



Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Sarana dan Prasarana Gedung Puskesmas Kota Ende

Frumarion Amalo Meti¹, Yohanes Meo², *Indah Wahyuning Tyas³

^{1,2,3}Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Flores, Ende,

*)Correspondence e-mail: indahtyas86@gmail.com

Received: 07-04-2021 Revised: 14-04-2021 Accepted: 20-04-2021

ABSTRAC

To improve community services in the field of health, the Ende Regency Health Office built health center buildings in several sub -districts, one of which is the Ende City Health Center building located on Jl. Kokos Raya, Mautapaga Subdistrict, East Ende District. This building is under construction in 2019 which consists of two floors with an area of 506 m². The estimated cost for the construction of Puskesmas Kota Ende is Rp5,980,000,000.00 (Five Billion Nine Hundred and Eighty Million Rupiah). The purpose of this study is to determine the level of public satisfaction with the facilities and infrastructure of Ende city health center. This study is a quantitative study, the sample in this study is patients in the health center who numbered 64 respondents and were taken at random. The variables in this study are independent variables and dependent variables, data obtained from filling out the questionnaire directly by the respondents.

The results of the study showed the answer to the quality of facilities and infrastructure of Ende City Health Center, namely the criteria of tangibles/real evidence satisfied with the highest presentation value of 89.06%, reability/reliability criteria satisfied answer of 85.94%. For the responsive criterion/response satisfied with the highest value of 87.50%, the empathy criterion satisfied with the highest value of 81.25% and the assurance criterion satisfied with the highest value of 84.38%. From the research obtained the results, that the respondents expressed satisfaction with the facilities and infrastructure of Ende City Health Center.

Keywords: *satisfaction level, facilities, building infrastructure*

ABSTRAK

Meningkatkan pelayanan masyarakat dalam bidang kesehatan, Dinas Kesehatan Kabupaten Ende membangun gedung puskesmas di beberapa kecamatan salah satunya adalah gedung Puskesmas Kota Ende yang berada di Jl.Kokos Raya, Kelurahan Mautapaga, Kecamatan Ende Timur. Gedung ini di kerjakan pada tahun 2019 yang terdiri dari dua lantai dengan luas 506 m². Anggaran biaya pembangunan Puskesmas Kota Ende adalah Rp5.980.000.000,00 (Lima Miliar Sembilan Ratus Delapan Puluh Juta Rupiah). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap sarana dan prasarana Puskesmas kota Ende. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, sampel dalam penelitian ini adalah pasien di puskesmas tersebut yang berjumlah 64 responden dan diambil secara random. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat, data diperoleh dari pengisian kuisioner secara langsung oleh responden.

Hasil penelitian menunjukkan jawaban terhadap kualitas sarana dan prasarana Puskesmas Kota Ende, yaitu kriteria tangibles/bukti nyata menjawab puas dengan nilai presentase tertinggi sebesar 89,06%, kriteria reability/keandalan menjawab puas sebesar 85,94%. Untuk kriteria responsive/tanggapan menjawab puas dengan nilai tertinggi 87,50%, kriteria empati menjawab puas dengan nilai tertinggi 81,25% dan kriteria assurance/jaminan menjawab puas dengan nilai tertinggi yaitu 84,38%. Dari penelitian diperoleh hasil, bahwa responden menyatakan puas terhadap sarana dan prasarana Puskesmas Kota Ende.

