok, sarana dan prasarana merupakan salah satu pilar utama dalam membentuk kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan dan pemerataan kualitas sarana-prasarana harus menjadi perhatian utama dalam kebijakan manajemen pelayanan kesehatan tingkat pertama.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji t dan uji R, dapat disimpulkan bahwa variabel x berpengaruh secara nyata dan cukup kuat terhadap y. Dari uji t, diketahui bahwa nilai koefisien untuk x adalah 1.175 dengan nilai signifikansi 0.000. Karena angka ini lebih kecil dari 0.05, berarti pengaruh x terhadap y sangat signifikan atau benar-benar ada, bukan terjadi secara kebetulan. Sementara dari uji R, didapat nilai $R = 0.722$, yang menunjukkan bahwa hubungan antara x dan y cukup kuat dan positif. Selain itu, nilai $R^2 = 0.521$ artinya sekitar 52% perubahan pada y bisa dijelaskan oleh x, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Secara sederhana, kedua uji ini sama-sama menunjukkan bahwa x memang berpengaruh dan berkaitan erat dengan y, dan model ini bisa digunakan untuk memprediksi nilai y berdasarkan x.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Dian. (2015). Analisis Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Bogor Utara.
- Arieo, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat di RS Lampung Eye Center.
- Hartini, Sri. (2018). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Kabupaten Sukoharjo.
- Kartika, Dewi. (2019). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Kabupaten Semarang.
- Kristiawan, Y., Koton, Y. P., & Kadir, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Kabupaten Bolaang

Mongondow Utara.

- Larasati. (2019). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Kabupaten Kendal.
- Mulyani, Sri. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Kabupaten Cilacap.
- Nurhayati, Siti. (2017). Analisis Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Bekasi Selatan.
- Prasetiyo, B. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Kasih Bunda Kota Cimahi.
- Pratama, Surya. (2016). Analisis Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Depok.
- Rahayu, Sri. (2018). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Kabupaten Brebes.
- Rahmatullah. (2018). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Kabupaten Pekalongan.
- Sari, Rahayu. (2016). Analisis Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Tegal.
- Setiawan, Agus. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Kabupaten Magelang.
- Solihah, G. M., Sundoro, T., & Purnomo, P. S. (2020). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta.
- Susanti, Rina. (2015). Analisis Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Cirebon Utara.
- Ulandari, S., & Yudawati, S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pujon Kabupaten Malang.
- Wijaya, Rina. (2017). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Kabupaten Pemalang.
- Yulianti, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung.