



Jurnal Anoa Keperawatan Mandala Waluya
 DOI: <https://doi.org/10.54883.jakmw.v4i2.1102>
 ISSN: 2809-6762
<http://ejournal.umw.ac.id/jakmw>



Hubungan Ketersediaan Sumber Daya Manusia Dan Sarana Medik Dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Di Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari

Zahalim

Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Mandala Waluya

ABSTRAK

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tenaga kesehatan sebagai sumber daya manusia kesehatan yang pada satu sisi adalah unsur penunjang utama dalam pelayanan kesehatan, pada sisi lain ternyata kondisi kualitas saat ini masih kurang. Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap pada pelayanan kesehatan. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian survey analitis dengan pendekatan cross sectional study. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang di Rawat inap di Puskesmas Lepo-Lepo kota Kendari yang berjumlah 192 orang, jumlah sampel ditetapkan dengan teknik accidental sampling sebanyak 65 pasien rawat inap. Hasil Uji Chi-Square untuk sumber daya manusia diperoleh $p \text{ value} < \alpha$ ($0,001 < 0,05$), kenyamanan dan kebersihan $p \text{ value} < \alpha$ ($0,000 < 0,05$), sarana medik $p \text{ value} < \alpha$ ($0,010 < 0,05$). Kesimpulan pada penelitian ini adalah terdapat hubungan antara sumber daya manusia dengan kepuasan pasien, ada hubungan antara kenyamanan dan kebersihan dengan kepuasan pasien dan ada hubungan antara sarana medik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Sarana Medik, Sumber Daya Manusia

The Relationship Between Availability of Human Resources and Medical Facilities and Patient Satisfaction in Inpatient Rooms at Lepo-Lepo Health Center, Kendari City

ABSTRACT

Satisfaction is a person's level of feeling after comparing the performance or results they feel with their expectations. Health workers as human health resources who on the one hand are the main supporting elements in health services, on the other hand, it turns out that the current quality conditions are still lacking. Health Service Facilities are a place used to organize health service efforts, both promotive, preventive, curative and rehabilitative carried out by the government. The purpose of this study was to determine the factors related to inpatient satisfaction with health services. The research design used was analytical survey research with a cross-sectional study approach. The population in this study were all patients who were hospitalized at the Lepo-Lepo Health Center in Kendari City, totaling 192 people, the number of samples was determined by accidental sampling technique of 65 inpatients. The results of the Chi-Square Test for human resources obtained $p \text{ value} < \alpha$ ($0.001 < 0.05$), comfort and cleanliness $p \text{ value} < \alpha$ ($0.000 < 0.05$), medical facilities $p \text{ value} < \alpha$ ($0.010 < 0.05$). The conclusion of this study is that there is a relationship between human resources and patient satisfaction, there is a relationship between comfort and cleanliness with patient satisfaction and there is a relationship between medical facilities and patient satisfaction at the Lepo-Lepo Health Center, Kendari City.

Keywords: Patient Satisfaction, Medical Facilities, Human Resources

Penulis Korespondensi :

Zahalim
 Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan
 Universitas Mandala Waluya
zahalimalim90@gmail.com
 No. Hp : 082214553482

PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan menjadi ujung tombak dari pelayanan kesehatan di Indonesia (Wahyuni, 2012). Pelayanan Puskesmas yang mampu membuat pasien

untuk berkunjung kembali memanfaatkan jasanya, maka dapat dikatakan pasien tersebut puas atas pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan (pasien), serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Ketersediaan tenaga kesehatan (sumber daya manusia) maupun sarana dan prasarana yang memadai merupakan faktor penunjang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Menurut penelitian Adhytyo, D. R. (2013), menunjukkan bahwa 51 responden (51.5%) menyatakan puas terhadap layanan di puskesmas dan 48 responden (48.5%) menyatakan tidak puas terhadap layanan di puskesmas. Dimensi reliabilitas (*reliability*) dalam penelitian ini merupakan salah satu faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini ditandai dengan adanya tenaga kesehatan (dokter, perawat dan tenaga kesehatan lainnya) yang mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tidak berbelit-belit kepada pasien. Selain itu, sebagian besar responden juga menyatakan puas terhadap bukti fisik (*tangibles*) yang ditunjukkan dengan adanya alat-alat medis yang cukup lengkap. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggraini, M., & Suryawan, B. (2015), tentang kepuasan pasien di puskesmas rawat inap yang menyatakan bahwa sikap petugas kesehatan lebih tinggi pada kategori positif (59,4%), fasilitas lebih tinggi pada kategori baik (53.7%) serta kepuasan pasien lebih tinggi pada kategori puas (67,3%).