Kata kunci: Tingkat kepuasan, sarana, prasarana gedung

PENDAHULUAN

Secara nasional, konsep puskesmas untuk mendukung tercapainya misi pembangunan kesehatan nasional diantaranya: menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan diwilayah kerjanya, mendorong kemandirian hidup sehat bagi keluarga dan masyarakat diwilayah kerjanya, memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, dan masyarakat, serta lingkungannya. Dalam rangka menunjang kinerja kerja dan optimalisasi pelayanan kepada masyarakat dalam bidang kesehatan, Dinas Kesehatan Kabupaten Ende membangun gedung puskesmas di beberapa kecamatan salah satunya ialah gedung Puskesmas Kota Ende yang berada di Jln. Kokos Raya, Kelurahan Mautapaga, Kecamatan Ende Timur. Dimana gedung Puskesmas Kota Ende yang lama dibangun pada tahun 1989 yang berawal dari Puskesmas Pembantu (Pustu) dan dikerjakan kembali pada tahun 2003. Namun kurang memadai dengan ruangan yang sempit, kurangnya sarana dan prasarana gedung sehingga menciptakan ketidaknyamanan bagi pasien dan pengunjung yang datang berobat. Berdasarkan alasan kondisi tersebut, maka dibuatlah rancangan gedung baru yang lebih baik dari sisi keamanan dan kenyamanan serta memiliki struktur bangunan yang kuat dan kokoh. Gedung ini di bangun kembali pada tahun 2019 yang terdiri dari dua lantai, dengan luas 506 m2 yang terdiri dari ruang tunggu, ruang pelayanan kepada pasien, penyediaan air bersih, taman, tempat parkir, MCK dan sebagainya. Besar anggaran untuk biaya pembangunan Puskesmas Kota Ende yaitu Rp5.980.000.000,00 (Lima Miliar Sembilan Ratus Delapan Puluh Juta Rupiah) dengan waktu pelaksanaan 150 hari kalender (4 bulan). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap sarana dan prasarana Puskesmas kota Ende.

Definisi Puskesmas

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan diwilayah kerja (Effendi, 2009). Pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas merupakan pelayanan yang menyeluruh yang meliputi pelayanan pengobatan, pencegahan, peningkatan kesehatan dan pemulihan kesehatan.

Fungsi Puskesmas

Ada tiga fungsi puskesmas (Trihono, 2005) yaitu:

- a) Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan
- b) Pusat pemberdayaan masyarakat
- c) Pusat pelayanan starta pertama, meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2006).

Tabel 1. Skala Likert

| Keterangan | Skor |
|-------------------------|----------|
| Sangat Puas (SP) | > 4 |
| Puas (P) | 3 - 3,99 |
| Tidak Puas (TP) | 2 - 2,99 |
| Sangat Tidak Puas (STP) | 1- 2 |

Sumber: (Sugiyono 2017)

Kualitas Pelayanan

Menurut (Parasuraman,1988) penentuan kualitas layanan dapat ditinjau dari lima dimensi, yaitu :

- 1) Keandalan, kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan.
- 2) Daya tanggap, yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
- 3) Jaminan, meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk/jasa secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
- 4) Empati, perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dan pelanggan.
- 5) Bukti langsung, meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruang, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

Populasi dan sampel

Populasi menunjuk pada keseluruhan jumlah orang yang diobservasi. Sampel menunjuk pada sebagian dari populasi yang dipilih secara random (Harwijaya dkk, 2011: 46). Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung/pasien puskesmas Kota Ende, sedangkan sampel yang diambil adalah 64 responden.

Validitas

Validitas adalah suatu ukuran tingkat kesalahan suatu instrumen. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi. Validitas diukur menggunakan korelasi produk momen dengan mengkorelasikan skor total.

$$r_{xy} = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}} \dots\dots\dots(1)$$

$$t \text{ hitung} = \frac{r_{xy}\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r_{xy}^2)}} \dots\dots\dots(2)$$

Distribusi (tabel t) $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan $dk = n - 2$(3)

Kaidah keputusan : Jika t hitung > t tabel berarti valid dan jika t hitung < t tabel berarti tidak valid.

Reliabilitas

Reliabilitas adalah kemampuan suatu instrumen penilaian kinerja untuk menjaga konsistensi hasil penilaiannya.

Langkah analisis :

- a. Koefisien korelasi produk momen (1)
- b. Menghitung nilai reliabilitas ri hitung $= \frac{2rb}{1+rb}$(4)

Distribusi (tabel r) : $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan menggunakan rumus (3)

Kaidah keputusan: jika r hitung > r tabel berarti reliabel, sebaliknya jika r hitung < r tabel berarti tidak reliabel

