

HUBUNGAN FASILITAS KESEHATAN DENGAN MUTU PELAYANAN DI PUSKESMAS AIR PUTIH SAMARINDA

Eka Yuliani¹, Dwi Ida Puspita Sari²
Itkes Wiyata Husada Samarinda
Email : ekayuliani130902@gmail.com¹

ABSTRAK

Latar Belakang: Fasilitas kesehatan merupakan faktor penting dalam mempengaruhi loyalitas pasien. Fasilitas kesehatan yang baik dapat meningkatkan kunjungan pasien. Mutu pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien yang diberikan oleh tenaga medis, paramedis, dan penunjang medis. Keunggulan pelayanan yang diberikan meliputi aspek responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability. Tujuan: Penelitian ini untuk mengetahui hubungan fasilitas kesehatan dengan mutu pelayanan di puskesmas air putih samarinda. Metode: Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2024 dan Juni 2024. Dengan menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan Cross sectional. Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan pengambilan sampel secara acak (probability sampling) dengan simple random sampling, dan sampel berjumlah 65 responden. Hasil Penelitian: Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Chi square. Berdasarkan hasil uji statistik, didapatkan hasil tempat pendaftaran ($P=0,002$), ruang pelayanan ($P=0,004$), ruang tunggu ($P=0,001$), dan bangunan kantor ($= 0,002$). Demikian H_0 ditolak dan H_a diterima karena nilai p value = $0,002 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara hubungan fasilitas kesehatan dengan mutu pelayanan di puskesmas air putih samarinda. Kesimpulan: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Fasilitas Kesehatan Dengan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Air Putih Samarinda.

Kata kunci: Fasilitas Kesehatan, Mutu Pelayanan.

ABSTRACT

Background: Health facilities are an essential factor in influencing patient loyalty. Good health facilities can increase patient visits. Service quality is the level of excellence in health services that can meet patient needs provided by medical, paramedical and medical support personnel. The services' advantages include responsiveness, assurance, tangible, empathy, and reliability. Purpose: This study aimed to determine the relationship between health facilities and service quality at Air Putih Health Centre. Method: This study used descriptive research with a cross-sectional approach conducted from May to June 2024. Sampling in this research was random sampling (probability sampling) with simple random sampling, and the sample consisted of 65 respondents. Results: Data analysis in this study used Chi square. The results of the statistical tests were obtained for the registration place ($P=0.002$), service room ($P=0.004$), waiting room ($P=0.001$), and office building ($= 0.002$). Thus, H_0 was rejected, and H_a was accepted because the p -value = $0.002 < 0.05$. So, a positive and significant relationship exists between health facilities and service quality at Air Putih Health Center Samarinda. Conclusion: This indicates a positive and significant relationship between Health Facilities and Service Quality at the Air Putih Samarinda Health Center.

Keywords: Health Facilities, Service Quality.

PENDAHULUAN

Kemajuan global membawa dampak positif untuk industri jasa, sehingga perusahaan jasa harus mempertimbangkan kualitas jasa atau pelayanan yang telah mereka berikan kepada masyarakat. Pada setiap lembaga memiliki kelebihan dan kekurangan baik dalam hal konsep, fasilitas serta pelayanan terhadap pasien, ini yang menjadi pertimbangan bagi masyarakat. Sebagai lembaga kesehatan yang mempunyai misi untuk meningkatkan

derajat pada kesehatan masyarakat puskesmas mempunyai peran yang penting yaitu seperti meningkatkan dan memelihara kesehatan pada masyarakat.

Undang-Undang Kesehatan Nomor 17 Tahun 2023 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat seseorang baik secara fisik, jiwa maupun sosial dan bukan sekedar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif. Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab merencanakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Instansi pemerintah telah menyediakan pusat kesehatan masyarakat untuk memudahkan masyarakat untuk mengontrol kesehatan dan berobat. Puskesmas merupakan tempat untuk melaksanakan segala aktivitas yang berkaitan dengan kesehatan baik individu maupun kelompok, puskesmas juga sebagai pusat pembinaan dan pelayanan masyarakat dalam segala bidang yang mencakup kesehatan bersama

Salah satu peran dalam puskesmas yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat dengan fasilitas kerja yang memadai akan mempermudah proses pelayanan yang diberikan untuk masyarakat. Fasilitas kerja yang dimaksud adalah kondisi atau sarana dan prasarana yang terbilang lengkap untuk digunakan sehingga dapat mempermudah proses kerja didalam suatu organisasi dengan kondisi yang terpelihara dan layak pakai dengan baik akan membantu kelancaran proses kerja dalam suatu organisasi.

Fasilitas adalah segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan. Fasilitas dapat diartikan sebagai sumber daya fisik yang terdapat dalam suatu organisasi sebelum suatu pelayanan jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas juga merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang dapat disesuaikan dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk memberikan kenyamanan kepada konsumen. Berdasarkan dari pengertian diatas menyatakan fasilitas kerja adalah fasilitas atau sarana dan prasarana yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan setiap perusahaan atau kantor yang berupa peralatan fisik untuk menunjang segala keperluan kantor dan dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Fasilitas kesehatan dapat memberikan kontribusi yang besar dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui dukungan dalam perumusan kebijakan, implementasi program kesehatan, dan evaluasi kebijakan yang telah dilaksanakan (Artiga dan Hinton 2019). Oleh Karena itu, pentingnya bagi pemerintah dan fasilitas kesehatan untuk bekerja sama dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui kebijakan kesehatan yang lebih baik dan efektif.

Mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di puskesmas secara wajar, efisien, efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan secara norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen (Iong, 2019).

Pelayanan yang bermutu di puskesmas berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan loyal terhadap puskesmas (Mualifah, Hindana dan Pujiati, 2019). Mutu pelayanan petugas yang baik, ramah, santun, dan kelengkapan sarana merupakan faktor utama pada pelayanan kesehatan yang menentukan kepuasan. Mutu pelayanan kesehatan harus diperhatikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan sebagai pemenuhan tuntutan masyarakat yang tinggi akan mutu layanan medis (Hutaglung dan Wau, 2019).

Salah satu kebijakan yang diberikan oleh pemerintah adalah menjadikan Puskesmas menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) sebagaimana diatur dalam Peraturan

Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah yang memberikan peluang bagi puskesmas untuk menerapkan BLUD. BLUD adalah sistem yang diterapkan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas/Badan Daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Saat ini, di Kota Samarinda terdapat 26 puskesmas, dari jumlah tersebut sampai dengan tahun 2021 hanya 5 puskesmas yang akan berstatus menjadi BLUD. Diantaranya puskesmas Sungai Siring, Segiri, Trauma Center, Baqa, dan Puskesmas Wonorejo. Perubahan status puskesmas menjadi BLUD dalam rangka memberikan pelayanan lebih kepada masyarakat dengan prinsip efisiensi dan produktivitas tanpa mengutamakan keuntungan agar dapat berkembang lebih baik lagi termasuk dalam pengelolaan keuangan yang ada di puskesmas, sehingga pelayanan ke masyarakat juga meningkat. (Dinas Kesehatan Samarinda 2023).

