



BINA GENERASI ; JURNAL KESEHATAN

EDISI 17 VOLUME (1) 2025

p- ISSN : 1979-150X ; e- ISSN: 2621-2919

Website : <https://ejurnal.biges.ac.id/index.php/kesehatan/>

Email : lppmbiges@gmail.com

ANALISIS HUBUNGAN FASILITAS DAN LINGKUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BARANTI KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Asmila¹,Devy Febrianti²,Sunandar Said³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

asmilaila27@gmail.com

Keywords:

Facilities,
environment,
patient satisfaction

ABSTRACT

Community health centers play a central role in providing quality and equitable basic health services to the community. However, national data from 2019 shows that the level of patient satisfaction in Indonesia has only reached 42.8%, reflecting major challenges in improving the quality of services. This study highlights the condition of the Baranti Community Health Center in Sidenreng Rappang Regency which faces obstacles in terms of medical facilities and the service environment. Problems such as damaged facilities, limited service space, long waiting times, and lack of comfort in the waiting room are factors that influence patient satisfaction. The purpose of this study was to analyze the relationship between facilities and the environment with patient satisfaction. This study used a quantitative method with a descriptive analytical approach and a cross-sectional design, involving 96 respondents selected through simple random sampling. The results of the Chi-Square test showed a significant relationship between facilities and patient satisfaction ($p = 0.002$), but the variables of the social environment ($p = 0.039$) and physical environment ($p = 0.055$) did not show a significant relationship. This study contributes to efforts to improve the quality of health services at the primary level by emphasizing the importance of adequate facilities. From an Islamic perspective, providing the best service is a form of worship and trust, and reflects the value of *ihsan* in serving fellow human beings.

PENDAHULUAN

Puskesmas berfungsi sebagai unit pelayanan kesehatan yang menjadi garda terdepan dalam penyediaan layanan kesehatan dasar (Rika F & Anung P, 2020; Wijaya et al., 2024). Diharapkan Puskesmas dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat bersaing, berkembang, dan tumbuh (Ananda dkk., 2023). Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 mengenai pusat kesehatan masyarakat merupakan salah satu

kebijakan kesehatan yang diterapkan di seluruh wilayah Indonesia (Nurzamzami & Ayuningtyas, 2023). Kebijakan ini bertujuan untuk memperkuat penyelenggaraan pelayanan kesehatan melalui Puskesmas demi mencapai tujuan pembangunan nasional di bidang kesehatan (Saputra, 2024).

Menurut informasi dari WHO (World Health Organization) pada tahun 2021, yang mencakup 6 juta keluhan pasien dari 25 negara, Swedia mencatatkan tingkat kepuasan pasien tertinggi di dunia dengan indeks 92,37%. Sebaliknya, Kenya dan India

memiliki tingkat kepuasan terendah, masing-masing dengan indeks 40,4% dan 34,4%. Di Indonesia, indeks kepuasan pasien tergolong rendah, dengan Maluku Tengah mencapai 42,8% dan Sumatera Barat 44,4% (Lestari et al., 2021; Merarie et al., 2023). Standar minimal kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia adalah indeks di atas 95%, sehingga hasil di bawah nilai tersebut dianggap tidak berkualitas (Jayanti et al., 2024).

Tingkat kepuasan pasien yang rendah di Indonesia, seperti yang tercatat sebesar 42,8% pada tahun 2019, menunjukkan adanya permasalahan dalam kualitas layanan kesehatan (Lestari dkk., 2021). Faktor-faktor seperti keterbatasan fasilitas medis, kenyamanan ruang tunggu, dan efisiensi pelayanan menjadi aspek yang sering dikeluhkan oleh masyarakat (Sarmania & Manik, 2024). Kondisi ini perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, terutama di tingkat pelayanan primer seperti Puskesmas (Merarie dkk., 2023).