METODE

Metode pengambilan data menggunakan angket kuisisioner yang disebarkan kepada 64 pasien/pengunjung sebagai responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif serta analisis deskriptif dengan melakukan uji validasi dan reabilitas laku dideskripsikan hasilnya berdasarkan hasil dari uji 2 komponen tersebut.untuk menentukan kepuasan terhadap sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Puskesmas Kota Ende.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bangunan Puskesmas Kota Ende dibangun diatas tanah dengan luas 30 m x 22,8 m. Gedung ini terdiri dari dua lantai dan satu lantai dengan luas bangunan 506 m². Ruangan terdiri dari gedung rawat jalan, ruangan LAB, garasi mobil darurat, ruang VK, ruangan dokter, ruang paramedis I (bidan), ruang paramedis II (perawat), parkir. Demi meningkatkan kualitas pelayanan pada Puskesmas Kota Ende, salah satu faktor penting yang dibutuhkan sebagai penunjang untuk mendukung kinerja karyawan/karyawati dalam keberlangsungan kegiatan pelayanan ialah sarana. Sarana yang terdapat pada Puskesmas Kota Ende dibedakan menjadi dua yaitu sarana kesehatan dan sarana penunjang.

Hasil jawaban responden terhadap pertanyaan kuisioner

Tabel 2. jawaban sangat puas (SP), puas (P), tidak puas (TP) dan sangat tidak puas (STP)

| No | Kriteria | Tingkat Kepuasan (orang) | | | |
|----------|--|--------------------------|----|----|-----|
| | | SP | P | TP | STP |
| A | | | | | |
| | Tangibles/Bukti nyata | | | | |
| 1 | Bangunan Puskesmas kota Ende | 32 | 31 | 1 | 0 |
| 2 | Ruang tunggu | 7 | 57 | 0 | 0 |
| 3 | Toilet dan air bersih | 7 | 55 | 2 | 0 |
| 4 | Lokasi dengan batas dan pagar | 15 | 43 | 6 | 0 |
| B | | | | | |
| | Reability/Keandalan | | | | |
| 1 | Kerapian penataan ruang | 22 | 41 | 1 | 0 |
| 2 | Komponen bangunan (atap, langit-langit, dinding, lantai, pintu dan jendela) | 21 | 42 | 1 | 0 |
| 3 | Sistem kelistrikan dan pencahayaan | 15 | 49 | 0 | 0 |
| 4 | Sistem sanitasi (air bersih, air limbah dan pembuangan limbah padat medis dan non medis) | 9 | 55 | 0 | 0 |
| C | | | | | |
| | Responsive/Tanggapan | | | | |
| 1 | Tempat duduk/kursi | 16 | 40 | 8 | 0 |
| 2 | Akses masuk kedalam puskesmas (pintu utama) | 11 | 49 | 4 | 0 |
| 3 | Saluran air | 7 | 56 | 1 | 0 |
| 4 | Tingkat kepuasan terhadap peralatan medis | 8 | 56 | 0 | 0 |
| D | | | | | |
| | Empati | | | | |
| 1 | Tangga naik ke lantai 2 | 10 | 51 | 3 | 0 |
| 2 | Tempat penampungan sampah | 7 | 40 | 17 | 0 |
| 3 | Tingkat kepuasan terhadap sistem ventilasi | 11 | 52 | 1 | 0 |
| 4 | Tingkat kepuasan terhadap kapasitas ruang tunggu | 10 | 48 | 6 | 0 |
| E | | | | | |
| | Assurance/Jaminan | | | | |
| 1 | Pasien yang tidak terganggu dengan kebisingan kendaraan yang melewati Puskesmas | 15 | 42 | 7 | 0 |
| 2 | Aksebilitas untuk jalur transportasi | 8 | 54 | 2 | 0 |
| 3 | tempat parkir | 6 | 48 | 10 | 0 |

| | | | | | |
|---|---|----|----|---|---|
| 4 | Kenyamanan pasien saat berada diruang antrian | 10 | 49 | 5 | 0 |
|---|---|----|----|---|---|