Unsur penunjang utama dalam pelayanan kesehatan adalah tenaga kesehatan, namun tidak jarang beberapa puskesmas masih memiliki kekurangan tenaga. Ketersediaan sumber daya manusia (SDM) diantaranya dokter, perawat, farmasi, ahli gizi dan tenaga kesehatan lainnya perlu dipenuhi kebutuhannya oleh setiap puskesmas karena SDM memiliki dampak yang positif terhadap pemenuhan kebutuhan pelayanan. Pasien mengharapkan SDM memiliki interaksi yang baik, sopan, ramah, nyaman saat mendapatkan pelayanan. Oleh karena itu, kompetensi, kualifikasi serta kepribadian yang baik dari pelayan kesehatan merupakan faktor utama dalam mempengaruhi kepuasan pasien (Rindi Antina, 2016; Rizal & Riza, 2014; Salamate, G. A. 2014).

Kemampuan Sumber Daya Manusia kesehatan dalam membuat perencanaan pelayanan kesehatan serta sikap perilaku dalam mengantisipasi permasalahan kesehatan yang terjadi, ternyata tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat bahwa masih lemahnya tingkat kinerja aparatur pelayanan publik dalam pelayanan kesehatan (Permenkes No.33 tahun 2015). Sumber daya manusia yang mempunyai keterampilan khusus seperti mampu memahami serta menanggapi keluhan pasien secara profesional, bersikap ramah dan bersahabat, responsif (peka) dengan pasien serta berkomunikasi secara efektif dan efisien dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi indikator kepuasan pasien (Putri, 2017).

Peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan Puskesmas juga perlu ditunjang dengan ketersediaan sarana sesuai kebutuhan pelayanan. Oleh karena itu, Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama dalam menyelenggarakan pelayanan membutuhkan kelengkapan fasilitas sarana medik yang memadai (Putri, 2017). Penyediaan sarana medik yang memadai pada tatanan layanan kesehatan terutama di ruang rawat inap sangat diharapkan untuk mendukung pelayanan kesehatan. Alat kesehatan yang tersedia juga perlu diperbarui atau dikalibrasi sesuai masa berlakunya. Sesuai permenkes No.54 tahun 2015 tentang pengujian dan kalibrasi alat kesehatan poin satu mengatakan bahwa untuk menjamin tersedianya alat kesehatan sesuai standar pelayanan, persyaratan mutu, keamanan, manfaat, keselamatan, dan layak pakai perlu dilakukan pengujian atau kalibrasi (Permenkes No.54 tahun 2015).

Puskesmas Lepo-Lepo sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama milik Dinas Pemerintahan Kota Kendari. Berdasarkan hasil evaluasi internal Puskesmas Lepo-Lepo tahun 2016 menunjukkan kepuasan pelanggan mencapai angka 69,25%. Yang berarti bahwa ada masalah pada kepuasan pasien. Capaian kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Lepo-Lepo dapat dipengaruhi oleh rendahnya kualitas

pelayanan berdasarkan capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM). Adapun Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada pelayanan rawat inap yang dicapai oleh Puskesmas Lepo-Lepo tahun 2016 yaitu sebesar 72,73%. Pencapaian kepuasan pasien dan SPM tersebut belum sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Kesehatan No.75 tahun 2014 yaitu standar kepuasan pasien rawat inap $\geq 90\%$ dan Standar Pelayanan Minimal sebesar 100%.