Berdasarkan Studi Pendahuluan yang peneliti lakukan pada bulan Oktober Tahun 2023 Di Puskesmas Air Putih Samarinda pada Bulan Oktober Tahun 2023 berjumlah 2179, Bulan November 2023 berjumlah 1011 dan data kunjungan pada bulan Desember Tahun 2023 berjumlah 1789, kemudian peneliti melanjutkan studi pendahuluan pada Bulan Januari Tahun 2024 berjumlah 2287, bulan Februari Tahun 2024 berjumlah 1784 dan Data Kunjungan pada Bulan Maret Tahun 2024 berjumlah 946.

Berdasarkan observasi awal peneliti, melihat bahwa fasilitas kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di puskesmas air putih samarinda yang akan menjadi objek penelitian. Fasilitas kesehatan belum sepenuhnya memadai dan dipergunakan sesuai dengan fungsi fasilitas kesehatan tersebut dan masi ada kendala atau keluhan para pegawai terkait dengan kurangnya ketersediaan fasilitas kesehatan yang ingin digunakan untuk menjalankan tugas masing-masing, yang mengakibatkan kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga masi ada pekerjaan yang belum terselesaikan pada waktu yang sudah ditetapkan, hal ini dapat menjadi penghambat bagi sebuah perusahaan atau instansi dalam mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan, seperti komputer, layar monitor, microfon yang belum di setting, Diruang tunggu terdapat TV dibagian pendaftaran namun tidak di gunakan untuk layar no antrian pasien, TV di ruang tunggu tepatnya di pengambilan obat bersebelahan dengan poli anak terdapat TV yang menyajikan informasi menarik tentang kesehatan namun TV tersebut tidak selalu nyala dan di ruang pelayanan terdapat senter medis yang tidak berfungsi saat melakukan pemeriksaan pasien.

Ketersediaan fasilitas yang memadai sangat dibutuhkan. Karena jika ketersediaan fasilitas kesehatan memadai maka kualitas pelayanan dapat meningkat. Apabila kualitas pelayanan meningkat maka masyarakat yang datang berobat merasa puas. Jika masyarakat merasa puas maka pasien bisa dijadikan sebagai media untuk meningkatkan fasilitas kesehatan.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 13 Desember 2023, kepada 10 responden pengguna fasilitas pelayanan kesehatan, dan 1 petugas layanan bagian fasilitas di puskesmas mengatakan bahwa terkendala lamanya perbaikan fasilitas kesehatan seperti setting komputer dan lain-lain, 2 orang mengatakan puas atas pelayanan yang diberikan karena dapat menunggu dengan rasa tidak bosan karena keberadaan tempat bermain anak disediakan oleh puskesmas air putih samarinda, 3 orang mengatakan puas dengan pelayanan yang di berikan karena adanya banner pengumuman biaya pelayanan yang akan dilakukan sehingga memudahkan pengetahuan tarif pembayaran pelayanan yang akan di lakukan, 2 orang mengatakan puas setelah mendapatkan pelayanan yang telah di berikan oleh tenaga kesehatan, 2 orang mengatakan sistem pendaftaran antrian cepat sehingga pelayanan yang diberikan memuaskan.

Melalui pemaparan latar belakang di atas, masalah penelitian yang telah peneliti

kemukakan di atas, maka judul penelitian ini adalah “HUBUNGAN FASILITAS KESEHATAN DENGAN MUTU PELAYANAN DI PUSKESMAS AIR PUTIH SAMARINDA”.

METODE

Menurut Azwar (2015) rancangan penelitian adalah penggambaran secara jelas tentang hubungan antara variabel, pengumpulan data, dan analisis data sehingga dengan desain yang baik. Penelitian ini berjenis kuantitatif, dengan rancangan Penelitian metode deskriptif analitik. Metode deskriptif analitik dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan.

Dengan desain penelitian menggunakan metode data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data diperoleh dari hasil kuesioner responden di lakukan dengan pendekatan cross sectional untuk mengetahui hubungan fasilitas kesehatan tempat pendaftaran, fasilitas kesehatan ruang pelayanan, fasilitas kesehatan ruang tunggu, fasilitas kesehatan bangunan kantor dengan mutu pelayanan di puskesmas air putih samarinda (Titi Papan 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

UPTD Puskesmas Air Putih Samarinda mulai melaksanakan tugas dan fungsi awalnya pada tahun 1997 sampai dengan sekarang, dalam pengembangannya selalu berperan aktif dalam pembangunan kesehatan masyarakat yang ada di wilayah kerjanya baik yang berupa upaya kesehatan wajib maupun upaya kesehatan pembangunan.

1. Data Demografi dan Geografi

a. Data Demografi Puskesmas Air Putih Samarinda Tahun 2023

Pada tahun 2023, untuk wilayah kerja UPTD Puskesmas air putih samarinda memiliki wilayah kerja yang terdiri dari 2 kelurahan yaitu air putih berjumlah 29.575 jiwa dan kelurahan bukit pinang berjumlah 11.488 jiwa, 25 posyandu dengan jumlah penduduk 46.015 jiwa penduduk.

b. Data Geografi Puskesmas Air Putih Samarinda Tahun 2023

Wilayah kerja puskesmas air putih samarinda terdiri dari 2 kelurahan yaitu air putih dan bukit pinang meliputi, kelurahan air putih dengan luas wilayah $\pm 200,14$ Ha terdiri dari 60 RT dan kelurahan bukit pinang dengan luas wilayah $\pm 349,86$ Ha yang terdiri dari 21 RT. Wilayah kerja puskesmas Kelurahan Air Putih dengan Sebelah Utara Kabupaten Kutai Katranegara, Sebelah Timur dengan Kelurahan Teluk Lerong Ulu, Sebelah Selatan dengan Kelurahan Teluk Lerong Ulu, Sebelah Barat Kelurahan dengan Air Hitam.

Penelitian ini dilakukan pada pasien yang datang berkunjung untuk berobat di puskesmas air putih samarinda yang memenuhi kriteria inklusi yang berjumlah sebanyak 65 responden. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berkunjung untuk berobat UPTD Puskesmas Air Putih Samarinda. (sumber data: puskesmas air putih samarinda tahun 2023).

2. Visi, Misi, Motto, Tata Nilai Puskesmas dan kebijakan mutu

a. Visi : Menjadikan masyarakat Kelurahan Air Putih dan Bukit Pinang Mandiri dalam hidup Sehat

b. Misi :

1. Meningkatkan pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan.
2. Melaksanakan pelayanan kesehatan yang prima yang dilaksanakan oleh tenaga profesional
3. Menjalani kerjasama dengan lintas sector terkait
4. Mewujudkan manajemen kesehatan yang bermutu

c. Motto :

Siap memberikan pelayanan yang cepat, tepat, tanggap dan bersahabat.

d. Tata nilai :

1. Kejujuran/Jujur
2. Akuntabilitas/Akuntabel
3. Loyalitas
4. Aman

e. Kebijakan mutu

1. Menyelenggarakan pelayanan yang befokus pada pelanggan
2. Memperhatikan keselamatan pelanggan (pasien atau sasaran)
3. Memperhatikan kesejahteraan pegawai dilingkungan
4. Melakukan peningkatan pelayanan yang berkelanjutan dengan melibatkan lintas sektor

3. Data sumber daya manusia

Sumber Daya Manusia Kesehatan yang memiliki kompetensi tentu akan menunjang keberhasilan pelaksanaan kegiatan, program, dan pelayanan kesehatan. Jenis dan Jumlah tenaga di puskesmas air putih samarinda tahun 2023 sebanyak 44 orang dapat dilihat pada tabel 1 berikut