Tabel 3. Persentase kepuasan responden

| No | Kriteria | Tingkat Kepuasan (%) | | | |
|------------------------------|--|----------------------|-------|-------|-----|
| | | SP | P | TP | STP |
| A | | | | | |
| <i>Tangibles/Bukti nyata</i> | | | | | |
| 1 | Bangunan Puskesmas kota Ende | 50.00 | 48.44 | 1.56 | 0 |
| 2 | Ruang tunggu | 10.94 | 89.06 | 0.00 | 0 |
| 3 | Toilet dan air bersih | 10.94 | 85.94 | 3.13 | 0 |
| 4 | Lokasi dengan batas dan pagar | 23.44 | 67.19 | 9.38 | 0 |
| B | | | | | |
| <i>Reability/Keandalan</i> | | | | | |
| 1 | Kerapian penataan ruang | 34.38 | 64.06 | 1.56 | 0 |
| 2 | Komponen bangunan (atap, langit-langit, dinding, lantai, pintu dan jendela) | 32.81 | 65.63 | 1.56 | 0 |
| 3 | Sistem kelistrikan dan pencahayaan | 23.44 | 76.56 | 0.00 | 0 |
| 4 | Sistem sanitasi (air bersih, air limbah dan pembuangan limbah padat medis dan non medis) | 14.06 | 85.94 | 0.00 | 0 |
| C | | | | | |
| <i>Responsive/Tanggapan</i> | | | | | |
| 1 | Tempat duduk/kursi | 25.00 | 62.50 | 12.50 | 0 |
| 2 | Akses masuk kedalam puskesmas (pintu utama) | 17.19 | 76.56 | 6.25 | 0 |
| 3 | Saluran air | 10.94 | 87.50 | 1.56 | 0 |
| 4 | Tingkat kepuasan terhadap peralatan medis | 12.50 | 87.50 | 0.00 | 0 |
| D | | | | | |
| <i>Empati</i> | | | | | |
| 1 | Tangga naik ke lantai 2 | 15.63 | 79.69 | 4.69 | 0 |
| 2 | Tempat penampungan sampah | 10.94 | 62.50 | 26.56 | 0 |
| 3 | Tingkat kepuasan terhadap sistem ventilasi | 17.19 | 81.25 | 1.56 | 0 |
| 4 | Tingkat kepuasan terhadap kapasitas ruang tunggu | 15.63 | 75.00 | 9.38 | 0 |
| E | | | | | |
| <i>Assurance/Jaminan</i> | | | | | |
| 1 | Pasien yang tidak terganggu dengan kebisingan kendaraan yang melewati Puskesmas | 23.44 | 65.63 | 10.94 | 0 |
| 2 | Aksebilitas untuk jalur transportasi | 12.50 | 84.38 | 3.13 | 0 |
| 3 | Tempat parkir | 9.38 | 75.00 | 15.63 | 0 |
| 4 | Kenyamanan pasien saat berada diruang antrian | 15.63 | 76.56 | 7.81 | 0 |

Uji Validasi

Hasil uji validasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap sarana dan prasarana gedung Puskesmas Kota Ende dengan jumlah responden sebanyak 64 orang. Berdasarkan kusioner penelitian, terdapat 5 kriteria untuk menguji tingkat kepuasan dan masing-masing kriteria mempunyai 4 pertanyaan.

Tabel 4. Rekapitulasi bobot untuk kriteria tangibles/bukti nyata

| Responden | Nomer dan bobot pertanyaan | | | | Jumlah |
|-----------|----------------------------|---|---|---|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | |

| | | | | | |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 64 | 223 | 199 | 197 | 202 | 821 |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|

**Tabel 5. Koefisien Produk Momen untuk kriteria tangibles/bukti nyata
 Pertanyaan no.1 : Tingkat kepuasan terhadap bangunan Puskesmas Kota Ende**

| Responden | X | Y | X ² | Y ² | XY |
|-----------|-----|-----|----------------|----------------|------|
| 64 | 223 | 821 | 795 | 10619 | 2888 |

Hasil t hitung yaitu 7.515 > t tabel 1.998 dapat disimpulkan, bahwa pertanyaan pertama untuk kriteria tangibles/bukti nyata adalah valid. Hasil perhitungan lainnya di tampilkan pada tabel 7