Puskesmas Lepo-Lepo sebagai penyedia pelayanan kesehatan yang telah terakreditasi sangat perlu mengetahui apa saja yang faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap yang selanjutnya akan menjadi pedoman dasar guna memperbaiki kekurangan yang ada dari berbagai aspek agar nantinya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Lepo-Lepo itu sendiri. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka perlu dilakukan penelitian tentang Hubungan ketersediaan Sumber Daya Manusia dan Sarana Medik dengan kepuasan pasien ruang rawat inap pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Lepo-Lepo kota Kendari.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis survey analitik dengan rancangan *cross sectiona* untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (Notoadmodjo:2012). Penelitian ini akan dilaksanakan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari. Populasi adalah semua pasien yang dirawat inap dan tercatat dalam rekam medik yang berjumlah 192 orang. Sampel penelitian berjumlah 65 orang menggunakan metode *accidental sampling* yaitu mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan uji statistik *Chi Square* untuk melihat tingkat hubungan antar variabel yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Analisa Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi variabel penelitian, baik pada variabel dependen maupun pada variabel independen. Adapun hasil analisis univariat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden

Tabel 1 Distribusi berdasarkan Jenis Kelamin, Umur dan Pekerjaan responden di Ruang Rawat Inap Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari

Jenis Kelamin	<i>n</i>	%
Perempuan	35	54
Laki-Laki	30	46
Jumlah	65	100
Umur	<i>n</i>	%
17-29 Tahun	33	51
30-50 Tahun	32	49
Jumlah	65	100
Pekerjaan	<i>n</i>	%
PNS	11	17
Swasta	28	43
Wiraswasta	20	31

IRT	6	9
Jumlah	65	100

2. Analisa Univariat

Analisis univariat dilakukan terhadap tiap variabel penelitian yaitu variabel independent yaitu Sumber Daya Manusia dan Sarana Medik Sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Pasien di Puskesmas Lepo-Lepo kota Kendari

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Sumber Daya Manusia, Sarana Medik dan Kepuasan Pasiendi Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari

Sumber Daya Manusia	<i>n</i>	%
Baik	49	75
Kurang	16	25
Jumlah	65	100
Sarana Medik	<i>n</i>	%
Baik	45	69
Kurang	20	31
Jumlah	65	100
Kepuasan Pasien	<i>n</i>	%
Baik	54	83
Kurang	11	17
Jumlah	65	100

Berdasarkan tabel 2 dari 65 orang responden diketahui bahwa jumlah responden yang memberi penilaian sumber daya manusia di Puskesmas Lepo-Lepo dengan kategori baik yaitu 49 orang (75%) dan responden yang memberi kategori kurang yaitu 16 orang (25%). Responden yang memberi penilaian sarana medik di Puskesmas Lepo-Lepo dengan kategori baik yaitu 45 orang (69%) dan responden yang memberi penilaian sarana medik dengan kategori kurang yaitu 20 orang (31%). Responden yang memberi penilaian kepuasan pasien dengan kategori baik yaitu 54 orang (83%) dan responden yang memberi penilaian kepuasan pasien dengan kategori kurang yaitu 11 orang (17%).

3. Analisis Bivariat

Tabel 3. Distribusi Hubungan Sumber Daya Manusia Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari

Sumber Daya Manusia	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>p Value Chi Square</i>
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	45	69	4	6	49	75	0,001
Kurang	9	14	7	11	16	25	
Jumlah	54	83	11	17	65	100	

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 49 responden (75%) memberikan penilaian sumber daya manusia di Puskesmas Lepo-Lepo dengan kategori baik diantaranya 45 responden (69%) menyatakan

puas dan 4 responden (6%) menyatakan Kurang puas. Selanjutnya, dari 16 (25%) responden yang memberi penilaian sumber daya manusia di Puskesmas Lepo-Lepo dengan kategori kurang diantaranya 9 responden (14%) menyatakan puas dan 7 responden (11%) menyatakan kurang puas.

Hasil analisis uji bivariat dengan menggunakan statistik uji Chi Square diperoleh nilai probabilitas (p value) 0,001 yang artinya p value $< \alpha$ ($0,001 < 0,05$), ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara sumber daya manusia dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$).