Fasilitas dan lingkungan Puskesmas memainkan peranan penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien (Alhayra et al., 2022; Mardiana, 2020; Suparyanto dan Rosad (2015, 2020). Fasilitas yang memadai seperti ruang konsultasi, peralatan medis, obat-obatan, serta ruang tunggu yang nyaman merupakan komponen penting dalam menunjang pelayanan (Hafizurrachman & Muskita, 2024). Lingkungan fisik seperti kebersihan, pencahayaan, ventilasi, dan ketenangan turut mempengaruhi kenyamanan dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan (Arif et al., 2024). Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa lingkungan yang nyaman dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap layanan kesehatan (Ayu dkk., 2024).

Puskesmas Baranti di Kabupaten Sidenreng Rappang merupakan salah satu contoh fasilitas kesehatan yang menghadapi tantangan terkait fasilitas dan lingkungan. Berdasarkan observasi awal, ditemukan bahwa alat kesehatan sering tidak mencukupi, ruang pelayanan terbatas, dan waktu tunggu pasien panjang. Fasilitas

pendukung seperti kursi ruang tunggu dan pendingin udara juga tidak optimal, serta kebersihan area pelayanan dinilai kurang. Kondisi ini berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien dan efektivitas layanan kesehatan.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah membahas hubungan antara fasilitas pelayanan dan kepuasan pasien, namun masih sedikit yang mengkaji secara mendalam aspek lingkungan fisik dan sosial dalam konteks pelayanan kesehatan primer, khususnya di daerah. Hal ini menunjukkan adanya research gap yang perlu diisi melalui penelitian ini. Studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memahami peran fasilitas dan lingkungan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah: (a) untuk mengetahui hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Baranti; (b) untuk mengetahui hubungan antara lingkungan fisik dengan kepuasan pasien; dan (c) untuk mengetahui hubungan antara lingkungan sosial dengan kepuasan pasien.

METODE

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain *cross sectional* dengan pendekatan deskriptif Analitik

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini di wilayah kerja Puskesmas Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian dilakukan pada bulan Januari-Februari 2025

Populasi dan Sampel.

Populasi penelitian adalah 2.322 responden kunjungan pasien rawat jalan yang berobat di puskesmas yang mendapatkan pelayanan. Sampel penelitian ini adalah 96 responden

Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan dibagi menjadi dua kategori berdasarkan sumbernya, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui kuesioner yang disebar setelah mendapatkan izin dari dosen pembimbing dan pihak puskesmas. Data ini kemudian dikumpulkan untuk diolah dan

dianalisis lebih lanjut. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber lain, seperti dokumen, laporan, buku, media elektronik, wawancara, observasi lapangan, dan survei. Pengumpulan data sekunder ini memberikan perspektif yang lebih luas dan mendalam mengenai topik penelitian, sehingga dapat memperkuat validitas hasil penelitian.

Pengolahan dan Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS. Sebelum melanjutkan dengan analisis yang lebih mendalam, data yang tidak lengkap atau tidak valid akan diperiksa dan diperbaiki.

Analisis Univariat dan Bivariat

Analisis Univariat

Bertujuan untuk memahami karakteristik data pasien. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menggambarkan fenomena yang diteliti melalui statistik deskriptif, dengan fokus pada satu variabel tanpa mempertimbangkan variabel lainnya.

Analisis Bivariat

Digunakan untuk mengevaluasi hubungan atau perbedaan antara variabel dependen dan independen. Teknik ini dilakukan dengan menggunakan tabel silang untuk mengamati hubungan antara kedua variabel tersebut.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Bertujuan untuk menilai sejauh mana instrumen penelitian dapat diandalkan dan sesuai untuk mengukur variabel yang dimaksud. Instrumen yang valid akan secara akurat mengukur apa yang ingin diteliti.

Uji Reliabilitas

Digunakan untuk menilai konsistensi instrumen penelitian. Instrumen dianggap reliabel jika memiliki nilai Cronbach Alpha $\geq 0,6$, yang menunjukkan bahwa angket atau kuesioner dapat dipercaya dalam mengukur variabel yang diinginkan.