Tabel 6. Hasil perhitungan uji validasi

| No | Kriteria | No | Koefisien korelasi | t hitung | t tabel | Keterangan |
|----|---------------------------|----|--------------------|----------|---------|------------|
| A | Tangibles/ Bukti Nyata | 1 | 0.69045 | 7.51548 | 1.998 | Valid |
| | | 2 | 0.52370 | 4.83986 | 1.998 | Valid |
| | | 3 | 0.61560 | 6.15142 | 1.998 | Valid |
| | | 4 | 0.72800 | 8.36230 | 1.998 | Valid |
| B | Reliability/ Keandalan | 1 | 0.73880 | 8.63261 | 1.998 | Valid |
| | | 2 | 0.79630 | 10.36570 | 1.998 | Valid |
| | | 3 | 0.70650 | 7.86135 | 1.998 | Valid |
| | | 4 | 0.65560 | 6.83680 | 1.998 | Valid |
| C | Responsive/ Tanggapan | 1 | 0.82590 | 11.53570 | 1.998 | Valid |
| | | 2 | 0.76130 | 9.24606 | 1.998 | Valid |
| | | 3 | 0.65410 | 6.80842 | 1.998 | Valid |
| | | 4 | 0.40480 | 3.48537 | 1.998 | Valid |
| D | Empati | 1 | 0.70650 | 7.86100 | 1.998 | Valid |
| | | 2 | 0.75840 | 9.16170 | 1.998 | Valid |
| | | 3 | 0.69960 | 7.70962 | 1.998 | Valid |
| | | 4 | 0.70540 | 7.83603 | 1.998 | Valid |
| E | Assurance/ jaminan | 1 | 0.83540 | 11.96580 | 1.998 | Valid |
| | | 2 | 0.72640 | 8.32155 | 1.998 | Valid |
| | | 3 | 0.82910 | 11.67440 | 1.998 | Valid |
| | | 4 | 0.74550 | 8.80799 | 1.998 | Valid |

Uji Reliabilitas

Nilai yang diperoleh dari hasil r hitung yaitu 0.6904 > r tabel 0.2461, maka pertanyaan nomor satu untuk kriteria tangibles/bukti dinyatakan reliabel. Hasil perhitungan uji reliabilitas lainnya ditampilkan pada tabel 8.

Tabel 7. Hasil perhitungan uji reliabilitas

| No | Kriteria | No | Koefisien Korelasi | ri hitung | r tabel | Keterangan |
|----|---------------------------|----|--------------------|-----------|---------|------------|
| A | Tangibles/ Bukti Nyata | 1 | 0.6904 | 0.8169 | 0.2461 | Reliabel |
| | | 2 | 0.5237 | 0.6874 | 0.2461 | Reliabel |
| | | 3 | 0.6156 | 0.7621 | 0.2461 | Reliabel |
| | | 4 | 0.7280 | 0.8426 | 0.2461 | Reliabel |

| | | | | | | |
|---|--------------------------|---|--------|--------|--------|----------|
| B | Reability/ Keandalan | 1 | 0.7388 | 0.8498 | 0.2461 | Reliabel |
| | | 2 | 0.7963 | 0.8866 | 0.2461 | Reliabel |
| | | 3 | 0.7065 | 0.8280 | 0.2461 | Reliabel |
| | | 4 | 0.6556 | 0.7920 | 0.2461 | Reliabel |
| C | Responsive/ Tanggapan | 1 | 0.8259 | 0.9046 | 0.2461 | Reliabel |
| | | 2 | 0.7613 | 0.8645 | 0.2461 | Reliabel |
| | | 3 | 0.6541 | 0.7909 | 0.2461 | Reliabel |
| | | 4 | 0.4048 | 0.5763 | 0.2461 | Reliabel |
| D | Empati | 1 | 0.7065 | 0.8280 | 0.2461 | Reliabel |
| | | 2 | 0.7584 | 0.8626 | 0.2461 | Reliabel |
| | | 3 | 0.6996 | 0.8233 | 0.2461 | Reliabel |
| | | 4 | 0.7054 | 0.8273 | 0.2461 | Reliabel |
| E | Assurance/ jaminan | 1 | 0.8354 | 0.9103 | 0.2461 | Reliabel |
| | | 2 | 0.7264 | 0.8415 | 0.2461 | Reliabel |
| | | 3 | 0.8291 | 0.9066 | 0.2461 | Reliabel |
| | | 4 | 0.7455 | 0.8542 | 0.2461 | Reliabel |

Analisis kepuasan

Masing-masing pertanyaan dari setiap kriteria dihitung berapa banyak yang menjawab sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Nilai pada kolom Fi merupakan jumlah responden yang menjawab sesuai tingkat kepuasan.