Tabel 4. Distribusi Hubungan Sarana Medik Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari

Sarana Medik	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>p Value Chi Square</i>
	Puas		kurang Puas				
	n	%	n	%	N	%	
Baik	41	63	4	6	45	69	0,010
Kurang	13	20	7	11	20	31	
Jumlah	54	83	11	17	65	100	

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 45 responden (69%) yang memberi penilaian sarana medik di Puskesmas Lepo-Lepo dengan kategori baik diantaranya 41 responden (63%) menyatakan puas dan 4 responden (6%) menyatakan kurang puas. Selanjutnya, dari 20 (31%) responden yang memberi penilaian sarana medik di Puskesmas Lepo-Lepo dengan kategori kurang diantaranya 13 responden (20%) menyatakan puas dan 7 responden (11%) menyatakan kurang puas.

Hasil analisis uji bivariat dengan menggunakan statistik uji Chi Square diperoleh nilai probabilitas (p value) 0,010 yang artinya p value $< \alpha$ ($0,010 < 0,05$), ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara sarana medik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$).

PEMBAHASAN

Layanan kesehatan di Puskesmas dapat diamati dari praktik yang dilakukan oleh tenaga kesehatan saat memberikan layanan kepada pasien. Pemberian layanan hendaknya dilakukan sesuai harapan pasien untuk mencapai tingkat kepuasan dan memenuhi harapan pasien. Tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kepada pasien akan memunculkan suatu pengalaman bagi pasien. Pengalaman saat menerima pelayanan merupakan salah satu faktor terwujudnya persepsi pasien tentang layanan kesehatan tersebut (Butar-Butar, J., & Simamora, R. H. 2016). Hal tersebut sesuai dengan pendapat Gunarsa (2011) dalam Sarayar, C., & Kewas, E. S. (2017) bahwa pengalaman merupakan faktor personal dari dalam diri individu yang bersangkutan dalam mempengaruhi persepsinya terhadap suatu objek atau peristiwa.

Berdasarkan Hasil analisis univariat pada tabel 3 dari 65 orang responden diketahui bahwa responden yang memberi penilaian sumber daya manusia di Puskesmas Lepo-Lepo dengan kategori baik yaitu 49 orang (75%) dan responden yang memberi penilaian dengan kategori kurang yaitu 16 orang (25%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberi penilaian sumber daya manusia di Puskesmas Lepo-Lepo dengan kategori baik. Responden merasa kecepatan dokter dan perawat dalam menangani keluhan di Puskesmas Lepo-Lepo sangat baik, responden merasa keramahan dokter dan perawat di Puskesmas Lepo-Lepo sangat baik, tanggapan dokter terhadap keluhan pasiendi Puskesmas Lepo-Lepo sangat baik serta kejelasan informasi yang disampaikan petugas kesehatan tentang tindakan-tindakan perawat di Puskesmas sangat baik.

Pelayanan yang baik oleh sumber daya manusia menyebabkan kepuasan pasien meingkat. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis bivariat yang menunjukkan bahwa hubungan sumber daya manusia dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari diperoleh dengan melakukan uji bivariat menggunakan uji statistik Chi Square diperoleh nilai probabilitas (p value) 0,001 yang artinya $p\text{ value} < \alpha$ ($0,001 < 0,05$), ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara sumber daya manusia dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Rolina (2015), menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kuantitas dan kualitas SDM dengan kepuasan pasien dengan nilai p-value 0,007.

Kemampuan sumber daya manusia dalam mengelola pelayanan kesehatan dapat memenuhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, agar dapat mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan, maka dibutuhkan SDM yang memiliki kemampuan atau kompetensi yang produktif. Untuk meningkatkan kepuasan pelayanan, maka SDM (tenaga kesehatan) perlu diusahakan agar meningkatkan pengetahuan dan kemampuan melalui peningkatan pendidikan dan pelatihan. Upaya inilah yang dimaksud dengan pengembangan sumber daya manusia (Ekaningsih, 1969; Saragih. et al., 2016). Pendapat tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa bila kualitas SDM tinggi, yaitu menguasai ilmu dan teknologi dan mempunyai rasa tanggung jawab terhadap kehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya dan merasa bahwa manusia mempunyai hubungan fungsional dengan sistem sosial (Tsauri, 2013).