Table 1 jumlah SDM di Puskesmas Air Putih Samarinda Tahun 2023

No	SDM	jumlah	Ket
1	Bidan	2	DIV
2	Bidan	7	DIII
3	Perawat S1 Profesi	2	S1 Profesi
4	Perawat	8	DIII
5	Analisis	1	DIII
6	Apoteker	2	S1 Profesi
7	Asisten Apoteker	2	DIII
8	Administrasi Rekam Medik	2	SMA
9	Administrasi Perkantoran	3	SMA
10	Kesehatan Masyarakat	4	S1
11	Sanitarian	1	DIII
12	Nutrisionis	1	DIII
13	supir	1	SMA
14	cleaning service	2	SMP & SMA

Sumber: Data Sub Bagian Usaha UPTD Puskesmas Air Putih Samarinda

4. Fasilitas Pelayanan dan Ruang Puskesmas

Untuk melaksanakan kegiatan operasional pelayanan kesehatan, puskesmas Air Putih telah dilengkapi dengan fasilitas pelayanan dalam gedung seperti pada tabel berikut :

Table 2 Ruang puskesmas di Puskesmas Air Putih Samarinda Tahun 2023

No	Ruangan	Jumlah
1	meliputi ruangan pendaftaran	1
2	ruangan rekam medis,	1
3	ruangan pemeriksaan umum	1
4	ruangan kesehatan anak dan imunisasi	1
5	ruangan pemeriksaan gigi dan mulut	1
6	ruangan geriatric (usila),	1
7	ruangan farmasi/kamar obat	1
8	ruangan laboratorium,	1
9	ruangan tindakan dan gawat darurat,	1
10	ruangan ASI/laktasi,	1
11	ruang KIE/promosi kesehatan	1
12	ruangan KIA	1
13	ruangan KB,	1
14	ruangan konsultasi gizi puskesmas,	1
15	ruangan apotek,	1
16	ruangan PKPR (Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja),	1
20	ruangan pemeriksaan khusus TB/HIV	1

Sumber: Data Sub Bagian Usaha UPTD Puskesmas Air Putih Samarinda

UPTD Puskesmas Air Putih Samarinda menggunakan sistem E-Puskesmas untuk registrasi pasien, di mana ini dapat menghubungkan semua komputer yang ada di puskesmas sehingga data pasien teregistrasi dengan baik.

B. Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan hasil penelitian tentang Hubungan Fasilitas Kesehatan dengan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Air Putih Samarinda. Pengumpulan data telah dilakukan pada 29 Mei Tahun 2024 dan 08 Juni Tahun 2024 dengan menggunakan instrument berupa kuesioner pada 65 responden. Pengelolaan data dilakukan setelah seluruh data terkumpul. Hasil penelitian disajikan dalam dua bentuk analisa, yaitu analisa univariat dan analisa bivariat.

Hasil penelitian ini disajikan secara berurutan sesuai dengan pola analisis yang telah direncanakan, yaitu : pertama analisa univariat yang meliputi distribusi frekuensi dari seluruh variabel data yang terkumpul meliputi data responden. Kedua, analisis bivariat yang dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel bebas/variabel independen (fasilitas kesehatan) dan variabel terikat/dependen (mutu pelayanan).

1. Karakteristik responden

Karakteristik responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Gambaran karakteristik responden pada penelitian ini, diuraikan sebagai berikut :

a. Umur

Distribusi umur responden di puskesmas air putih samarinda dikategorikan menjadi 7 yaitu (12-16 Tahun), (17-25 Tahun), (26-35 Tahun), (36-45 Tahun), (46-55 Tahun), (46-55 Tahun), (>65 Tahun). Departemen Kesehatan RI (2009).

Table 3 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Umur di Puskesmas Air Putih Samarinda Tahun 2024

Umur	Frekuensi	Persentase %
Remaja Awal (12-16 Tahun)	1	1,5
Remaja Akhir (17-25 Tahun)	17	26,2
Dewasa Awal (26-35 Tahun)	17	26,2
Dewasa Akhir (36-45 Tahun)	20	20,8
Lansia Awal (46-55 Tahun)	3	4,6
Lansia Akhir (56-65 Tahun)	2	3,1
Manula (>65 Tahun)	5	7,7
Jumlah	65	100%

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Hasil penelitian tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa persentase terbesar adalah kelompok umur dewasa akhir (36-45 Tahun) yaitu sebanyak 20 orang (20,8%) dari total responden yang berkunjung di puskesmas air putih samarinda.

b. Jenis kelamin

Distribusi jenis kelamin responden di puskesmas air putih samarinda dikategorikan menjadi 2 yaitu laki – laki dan perempuan.

Table 4 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik jenis kelamin di Puskesmas Air Putih Samarinda Tahun 2024

Umur	Frekuensi	Persentase %
Laki – laki	22	33,8
Perempuan	43	66,2
Jumlah	65	100%

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Hasil penelitian tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa persentase terbesar adalah perempuan yaitu sebanyak 43 orang (66,2%) dari total responden yang berkunjung di puskesmas air putih samarinda.

c. Pendidikan terakhir

Distribusi pendidikan terakhir responden di puskesmas air putih samarinda dikategorikan menjadi 6 yaitu sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas, diploma (D1,D2,D3), sarjana (S1,S2,S3), dan lainnya.

Table 5 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik pendidikan terakhir di Puskesmas Air Putih Samarinda Tahun 2024

Pendidikan	Frekuensi	Persentase %
Sekolah Dasar	5	7,7
Sekolah Menengah Pertama	9	13,8
Sekolah Menengah Atas	38	58,5
Diploma (D1,D2,D3)	5	7,7
Sarjana (S1,S2,S3)	8	12,3
Jumlah	65	100%

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Hasil penelitian tabel 5 di atas menunjukkan bahwa persentase terbesar adalah sekolah menengah atas yaitu sebanyak 38 orang (58,8%) dari total responden yang berkunjung di puskesmas air putih samarinda

d. Pekerjaan

Distribusi pekerjaan responden di puskesmas air putih samarinda di kategorikan menjadi 7 yaitu pelajar/mahasiswa, pegawai negeri/TNI/POLRI, pegawai swasta, wiraswasta, petani, ibu rumah tangga dan lainnya.

Table 6 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik pekerjaan di Puskesmas Air Putih Samarinda Tahun 2024

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase %
pelajar/mahasiswa	6	9,2
pegawai swasta	13	20,0
Wiraswasta	8	12,3
Petani	1	1,5
Ibu rumah tangga	33	50,8
Tidak bekerja	4	6,2
Jumlah	65	100%

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Hasil penelitian tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa persentase terbesar adalah ibu rumah tangga yaitu sebanyak 33 orang (50,8%) dari total responden yang berkunjung di puskesmas air putih samarinda.

2. Hasil analisis univariat

Hasil tabulasi kuesioner secara univariat, diuraikan sebagai berikut :

a. Variabel independen/bebas

variabel independen dalam penelitian ini adalah fasilitas kesehatan tempat pendaftaran, ruang pelayanan, ruang tunggu dan bangunan kantor Data yang didapatkan kemudian diklasifikasikan menjadi kategorik, selanjutnya dilakukan pengkategorian untuk masing-masing variabel di dapatkan data sebagai berikut.