Tabel 8. Hasil perhitungan uji reliabilitas

| No | Kriteria | Tingkat kepuasan | Frekuensi | Fi | Nilai | Persentase | |
|---|-----------------|------------------|-----------|----------|-----------|------------|-------------|
| 1 | Tangibles/ | SP | 4 | 32 | 128 | 50% | |
| 2 | Bukti Nyata | P | 3 | 31 | 93 | 48% | |
| 3 | pertanyaan no.1 | TP | 2 | 1 | 2 | 2% | |
| 4 | | STP | 1 | 0 | 0 | 0% | |
| | | | | Σ | 64 | 223 | 100% |
| Rata-Rata Kepuasan = 223 : 64 = 3.48 | | | | | | | |

Hasil perhitungan persentase analisis kepuasan setiap kriteria ditampilkan pada tabel 9 dibawah ini.

Tabel 9. persentase uji reliabilitas

| No | Kriteria | Persentase pertanyaan | | | |
|----|---------------------------|-----------------------|--------------|------|------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| A | Tangibles/ Bukti Nyata | 50.00 | 48.44 | 1.56 | 0.00 |
| | | 10.94 | 89.06 | 0.00 | 0.00 |
| | | 10.94 | 85.94 | 3.13 | 0.00 |
| | | 23.44 | 67.19 | 9.38 | 0.00 |
| B | Reliability/ Keandalan | 34.38 | 64.06 | 1.56 | 0.00 |
| | | 32.81 | 65.63 | 1.56 | 0.00 |
| | | 23.44 | 76.56 | 1.56 | 0.00 |

| | | | | | | |
|---|--------------------|---------|--------------|-------|-------|------|
| | | 14.06 | 85.94 | 0.00 | 0.00 | |
| | | 25.00 | 62.50 | 12.50 | 0.00 | |
| C | <i>Responsive/</i> | 17.19 | 76.56 | 6.25 | 0.00 | |
| | Tanggapan | 10.94 | 87.50 | 1.56 | 0.00 | |
| | | 12.50 | 87.50 | 0.00 | 0.00 | |
| D | | 15.63 | 78.13 | 6.25 | 0.00 | |
| | Empati | 10.94 | 62.50 | 26.56 | 0.00 | |
| | | 17.19 | 81.25 | 1.56 | 0.00 | |
| | | 15.63 | 75.00 | 9.38 | 0.00 | |
| E | | 23.44 | 65.63 | 10.94 | 0.00 | |
| | <i>Assurance/</i> | 12.50 | 84.38 | 3.13 | 0.00 | |
| | | jaminan | 12.50 | 68.75 | 18.75 | 0.00 |
| | | 15.63 | 76.56 | 7.81 | 0.00 | |

Hasil kepuasan masyarakat terhadap pembangunan sarana dan prasarana Puskesmas Kota Ende dijelaskan sebagai berikut :

- a) Responden puas terhadap kriteria *tangibles*/bukti nyata, dengan persentase tertinggi 89.06%.
- b) Responden puas terhadap kriteria *reability*/keandalan, dengan persentase tertinggi 85.94%.
- c) Responden puas terhadap kriteria *responsive*/tanggapan, dengan persentase tertinggi 87.50%.
- d) Responden puas terhadap kriteria *empati* , dengan persentase tertinggi 81.25%.
- e) Responden puas terhadap kriteria *asssurance*/jaminan, dengan persentase tertinggi 84.38%.

KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan penelitian ini serta hasil analisis dan pembahasan, maka disimpulkan responden puas terhadap sarana dan prasarana Puskesmas Kota Ende. Kriteria *tangibles*/bukti nyata memiliki persentase tertinggi 89.06%, kriteria *reability*/keandalan dengan persentase tertinggi 85.94%, kriteria *responsive*/tanggapan dengan persentase tertinggi 87.50%, kriteria *empati* dengan persentase tertinggi 81.25%, dan kriteria *asssurance*/jaminan dengan persentase tertinggi 84.38%. Semoga dengan hasil yang baik ini, Puskesmas Kota Ende dapat menjaga dan bisa meningkatkan kualitas untuk mendapatkan hasil sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Efendi , dkk. (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Kotler, Philip. (2006). *Manajemen pemasaran*. jilid I, Edisi kesebelas, Jakarta: P.T Indeks Gramedia.
- Trihono. (2005). *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Parasuraman, et.al. (1998). *Serqual : A- multiple – Item Scale for measuring cossumer perceptions of service quality* “. Journal of Retailing. Vol. 64 (Spring), PP 12- 40.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.