Puskesmas untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumennya dapat terlaksana dengan baik jika kemampuan SDM ditingkatkan (Aza Meitha, 2016). Peningkatan kemampuan mengelola kesehatan bagi SDM dapat saja dilakukan dengan membuat indikator kinerja SDM sesuai dengan profesinya sehingga pihak manajemen dapat mengetahui sampai level apa kompetensi SDM yang ada di Puskesmas tersebut. Langkah lain juga dapat dilakukan dengan membuat redekasi atas beberapa point pekerjaan yang memang harus disesuaikan dengan kebutuhan layanan seperti pelatihan untuk sebuah alat yang digunakan di Puskesmas atau pelatihan keprofesian lainnya yang memang anggarannya harus direncanakan dengan baik, sebab dengan perencanaan yang baik akan menunjukkan kinerja organisasi melalui serangkaian pekerjaan yang ditampilkan oleh SDM. Oleh karena itu, seorang SDM yang berkualitas akan secara spontan dapat bekerja dengan baik dan memenuhi harapan penggunaanya (Paruntu et al., 2015; Indriaty, 2010).

Penyediaan sarana medik yang memenuhi standar pelayanan minimal, SDM yang professional, pedoman dan kriteria pelayanan untuk menjamin proses pelayanan yang berlangsung sesuai prosedur adalah salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Sesuai permenkes No.54 tahun 2015 tentang pengujian dan kalibrasi alat kesehatan poin satu mengatakan bahwa untuk menjamin tersedianya alat kesehatan sesuai standar pelayanan, persyaratan mutu, keamanan, manfaat, keselamatan, dan layak pakai perlu dilakukan pengujian atau kalibrasi (Permenkes No.54 tahun 2015).

Berdasarkan Hasil analisis univariat pada tabel 4 dari 65 orang responden diketahui bahwa jumlah responden yang memberi penilaian sarana medik di Puskesmas Lepo-Lepo dengan kategori baik yaitu 45 orang (69%), dan yang memberi penilaian dengan kategori kurang yaitu 20 orang (31%). Hal ini berarti sebagian besar responden memberi penilaian sarana medik manusia di Puskesmas Lepo-Lepo dengan kategori baik. Kecukupan peralatan & obat di Puskesmas untuk pemeriksaan & pengobatan penyakit sangat baik, responden merasa kecepatan petugas dalam melayani administrasi keuangan (>15 menit) di Puskesmas sangat baik, responden merasa kejelasan perincian biaya di Puskesmas sangat baik, responden merasa kesesuaian harga obat-obatan di Puskesmas sangat baik.

Tersedianya sarana yang mendukung pelayanan kesehatan dapat memberikan dampak yang baik Puskesmas dan meningkatkan kepuasan pasien di ruang rawat inap. Penelitian ini menunjukkan

bahwa hubungan sarana medik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari sesuai hasil uji bivariat menggunakan uji statistik Chi Square diperoleh nilai probabilitas (p value) 0,010 yang artinya p value $< \alpha$ ($0,010 < 0,05$), ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara sarana medik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil penelitian sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suntiah, 2015) bahwa ada hubungan yang signifikan antara sarana medik dengan kepuasan pasien dengan nilai $X^2_{hitung} = 26,515$ dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 yang berarti variabel bebas secara bersama-sama atau simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Secara umum sarana medis berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap, artinya fasilitas kesehatan, sarana dan prasarana pendukung pelayanan kesehatan ditingkatkan maka pasien rawat inap semakin puas. Hal ini dapat dilihat bahwa sebagian besar pasien menganggap bahwa fasilitas yang ada mendukung pelayanan kesehatan khususnya pasien rawat inap di Puskesmas seperti kecukupan peralatan & obat untuk pemeriksaan & pengobatan penyakit, kecepatan petugas dalam melayani administrasi keuangan (>15 menit), kejelasan perincian biaya, kesesuaian harga obat-obatan. Fasilitas ruang rawat inap bagi pasien serta kelengkapan sarana prasarana kesehatan yang menunjang kelancaran dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan sumber daya manusia dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari dan ada hubungan sarana medik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari. Diharapkan untuk penulis atau peneliti selanjutnya dapat memandang masalah terkait sebagai masalah yang penting dan bagi Puskesmas diharapkan dapat memperhatikan kebutuhan sumber daya manusia dan fasilitas medis untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta melakukan survei kepuasan pasien berkala.

TUCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam proses penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhytyo, D. R. (2013). Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di salah satu Puskesmas Kabupaten Ngawi. *Gaster*, 10(2), 22-32.
- Anggraini, M., & Suryawan, B. (2015). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kedaton Bandar Lampung Tahun 2015. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 2(2).
- Aza Meitha, C. S. (2016). *Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan dan Komunikasi Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Kabupaten Sambas*. 5(3), 109–114.
- Butar-Butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 50-63.
- Candra Krisnawati. (2012). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada PT. Permodalan Ekonomi Rakyat (PER) Pekanbaru*. 32.
- Darudiato, S. (2007). *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Sumber Daya Manusia*. 2007(Snati).
- Ekaningsih, A. S. (1969). Peran Pendidikan Dan Pelatihan Serta Kompetensi Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Sumber Daya Aparatur (Studi pada Dinas Perhubungan Kota Tarakan). *Jurnal Borneo Administrator*, 9(2), 189–207. <https://doi.org/10.24258/jba.v9i2.104>
- Hasibuan, Malayu, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

- Indriaty, D. R. (2010). Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien. *Universitas Diponegoro*, 119.
- Paruntu, B. R. L., Rattu,) A J M, Tilaar,) C R, Kesehatan, D., Minahasa, K., Fakultas,), Kesehatan, I., Universitas, M., & Manado, S. R. (2015). *Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia di Puskesmas Kabupaten Minahasa Human Resource Requirements Planning in Health Center Minahasa District*. 43–53.
- Peraturan Menteri kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas.
- Peraturan Menteri kesehatan Nomor 54 Tahun 2015 tentang Pengujian dan Kalibrasi Alat Kesehatan
- Peraturan Menteri kesehatan Nomor Tahun 2015 33 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan
- Puskesmas Lepo-Lepo. 2016. Profil Puskesmas Lepo-Lepo Tahun 2016. Kendari
- Putri, D. U. P. (2017). Hubungan Responsiveness Dan Assurance Dengan Kepuasan Pasien Pemegang (Kis) Kartu Indonesia Sehat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6(2), 38–41. <https://doi.org/10.35952/jik.v6i1.89>
- Rindi Antina, R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02), 567–576. <https://doi.org/10.30996/jpap.v2i02.1010>
- Rizal, A., & Riza, Y. (2014). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan Pasien di Bp.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam kota Banjarmasin. *An Nadaa*, 1(1), 26–31.
- Ruminingsih, D. (2010). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Cakra Guna Cipta Malang. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 6(1), 16–29. <https://pdfs.semanticscholar.org/c7e9/652c29e7abc7301904871d24fc4827a11ba0.pdf>
- Salamate, G. A. (2014). Analisis Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Minahasa Tenggara. *JIKMU*, 4(4).
- Saragih., E., Mingkid, E., & Rumawas, W. (2016). *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan Edisi XX (Januari- Februari 2016) Volume 3 Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi*. 3, 153–160.
- Sarayar, C., & Kewas, E. S. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow. *Journal Of Community & Emergency*, 5(2), 22-33.
- Suntiah. (2015). *Pengaruh Biaya Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kanker “ Dharmais ” Skripsi*.
- Tsauri, S. (2013). MSDM - Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Journal of Modern African Studies* (Vol. 35, Nomor 17).
- Usman, F. (2015). *PROGRAM Pendidikan Dan Pelatihan Pegawai*.
- WAHYUNI, N. S. (2012). *Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat*.