Tabel 7 Distribusi Responden Berdasarkan Fasilitas Kesehatan Tempat Pendaftaran Di Puskesmas Air Putih Samarinda Tahun 2024

Tempat Pendaftaran	Jumlah	Persentase%
Baik	46	70,8
Kurang	19	29,2
Total	65	100%

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan fasilitas kesehatan tempat pendaftaran sebagai kategori baik sebanyak 46 orang (70,8%) dan fasilitas kesehatan tempat pendaftaran kurang sebanyak 19 orang (29,2%).

Tabel 8 Distribusi Responden Berdasarkan Fasilitas Kesehatan Ruang Pelayanan Di Puskesmas Air Putih Samarinda Tahun 2024

Ruang Pelayanan	Jumlah	Persentase%
Baik	47	72,3
Kurang	18	27,7
Total	65	100%

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan fasilitas kesehatan ruang pelayanan sebagai kategori baik sebanyak 47 orang (72,3%) dan fasilitas kesehatan ruang pelayanan kurang

sebanyak 18 orang (27,7%).

Tabel 9 Distribusi Responden Berdasarkan Fasilitas Kesehatan ruang tunggu Di Puskesmas Air Putih Samarinda Tahun 2024

Ruang Tunggu	Jumlah	Persentase%
Baik	40	61,5
Kurang	25	38,5
Total	65	100%

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan fasilitas kesehatan ruang tunggu sebagai kategori baik sebanyak 40 orang (61,5%) dan fasilitas kesehatan ruang tunggu kurang sebanyak 25 orang (38,5%).

Tabel 10 Distribusi Responden Berdasarkan Fasilitas Kesehatan bangunan kantor Di Puskesmas Air Putih Samarinda Tahun 2024

Bangunan Kantor	Jumlah	Persentase%
Baik	48	61,5
Kurang	17	38,5
Total	65	100%

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan fasilitas kesehatan bangunan kantor sebagai kategori baik sebanyak 48 orang (61,5%) dan fasilitas kesehatan bangunan kantor kurang sebanyak 17 orang (38,5%).

b. Variabel dependen/terikat

Variabel dependen pada penelitian ini adalah mutu pelayanan sebagai berikut :

Tabel 11 Distribusi Responden Berdasarkan mutu pelayanan Di Puskesmas Air Putih Samarinda Tahun 2024

Mutu pelayanan	Jumlah	Persentase%
Baik	33	50,8
Kurang	32	49,2
Total	65	100%

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Dari tabel 11 menunjukkan bahwa mutu pelayanan mayoritas responden baik sebanyak 33 orang (50,8%).

3. Hasil analisis bivariat

Hasil analisis bivariat fasilitas kesehatan tempat pendaftaran, ruang pelayanan, ruang tunggu, bangunan kantor dengan mutu pelayanan di puskesmas air putih samarinda didapatkan berdasarkan analisis data dengan menggunakan uji chi square dengan tingkat kemaknaan 95% atau p value = 0,05. Apabila p value lebih besar dari $\alpha=0,05$ maka hipotesis alternatif (H_a) ditolak dan menerima hipotesis nol (H_0). Sebaliknya apabila p value lebih kecil dari pada $\alpha=0,05$ maka hipotesis alternatif (H_a) diterima dan menolak hipotesis nol (H_0). Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS for windows.

Setelah dilakukan uji chi square, maka di dapatkan hasil tempat pendaftaran ($p=0,02$), ruang pelayanan ($p=0,04$), ruang tunggu ($p=0,01$), bangunan kantor ($p= 0,02$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya ada hubungan yang positif dan signifikan antara fasilitas kesehatan tempat pendaftaran, ruang pelayanan, ruang tunggu, bangunan kantor dengan mutu pelayanan. Hasil uji analisis Chi Square hubungan antara fasilitas kesehatan tempat pendaftaran, fasilitas kesehatan ruang pelayanan, fasilitas kesehatan ruang tunggu, fasilitas bangunan kantor dengan mutu pelayanan di puskesmas air putih

samarinda, pada tabel 4.12, 4.13, 4.14 dan 4.15.

Tabel 12 Hasil Analisis Chi Square Hubungan Fasilitas Kesehatan Tempat Pendaftaran Dengan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Air Putih Samarinda

Variabel peneliti		Mutu pelayanan				Nilai p
		baik		kurang		
		N	%	N	%	
Fasilitas Kesehatan Tempat Pendaftaran	Baik	29	44,6	17	26,2	0,002
	Kurang	4	6,2	15	23,1	
Total		33	50,8	24	49,2	

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Berdasarkan table 12 menunjukkan Hasil uji statistik dengan menggunakan Chi Square didapatkan hasil dari 65 responden yang menyatakan fasilitas kesehatan tempat pendaftaran baik 29 responden (44,6%) yang menyatakan fasilitas kesehatan tempat pendaftaran kurang sebanyak 4 responden (6,2%). Sedangkan responden yang menyaakan mutu pelayanan baik 17 responden (26,2%) dan yang menyatakan mutu pelayanan kurang 15 responden (23,1%) di puskesmas air putih samarinda.

Tabel 13 Hasil Analisis Chi Square Hubungan Fasilitas Kesehatan Ruang Pelayanan Dengan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Air Putih Samarinda

Variabel peneliti		Mutu pelayanan				Nilai p
		baik		kurang		
		N	%	N	%	
Fasilitas Kesehatan Ruang Pelayanan	Baik	29	44,6	18	27,7	0,004
	Kurang	4	6,2	14	21,5	
Total		33	50,8	32	49,2	

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Berdasarkan tabel 13 menunjukkan Hasil uji statistik dengan menggunakan Chi Square didapatkan hasil dari 65 responden yang menyatakan fasilitas kesehatan Ruang Pelayanan baik 29 responden (44,6%) yang mengayatakan fasilitas kesehatan Ruang Pelayanan kurang sebanyak 4 responden (6,2%). Sedangkan responden yang menyaakan mutu pelayanan baik 18 responden (27,7%) dan yang menyatakan mutu pelayanan kurang 32 responden (49,2%) di puskesmas air putih samarinda.

Tabel 14 Hasil Analisis Chi Square Hubungan Fasilitas Kesehatan Ruang Tunggu Dengan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Air Putih Samarinda

Variabel peneliti		Mutu pelayanan				Nilai p
		baik		kurang		
		N	%	N	%	
Fasilitas Kesehatan Ruang Tunggu	Baik	14	21,5	26	40,0	0,001
	Kurang	19	29,2	6	9,2	
Total		33	50,8	32	49,2	

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Berdasarkan tabel 14 menunjukkan Hasil uji statistik dengan menggunakan Chi Square didapatkan hasil dari 65 responden yang menyatakan fasilitas kesehatan Ruang Tunggu baik 14 responden (21,5%) yang menyatakan fasilitas kesehatan Ruang Tunggu kurang sebanyak 19 responden (29,2%). Sedangkan responden yang menyaakan mutu pelayanan baik 26 responden (40,0%) dan yang menyatakan mutu pelayanan kurang 6 responden (9,2%) di puskesmas air putih samarinda.

Tabel 15 Hasil Analisis Chi Square Hubungan Fasilitas Kesehatan Bangunan Kantor Dengan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Air Putih Samarinda

Variabel peneliti		Mutu pelayanan				Nilai p
		baik		kurang		
		N	%	N	%	
Fasilitas kesehatan Bangunan Kantor	Baik	19	29,2	29	44,6	0,002
	Kurang	14	21,5	3	4,6	
Total		33	50,8	32	49,2	

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Berdasarkan table 15 menunjukkan Hasil uji statistik dengan menggunakan Chi Square didapatkan hasil dari 65 responden yang menyatakan fasilitas kesehatan Bangunan Kantor baik 19 responden (29,2%) yang menyatakan fasilitas kesehatan Bangunan Kantor kurang sebanyak 14 responden (21,5%). Sedangkan responden yang menyatakan mutu pelayanan baik 29 responden (44,6%) dan yang menyatakan mutu pelayanan kurang 3 responden (4,6%) di puskesmas air putih samarinda.