Uji Chi-Square

Uji Chi-Square digunakan untuk menguji hubungan antara dua variabel yang memiliki skala nominal atau ordinal. Uji ini sangat berguna untuk menganalisis hubungan antara variabel-variabel tersebut, dengan mempertimbangkan derajat terendah dari variabel yang digunakan.

HASIL

Hasil Analisis Univariat

Analisis univariat dilaksanakan untuk memahami pola distribusi frekuensi dan proporsi dari setiap variabel yang diteliti. Hasil dari analisis univariat yang dilakukan pada 96 responden dapat dilihat dalam penjelasan berikut.

Tabel 1. Hasil karakteristik Responden dan Distribusi Frekuensi Variabel di Puskesmas Baranti Tahun 2025

	N	%
Jenis Kelamin		
Perempuan	71	73,96
Laki - Laki	25	26,04
Usia		
< 20 Tahun	4	4,17
20-29 Tahun	38	39,58
> 40 Tahun	54	56,25
Pekerjaan		
IRT	47	48,96
Mahasiswa	13	13,54
PNS	5	5,21
Wiraswasta	20	20,83
Buruh/Petani	11	11,46
Variabel Fasilitas		
Kurang Puas	17	17,7

Puas	79	82,3
Variabel Lingkungan Fisik		
Kurang Baik	43	44,8
Baik	53	55,2
Variabel Lingkungan Sosial		
Kurang Mendukung	88	91,5
Mendukung	8	8,3
Variabel Kepuasan Pasien		
Kurang Puas	46	47,9
Puas	50	52,1
Total	96	100

Berdasarkan Tabel 1 Karakteristik Jenis Kelamin dalam penelitian ini mayoritas responden adalah perempuan, yang mencapai 73,96% atau sebanyak 71 responden. Sementara itu, responden laki-laki berjumlah 26,04% atau 25 responden. Oleh karena itu, penelitian ini lebih didominasi oleh responden perempuan dibandingkan dengan laki-laki. karakteristik Usia menunjukkan bahwa sebagian besar responden tergolong dalam kelompok usia di atas 40 tahun, yang mencapai 56,25% atau 54 responden. Kelompok usia 20-29 tahun menyusul dengan persentase 39,58% atau 38 responden, sedangkan responden yang berusia di bawah 20 tahun berjumlah 4,17% atau 4 responden. karakteristik pekerjaan, mayoritas responden berprofesi sebagai ibu rumah tangga (IRT), yang mencakup 48,96% atau 47 responden. Selanjutnya, terdapat wiraswasta yang mencapai 20,83% atau 20

responden, pelajar sebanyak 13,54% atau 13 orang, buruh/petani sebesar 11,46% atau 11 responden, dan responden yang bekerja sebagai pegawai negeri sipil (PNS) sebanyak 5,21% atau 5 responden. Berdasarkan variabel Fasilitas baik hanya 82,3% responden dan yang mengatakan variabel Fasilitas kurang baik 17,7% responden. Variabel Lingkungan Fisik 55,2% responden yang mengatakan baik dan hanya 44,8% responden yang mengatakan variabel Lingkungan Fisik kurang baik. Variabel Lingkungan Sosial 91,5% kurang mendukung dan hanya 8,3% responden yang mengatakan variabel Lingkungan Sosial mendukung. Variabel Kepuasan Pasien 52,1% responden yang mengatakan Puas dan hanya 47,9% responden yang mengatakan variabel Kepuasan Pasien Kurang Puas.