C. Pembahasan Penelitian

Puskesmas air putih samarinda merupakan salah satu lembaga penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk meningkatkan fasilitas kesehatan dan mutu pelayanan. Dengan adanya mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan yang baik. Pelayanan jasa yang diberikan oleh puskesmas air putih samarinda kepada masyarakat yang datang berobat sudah tidak diragukan lagi.

Puskesmas air putih samarinda sudah menerapkan sistem standar operasional prosedur yang telah di tetapkan dan berlaku kepada masyarakat yang datang berobat mulai dari sebelum pengerjaan, saat pengerjaan sampai pada tahap setelah pengerjaan selalu konsisten dengan kerja maksimal dan tim medis puskesmas yang profesional.

1. Fasilitas kesehatan

Hasil penelitian ini didapatkan data dari responden menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan tempat pendaftaran yang baik sebanyak 46 responden (70,8%) dan responden lainnya mengataka fasilitas kesehatan tempat pendaftaran kurang sebanyak 19 responden (29,2%), ruang pelayanan yang baik sebanyak 47 responden (72,3%) dan responden lainnya mengataka fasilitas kesehatan ruang pelayanan kurang sebanyak 18 responden (27,7%), ruang tunggu yang baik sebanyak 40 responden (61,5%) dan responden lainnya mengataka fasilitas kesehatan ruang tunggu kurang sebanyak 25 responden (38,5%), bangunan kantor yang baik sebanyak 48 responden (73,8%) dan responden lainnya mengataka fasilitas kesehatan bangunan kantor kurang sebanyak 17 responden (26,2%). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa fasilitas kesehatan yang ada di puskesmas air putih samarinda sudah baik.

Hal ini membuktikan bahwa secara umum fasilitas kesehatan tempat pendaftaran, ruang pelayanan, ruang tunggu, bangunan kantor telah mampu memenuhi harapan pasien yang datang untuk berobat. Temuan penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan (Tri Irfan indrayani, 2018) yang melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit islam Siti Rahma yang mempunyai kesimpulan bahwa adanya pengaruh yang parsial antara fasilitas terhadap kepuasan pasien. Yang berarti fasilitas yang memadai merupakan pendukung kenyamanan untuk memudahkan memberikan kepuasan pasien yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam

Siti Rahma. Semakin lengkap fasilitas yang diberikan semakin tinggi tingkat kepuasan yang didapatkan.

Hasil dari penelitian ini juga didukung oleh pendapat Kotler dan Keller (2009) "fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan kepuasan yang maksimal". Segala fasilitas yang disediakan diharapkan dapat memenuhi semua kebutuhan pelanggan.

Menurut asumsi peneliti, bila dikaitkan dengan teori dan penelitian terkait maka didapatkan kesimpulan bahwa fasilitas kesehatan dengan mutu pelayanan di puskesmas air putih Samarinda dikatakan baik meskipun masih ada beberapa masyarakat yang mengatakan fasilitas belum cukup memadai.

Seperti terdapat fasilitas pelayanan di puskesmas air putih Samarinda kurang baik dibagian lampiran pernyataan kuesioner bagian (B) dimana terdapat TV dibagian pendaftaran namun tidak digunakan untuk layar nomor antrian pasien dan juga TV di ruang tunggu tepatnya di pengambilan obat bersebelahan dengan ruang pemeriksaan gigi dan mulut terdapat TV yang menyajikan informasi menarik tentang kesehatan namun TV tersebut tidak selalu nyala di rumah masyarakat yang berumur lansia hanya terdiam saat menunggu pemanggilan obat dan terdapat saat pasien melakukan pemeriksaan bahwa ada pasien yang mengatakan bahwa senter medis tidak berfungsi.

2. Mutu pelayanan

Mutu pelayanan di puskesmas air putih Samarinda berdasarkan tabel 4.9 di atas, menunjukkan bahwa dari hasil penelitian ini dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di puskesmas air putih Samarinda tahun 2024 didapatkan bahwa sebagian besar responden mengatakan baik yaitu sebanyak 33 responden (50,8%) dan yang mengatakan kurang sebanyak 32 responden (49,2%), sehingga dapat disimpulkan lebih banyak responden mengatakan baik daripada kurang.

Mutu pelayanan adalah jasa yang menyatakan pada jenjang kesempurnaan, yang di satu pihak dapat menyebabkan kesenangan pada konsumen sama dengan jenjang kesenangan rata-rata masyarakat, dan di pihak orang lain dengan metode penyelenggaraan pas dengan kode etik dari standar pelayanan kesehatan yang sudah ditetapkan (Azwar, 2014).

Hasil penelitian ini sesuai dan mendukung hasil penelitian terdahulu (Ivon Santa Yesinda dan Retno Murnisari, 2018) yang melakukan penelitian tentang pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien jasa rawat jalan pada puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar yang mempunyai kesimpulan bahwa adanya pengaruh yang simultan antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien jasa rawat jalan pada puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar yang berarti semakin baik fasilitas dan kualitas pelayanan akan berdampak semakin besar pula pengaruhnya dalam kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Febri (2014) yang menyatakan mutu pelayanan baik terdapat 187 responden (55%) dan yang menyatakan mutu pelayanan kurang baik 153 responden (45%).

Menurut asumsi peneliti, pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien maka akan menimbulkan rasa kepuasan terhadap pelayanan yang diterima, hal ini juga akan berdampak pada kualitas puskesmas yang akan dipandang bahwa puskesmas tersebut memiliki kualitas yang baik dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan data kuesioner hasil penelitian bahwa sejauh ini pelayanan yang diberikan sudah baik dan benar seperti komunikasi petugas dalam memberikan pelayanan serta berpenampilan rapi.

3. Hubungan fasilitas kesehatan dengan mutu pelayanan

Uji statistik Chi-Square digunakan untuk menjelaskan apakah ada hubungan yang

signifikan antara fasilitas kesehatan dengan mutu pelayanan di puskesmas air putih samarinda. Penelitian ini dikatakan memiliki hubungan yang signifikan apabila H_0 ditolak dan H_a diterima dengan nilai $p < 0,05$. Sebaliknya penelitian ini dikatakan tidak memiliki hubungan yang signifikan jika $p > 0,05$ dan H_0 diterima, dan H_a ditolak (sugiyono, 2019).

Hasil uji statistik dengan menggunakan Chi Square didapatkan hasil dari 65 responden yang menyatakan fasilitas kesehatan tempat pendaftaran baik 46 responden (70,8%) yang menyatakan fasilitas kesehatan tempat pendaftaran kurang sebanyak 19 responden (29,2%), fasilitas kesehatan ruang pelayanan baik 47 responden (72,3%) yang menyatakan fasilitas kesehatan ruang pelayanan kurang sebanyak 18 responden (27,7%), fasilitas kesehatan ruang tunggu baik 40 responden (61,5%) yang menyatakan fasilitas kesehatan ruang tunggu kurang sebanyak 25 responden (38,5%), fasilitas kesehatan bangunan kantor baik 48 responden (73,8%) yang menyatakan fasilitas kesehatan bangunan kantor kurang sebanyak 17 responden (26,2%), Sedangkan responden yang menyatakan mutu pelayanan baik 33 responden (50,8%) dan yang menyatakan mutu pelayanan kurang 32 responden (49,2%) di puskesmas air putih samarinda.

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan Chi-Square, diperoleh nilai p value tempat pendaftaran = $0,02 < 0,05$, p value ruang pelayanan = $0,04 < 0,05$, p value ruang tunggu = $0,01 < 0,05$, p value bangunan kantor = $0,02 < 0,05$ dan mutu pelayanan sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan yang signifikan antara fasilitas kesehatan tempat pendaftaran, ruang pelayanan, ruang tunggu, bangunan kantor dengan mutu pelayanan di puskesmas air putih samarinda.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh harfika (2017) bahwa mutu pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Menurut penelitian faisal (Dahlius, 2016) terdapat empat indikator fasilitas seperti tempat pendaftaran, ruang pelayanan, ruang tunggu dan bangunan kantor. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat konsumen dalam penggunaan jasa perusahaan. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam suatu organisasi sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Begitupun dengan fasilitas yang ada pada pusat kesehatan masyarakat yang disediakan untuk membantu petugas dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Tempat pendafrtran atau penerimaan pasien menurut Depkes (Saputro, 2015) dapat dikatakan bahwa di tempat penerimaan pasien adalah pelayanan pertama pasien saat tiba di puskesmas atau rumah sakit. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik apabila dilaksanakan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan, dan penuh rasa tanggung jawab.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Pusat Kesehatan Masyarakat di puskesmas air putih samarinda sudah memiliki tempat pendaftaran yang baik dalam penyediaan fasilitas kerja. Dengan tempat pendafrtran atau penerimaan pasien yang disediakan memudahkan pasien untuk mendaftarkan diri dan mendapatkan pelayanan dengan cepat.

Pernyataan di atas merupakan hasil observasi peneliti di lapangan terdapat pada lampiran bagian (B) bahwa tempat pendaftaran yang disediakan mempunyai alur pelayanan jelas dan mudah dipahami, loket pengambilan nomor antrian mudah diakses, dan loket pendaftaran mudah diakses mendapatkan tanggapan yang baik dari responden.

Ruang pelayanan sudah saatnya menjadi milik masyarakat sebagai penerima pelayanan. Penyediaan kebutuhan masyarakat harus dipenuhi secara baik. Sarana dan prasarana harus memadai agar kebutuhan-kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik. Sarana dan prasarana seperti ruangan yang bersih dan nyaman, tersedia ruangan khusus bagi penyandang cacat, ibu hamil dan lain-lain. Hal itu merupakan pelayanan publik yang prima. Salah satu indikator yang penting dalam pemberian pelayanan publik yang

berkualitas (Hayat, 2017).

Pernyataan di atas merupakan hasil observasi peneliti di lapangan terdapat pada lampiran bagian (B), yang menggambarkan bahwa ruang pelayanan yang disediakan tertata rapih, bersih, dan peralatan yang digunakan oleh petugas berfungsi dengan baik mendapatkan tanggapan yang baik dari responden, hal tersebut dibuktikan dari tanggapan responden dari kuesioner yang dibagikan yang telah dianalisis datanya.

Ruang tunggu menurut Kamus Bahasa Indonesia merupakan tempat yang disediakan khusus untuk menunggu yang di lengkapi dengan kursi,dan lain-lain. Pernyataan tersebut mengenai indikator ruang tunggu merupakan hasil dari observasi peneliti di lapangan terdapat pada lampiran bagian (B), bahwa indikator ruang tunggu yang meliputi, ruang tunggu bersih dan nyaman, jarak ruang tunggu dengan ruang pemeriksaan cukup dekat, mendapatkan tanggapan yang baik dari responden.

Di ruang tunggu terdapat TV dibagian pendaftaran namun tidak di gunakan untuk layar no antrian pasien dan juga TV di ruang tunggu tepatnya di pengambilan obat bersebelahan dengan poli anak terdapat TV yang menyajikan informasi menarik tentang kesehatan namun TV tersebut tidak selalu nyala.

Bangunan kantor adalah fasilitas utama yang diperlukan di setiap instansi karena merupakan tempat untuk beraktivitas. Bangunan kantor adalah bagian dari indikator dalam variabel pengaruh fasilitas kerja. Pernyataan tersebut mengenai indikator bangunan kantor merupakan hasil dari observasi peneliti di lapangan terdapat pada lampiran bagian (B), bahwa indikator bangunan kantor yaitu bangunan kantor yang tertata rapi, luas, bersih dan nyaman sehingga pasien dan keluarga merasa nyaman, mendapatkan tanggapan yang baik dari responden.

Dengan hasil yang diperoleh pada Variabel fasilitas kesehatan hal tersebut menggambarkan bahwa fasilitas kesehatan pada puskesmas sudah sesuai dengan tujuan standar operasional kantor yang ada, hal tersebut dibuktikan pada tanggapan responden terhadap kuesioner yang dibagikan dan pada saat peneliti berada di lapangan dan melihat langsung keadaan fasilitas kerja yang digunakan. Semua fasilitas yang ada sudah sangat memadai yang membantu dan melancarkan proses pekerjaan dokter/perawat.

Menurut asumsi peneliti semakin lengkap fasilitas yang dimiliki oleh sebuah puskesmas maka akan baik pula hasil pekerjaan dan pelayananan dokter/perawat untuk masyarakat. Dengan fasilitas yang lengkap dapat meningkatkan semangat pegawai untuk bekerja.

Menurut Tjiptono, (dalam Halim 2021) Mutu pelayanan dapat diukur dari dimensi yaitu Daya tanggap (Responsiviness), Jaminan (Assurance), Bukti Fisik (Tangible), Empati (Emphaty), Keandalan (Reliability). Dalam pemerintahan pihak yang memberikan pelayanan adalah aparaturn pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaanya. Mutu pelayanan dilakukan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Hal tersebut dapat di lihat hubungan dari hasil kuesioner peneliti pada variabel Y “Mutu Pelayanan yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Pusat Kesehatan di puskesmas air putih samarinda.

Responsiviness menurut Tjiptono, (dalam Halim 2021), merupakan kemampuan dalam membantu masyarakat untuk bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penellitian dengan jawaban responden yang diperoleh mendapatkan tanggapan yang baik terdapat pada lampiran bagian (C) melakukan pelayanan dengan bertidak cepat dan memperhatikan setiap keluhan dan kebutuhan pasien.

Assurance menurut Tjiptono (dalam Halim 2021) yaitu memberikan pelayanan dengan tepat waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator assurance untuk

melihat kualitas pelayanan dengan tanggapan responden dari pernyataan tentang tepat waktu dalam pemberian layanan, biaya pelayanan dan perawatan terjangkau, dan petugas yang terdidik yang mampu melayani pasien mendapatkan tanggapan yang sangat baik dari responden terdapat pada lampiran kuesioner bagian (c).