Hasil Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan antara dua variabel dalam penelitian. Uji chi square digunakan dalam analisis bivariat ini untuk menentukan tingkat signifikansi antara variabel dan kepuasan pasien, yang dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 2. Hubungan Variabel dengan kepuasan pasien di Puskesmas Baranti Tahun 2025

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		P value
	Tidak Puas		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Fasilitas							0,02
Kurang Baik	14	14,58	3	3,13	17	17,71	
Baik	32	33,33	47	48,96	79	82,89	
Total	46	47,	50	52,08	96	100	
Lingkungan Sosial							0,39
Kurang Mendukung	45	46,88	43	44,79	88	91,67	
Mendukung	1	1,04	7	7,29	8	8,33	

Total	46	47,92	50	52,08	96	100	
Lingkungan Sosial							
Kurang Baik	25	26,04	18	18,75	42	44,79	0,55
Baik	21	21,88	32	33,3	53	55,21	
Total	46	47,92	40	52,08	96	100	

Hasil penelitian fasilitas dengan kepuasan *pasien* dapat diketahui tidak ada hubungan signifikan antara fasilitas dengan kepuasan pasien $p= 0,02$ ($\text{Alpha} < 0,05$). Hal ini ditunjukkan dengan 30,4% dengan fasilitas kurang baik dan memperoleh kepuasan tidak puas. Sedangkan 6,0% dengan fasilitas kurang baik dan memperoleh kepuasan puas. Sedangkan Hubungan Lingkungan Fisik Dengan Kepuasan Pasien dapat diketahui tidak ada hubungan signifikan antara lingkungan sosial dengan kepuasan pasien $p= 0,39$ ($\text{Alpha} > 0,05$). Hal ini ditunjukkan dengan 97,8% dengan lingkungan sosial kurang mendukung dan memperoleh kepuasan tidak puas. Sedangkan 86,0% dengan lingkungan sosial kurang mendukung dan memperoleh kepuasan puas. Sedangkan hubungan lingkungan fisik dengan kepuasan pasien dapat diketahui tidak ada hubungan signifikan antara lingkungan Fisik dengan kepuasan pasien $p= 0,55$ ($\text{Alpha} > 0,05$). Hal ini ditunjukkan dengan 54,3% dengan lingkungan fisik kurang baik dan memperoleh kepuasan tidak puas. Sedangkan 36,0% dengan lingkungan kurang baik dan memperoleh kepuasan puas.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas di Puskesmas Baranti berperan penting dalam memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Meskipun lingkungan fisik dan sosial tidak menunjukkan hubungan signifikan dalam penelitian ini, faktor-faktor tersebut tetap memberikan kontribusi terhadap pengalaman pelayanan secara umum. Penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan fasilitas untuk mendukung pelayanan kesehatan yang optimal, terutama pada tingkat pelayanan primer seperti puskesmas.

PEMBAHASAN

Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Baranti menunjukkan adanya hubungan signifikan antara ketersediaan fasilitas dengan kepuasan pasien. Temuan ini didasarkan hasil analisis *chi-square* yang menghasilkan nilai $p = 0,002$ ($p < 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik fasilitas yang disediakan oleh puskesmas, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Fasilitas yang dimaksud mencakup ketersediaan sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, kebersihan ruangan, ketersediaan toilet, ruang pemeriksaan yang layak, serta alat medis yang memadai.

Terkait fasilitas, hasil penelitian sejalan dengan studi Pasalli (2024) di Puskesmas Wua-Wua Kendari, yang menyatakan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Fasilitas yang baik menciptakan kenyamanan dalam menerima layanan dan mempercepat proses pelayanan. Fasilitas pelayanan kesehatan yang baik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan meningkatkan kenyamanan dan efisiensi layanan. Hal ini sejalan dengan nilai Islam yang mengajarkan bahwa memudahkan urusan orang lain adalah bentuk ibadah. Penyediaan fasilitas yang memadai tidak hanya memenuhi standar kesehatan, tetapi juga memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien, mencerminkan pelayanan yang manusiawi dan bernilai ibadah.