Tangible menurut Tjiptono (dalam Halim 2021) merupakan fasilitas fisik, peralatan personal, dan komunikasi. Berdasarkan hasil penelitian dengan jawaban responden yang diperoleh fasilitas fisik yang dimiliki oleh puskesmas air putih sudah cukup memadai, terbukti dengan fasilitas-fasilitas dan peralatan yang dimiliki seperti, pengambilan loket, ruang ruang pelayanan, dan sebagainya. Hasil penelitian di atas merupakan hasil observasi peneliti di lapangan terdapat pada lampiran kuesioner bagian (c), bahwa mutu pelayanan pada indikator tangible, yaitu tentang ruang pelayanan yang rapi dan bersih, peralatan medis yang cukup lengkap mendapatkan tanggapan yang baik dari responden.

Tetapi masih terdapat kendala di bagian fasilitas komputer di puskesmas air putih samarinda lamanya perbaikan setting komputer, layar monitor, mikrofon yang belum di setting dimana ketika pemanggilan no antrian pasien tidak terdapat layar monitor ketika panggilan antrian selanjutnya.

Empathy menurut Tjiptono (dalam Halim 2021) yaitu melayani masyarakat dengan mendahulukan kepentingan masyarakat, bersikap ramah, sopan, melayani dan menghormati masyarakat. Hasil penelitian terdapat pada lampiran bagian (c) menunjukkan bahwa indikator empathy kualitas pelayanan dengan tanggapan responden dari pernyataan tentang pemberian layanan dengan bersikap ramah, sopan, santun terhadap pasien, memberikan pelayanan dengan tidak membedakan seperti pasien yang menggunakan BPJS dengan pasien umum, dan melayani masyarakat dengan meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien, mendapatkan tanggapan yang sangat baik dari responden.

Reliability menurut Tjiptono (dalam Halim 2021) yaitu kemampuan tempat pelayanan yang dijanjikan dengan cepat. Berdasarkan hasil penelitian pada kuesioner lampiran bagian (c) dengan jawaban responden yang diperoleh, perawat/dokter sudah menjalankan tugas dengan baik dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membedakan dan keahlian petugas dalam menggunakan dalam proses pelayanan.

D. Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, namun masih terdapat kelemahan-kelemahan yang disebabkan karena keterbatasan peneliti, diantaranya :

1. Adanya keterbatasan penelitian dengan hanya menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data responden, terkadang jawaban yang diberikan responden tidak menunjukkan keadaan sebenarnya, karena jawaban yang diberikan responden merasa khawatir dikarenakan masih ada pasien baru berobat pertama kali di puskesmas air putih samarinda sehingga tidak bisa menjawab semua pertanyaan yang ada di kuesioner.
2. Sampel penelitian, peneliti melibatkan subyek penelitian dalam jumlah terbatas, yakni sebanyak 65 responden, dari banyaknya responden ada beberapa responden yang menolak sehingga peneliti membagikan kembali kuesioner kepada responden yang ada.
3. Jumlah pertanyaan dalam kuesioner yang cukup banyak kemungkinan menyebabkan responden jenuh untuk menjawab pertanyaan sehingga dapat membuat adanya jawaban yang kurang relevan dari responden.
4. Peneliti menggunakan desain penelitian ini adalah cross sectional yaitu jenis

penelitian yang dilakukan pengukuran atau observasi variabelnya adalah sekaligus pada waktu bersamaan. Kesulitan dalam menentukan sebab akibat sehingga hanya mencari keterkaitan saja yang menggambarkan suatu hubungan antara variabel independen dan dengan variabel dependen.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai hubungan fasilitas kesehatan dengan mutu pelayanan di puskesmas air putih samarinda, dapat di Tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Fasilitas kesehatan di puskesmas air putih samarinda sudah diterapkan dengan baik, mulai dari tempat pendaftaran atau penerimaan pasien yang disediakan memudahkan pasien untuk mendaftarkan diri dan mendapatkan pelayanan dengan cepat, fasilitas kesehatan ruang pelayanan yang disediakan tertata rapi, bersih dan peralatan yang digunakan oleh petugas berfungsi dengan baik meskipun terdapat fasilitas kesehatan senter medis tidak berfungsi saat melakukan pemeriksaan pasien dapat diperhatikan kembali, fasilitas kesehatan ruang tunggu bersih dan nyaman, jarak ruang tunggu dengan pemeriksaan cukup dekat, dan bangunan kantor yang tertata rapi, luas, bersih dan nyaman sehingga pasien dan keluarga pasien merasa nyaman.
2. Mutu pelayanan di puskesmas air putih samarinda, sebagian besar mengatakan setuju dan sudah diterapkan dengan baik, di lihat pada variabel-variabel daya tanggap (responsiviness) pemberi pelayanan dengan cepat dan tepat, pemberi pelayanan dengan tepat waktu mendapatkan tanggapan yang baik dari responden, jaminan (assurance) dengan tanggapan responden dari pernyataan tentang tepat waktu dalam pemberi layanan, biaya pelayanan dan perawatan terjangkau dan petugas yang terdidik yang mampu melayani pasien mendapatkan yang sangat baik dari responden, bukti fisik (tangible) ruang pelayanan yang rapih dan bersih, ruang pelayanan yang nyaman dan peralatan medis yang cukup lengkap mendapatkan tanggapan yang baik dari responden, empati (emphaty) pemberi pelayanan dengan bersikap ramha, sopan, santun terhadap pasien, memberikan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan, dan melayani masyarakat dengan meluangkan waktu untuk berkomunikasi denga pasien mendapat tanggapan yang sangat baik dari responden, kehandalan (reliability) dari pernyataan tentang standar pelayanan yang jelas, keahlian petugas dalam menggunakan peralatan medis dan melayani pasien dan bertindak cepat.
3. Ada hubungan yang positif dan signifikan antara fasilitas kesehatan tempat pendaftaran, fasilitas kesehatan ruang pelayanan, fasilitas kesehatan ruang tunggu, fasilitas kesehatan bangunan kantor dengan mutu pelayanan di puskesmas air putih samarinda, dibuktikan dengan hasil uji statistik menggunakan uji Chis square.

Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian diatas, maka adapun saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi UPTD puskesmas air putih samarinda :

Fasilitas kesehatan dalam menunjang pemberi pelayanan di puskesmas air putih samarinda sudah baik dan sebagian besar masyarakat puas dengan pelayanan yang diterima. Tetapi fasilitas pada puskesmas air putih samarinda lebih dimaksimalkan kembali agar dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang datang beroba seperti setting komputer sudah harus di terapkan, layar monitor untuk pemanggilan no antrian diterapkan di karenakan dibagain pendaftaran terdapat TV namun tidak digunakan untuk

no antrian pasien, terdapat TV di ruang tunggu tepatnya di pengambilan obat terdapat TV yang menyajikan informasi menarik tentang kesehatan namun TV tersebut tidak selalu nyala dan perbaikan komputer lebih tinjau kembali agar proses pelayanan berjalan dengan lancar sama seperti harapan masyarakat dan tenaga kerja. Alat senter medis yang tidak berfungsi bisa ganti baterai jika masi bisa digunakan jika tidak berfungsi bisa diganti dengan yang baru agar memudahkan dalam pelayanan terumata pemeriksaan pasien. Bagi masyarakat

Setelah mengetahui standar mutu pelayanan disarankan masyarakat dapat menggunakan dan memanfaatkan fasilitas kesehatan dengan baik yang sudah disediakan oleh puskesmas air putih samarinda sesuai dengan prosedur yang berlaku.

2. Bagi institusi pendidikan

Disarankan dari peneliti ini dapat digunakan sebagai referensi dalam menunjang tenaga pendidik sebagai bahan ajar.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Menyarankan kepada peneliti-peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian tentang variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi fasilita kesehatan seperti sistem air bersih, sistem proteksi kebakaran, sarana evakuasi, fasilitas parkir (Dina Kesehatan, 2019).

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. B. (2016). Survei Gambaran Kebersihan, Keamanan, dan Kenyamanan di Puskesmas dan Klinik Mitra BPJS Menurut Perspektif Pasien Jaminan Kesehatan. In Bachelor's Thesis FKIK UIN Jakarta.
- Adawiyah, R. (2015). Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sedan Kabupaten Rembang Jawa Tengah Tahun 2015.
- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(1), 51–57. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia/article/view/16038>
- Aurora, W. I. D. (2019). Perbandingan Sistem Di Negara Maju Dan Negara Berkembang. *Jurnal Manajemen Jambi*, 7(2), 206–214.
- Basuki, K. (2019). Mengenai Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Di Puskesmas Kecamatan Kembangan Tahun 2016. ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) *Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta*, 53(9), 1689–1699. www.journal.uta45jakarta.ac.id
- Benjamin, I. W. (2014). Menelusuri Arus Pemeriksaan Kesehatan dan Pengobatan ke Luar Negeri. *Jurnal Widya Medika*, 2(1), 1–14. <http://journal.wima.ac.id/index.php/JWM/article/view/1646>
- Danna, M. ocha; S. H. T. S. (2019). Hubungan Pengetahuan, Sikap, Dukungan dengan Kemandirian Keluarga Pada Anak Stunting di Puskesmas Bulak Banteng Surabaya. 1–12.
- Danna, M. ocha; S. H. T. S. (2019). Hubungan Pengetahuan, Sikap, Dukungan dengan Kemandirian Keluarga Pada Anak Stunting di Puskesmas Bulak Banteng Surabaya. 1–12.
- Eka Putra, A. S. (2021). Pengaruh Kompetensi Dan Integritas Terhadap Kinerja Perangkat Desa. *Jess (Journal Of Education On Social Science)*, 5(1), 24. <https://doi.org/10.24036/Jess.V5i1.314>
- Ida, D., Sari, P., & Gunawan, M. H. (2021). The Effect of Teamwork and Job Satisfaction on Service Quality at Abdoel Wahab Sjahranie Hospital. 1(01), 24–29.
- Janfa, R. D. (2021). Jangkauan Pelayanan Fasilitas Kesehatan Dan Fasilitas Pendidikan Di Kecamatan Limapuluh Berdasarkan Konsep Neighborhood Unit. *Repository.Uir.Ac.Id*, 1–141.
- jannah, M., & Mulyadi, D. (2022). Analisis Kualitas Dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Pratama Umi Rahma Kota Bekasi. *Develop : Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(2),

- 90–98. <https://doi.org/10.53990/Develop.V3i2.112>
- Kherunnisa, T., Rahsa Puji, L. K., & Pratiwi, R. D. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gunung Sindur. *Frame of Health Journal*, 1(1), 97–107.
- Konsumen, P., Kualitas, M., Terhadap, W., Beli, M., & Situs, P. (2020). Fauziah Nadha Hilmania, 2020 Persepsi Konsumen Mengenai Kualitas Website Terhadap Minat Beli Pada Situs Sorabel Universitas Pendidikan Indonesia|Repository.Upi.Edu | Perpustakaan.Upi.Edu.
- Kota, K., Keluarga, H., & Kelamin, J. (2022). Kuesioner analisis pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas entikong kabupaten sanggau tahun 2022.
- Lestari, T. R. P. (2018). Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan di Puskesmas Melalui Pendekatan Manajemen Sumberdaya Manusia Kesehatan. *Kajian*, 23(3), 157–174. <http://www.neraca.co.id/article/45094/Tenaga-Medis-di->
- Liong, C. M., Kolibu, F. K., & Rumayar, A. A. (2019). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bengkol. *Kesmas*, 8(7), 173–179.
- Loo, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada Rs. Insani Stabat. *Jurnal Doktor Manajemen (JDM)*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.22441/jdm.v3i1.10140>
- Marinu Waruwu. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 3. <https://jptam.org/Index.Php/Jptam/Article/View/6187>
- Mufrizal. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. Program Magister Ilmu Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area.
- Nurhidayah, S. (2020). No Titleتنتت. *SELL Journal*, 5(1), 55.
- Oktavian Haryanto, J., & Ollivia. (2009). Pengaruh Faktor Pelayanan Rumah Sakit, Tenaga Medis, dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Intensi Pasien Indonesia Untuk Berobat di Singapura. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 14(2), 144–151. <http://www.rajawana.com>
- Pemilahan, P. D. A. N., & Penyimpanan, B. D. A. N. (n.d.). Lampiran 6 : Hasil Rata-rata Pengolahan Data Kuesioner pada Puskesmas di Kabupaten Sleman NO Setelah pengumpulan kuesioner , didapatkan 12 point ‘ YA ’ yang telah sesuai dengan PerMen LHK No 56 Tahun 2015 dari pertanyaan pertama , sehingga : 55–56.
- Pudyartono, & Hasanah, A. A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas
- Purnomo, M., Hartinah, D., & Suwanto, T. (2023). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Puskesmas Pecangaan Jepara. *Indonesia Jurnal Perawat*, 8(1), 33–48.
- Putu, E. N. I. (2006). Belajar dari Sistem Akreditasi Rumah Sakit di Australia.
- Selamet Nardiyantoro. (2000). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. In *YUME : Jurnal of Management* (Vol. 1, Issue 3).
- Selatan, P. S. (2023). Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Rsud Siti Fatimah Az-Zahra Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Rsud Siti Fatimah Az-Zahra.
- Spesialis, D., Latar, K. A., Indonesia, W. N., Lln, W. N. I., Lln, W. N. I., Scholar, G., Statistik, B. P., Indonesia, K. K., Lln, W. N. I., Kesehatan, K., & Lln, W. N. I. (n.d.). **KEBIJAKAN ADAPTASI DOKTER SPESIALIS WARGA NEGARA INDONESIA LULUSAN LUAR NEGERI DI FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN** Siti Yuniarti , Ede Surya Darmawan Fakultas Kesehatan Masyarakat
- Sri Irmawati dan Nurhannis, H. S. M. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, 5, 188–197. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/7968>
- Sri Irmawati dan Nurhannis, H. S. M. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, 5, 188–197. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/7968>
- Sugiyarti, I., Djarot, H. S., & Nurjanah, S. (2012). Asi Eksklusif Dengan Motivasi Untuk Memberikan Asi Eksklusif (Studi Kasus Di Puskesmas Candilama Kota Semarang) *The Correlation Of Mother’ S Educational Background And Knowledge Of The Advantages Of*

- Exclusive Breastfeeding With The Motivation For Givin. August.
- Tambaip, B., Tjilen, A. P., & Ohoiwutun, Y. (2023). Peran Fasilitas Kesehatan Untuk Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(2), 189. <https://doi.org/10.31258/Jkp.V14i2.8245>
- Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(3),191–205. <https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER/article/view/319%0Ahttps://idm.or.id/JSER/index.php/JSER/article/download/319/256>
- Wahyuningsih, S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang Tahun 2019. Skripsi. Fakultas Ilmu Kesehatan <https://repository.unmuhpnk.ac.id/992/1/I-V.pdf>
- Yanti, D., Akbar, F., & Wardiati. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh Desi. *Jurnal of Health and Medical Science*, 1, 153–161.