Namun, hasil penelitian ini juga dikomparasi dengan studi Kridaningsih (2024) yang menyatakan tidak adanya hubungan antara fasilitas dan kepuasan pasien. Hal ini memperlihatkan bahwa persepsi terhadap kepuasan tidak hanya ditentukan oleh fasilitas, tetapi juga oleh aspek non-fisik seperti interaksi dengan

tenaga medis. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas yang memadai penting, pelayanan interpersonal dan kualitas komunikasi yang diberikan oleh tenaga medis tetap memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan Jasmin (2024) juga memperkuat argumen ini dengan menyatakan bahwa fasilitas memberikan pengaruh signifikan, yang menunjukkan bahwa persepsi terhadap fasilitas berkorelasi positif dengan kepuasan pasien (2024). Dalam hal ini, kualitas interaksi antara pasien dan tenaga medis harus diperhatikan agar kepuasan pasien dapat tercapai secara maksimal.

Hubungan Lingkungan Fisik dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Baranti, tidak ada hubungan antara lingkungan sosial dengan kepuasan pasien. Temuan ini diperoleh melalui hasil analisis statistik *chi-square* dengan nilai $p = 0,039$ ($p < 0,05$), yang menunjukkan tidak ada hubungan signifikan antara kondisi lingkungan sosial dengan kepuasan pasien. Dengan kata lain, semakin baik lingkungan sosial yang dirasakan oleh pasien, seperti interaksi yang ramah dengan tenaga kesehatan, komunikasi yang efektif, serta sikap saling menghargai antara petugas dan pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Sementara itu, temuan mengenai lingkungan sosial yang berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien penelitian Logau (2021) Ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara pelayanan empati dan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Palolo, Kabupaten Sigi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik pelayanan empati yang diberikan oleh tenaga kesehatan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap layanan yang mereka terima. Pelayanan empati yang dimaksud mencakup sikap perhatian, pemahaman, dan kepekaan tenaga kesehatan terhadap kebutuhan serta perasaan pasien. Ketika tenaga kesehatan menunjukkan empati, seperti mendengarkan dengan seksama, memberikan penjelasan yang jelas, dan menunjukkan perhatian yang tulus, pasien akan merasa lebih dihargai dan nyaman. Hal ini berkontribusi pada pengalaman positif yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien

Namun hasil penelitian Munawwaroh (2022) penelitian ini menunjukkan tidak ada hubungan antara lingkungan sosial dengan kepuasan pasien. Bahwa tidak semua elemen lingkungan sosial memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien. Meskipun interaksi yang ramah antara tenaga kesehatan dan pasien serta komunikasi yang efektif seharusnya dapat meningkatkan kepuasan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa elemen lingkungan sosial tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan studi sebelumnya yang dilakukan di Puskesmas Lerep, yang juga menemukan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara fasilitas yang ada, termasuk elemen lingkungan sosial, dengan kepuasan pasien. Dalam penelitian tersebut, nilai $p = 0,027$ ($p > 0,05$) menunjukkan bahwa meskipun terdapat faktor sosial yang positif, dampaknya terhadap kepuasan pasien tidak cukup kuat atau signifikan secara statistik

Hubungan Lingkungan Fisik dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Baranti menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kondisi fisik lingkungan dengan kepuasan pasien. Temuan ini didasarkan pada hasil analisis *chi-square* yang menghasilkan nilai $p = 0,055$ ($p < 0,05$). Meskipun secara statistik nilai $p < 0,05$, dalam konteks penelitian ini, hasil tersebut mengindikasikan bahwa hubungan antara kualitas lingkungan fisik dan kepuasan pasien tidak cukup kuat atau tidak konsisten. Dengan kata lain, meskipun ada upaya untuk meningkatkan kondisi fisik lingkungan, hal tersebut belum sepenuhnya berpengaruh langsung terhadap peningkatan kepuasan pasien di Puskesmas Baranti. Meskipun telah dilakukan berbagai upaya perbaikan, masih terdapat masalah yang mempengaruhi kenyamanan pasien, seperti kebersihan ruangan yang tidak terjaga, ruang tunggu yang sempit dan kurang nyaman, ventilasi yang tidak memadai, serta pencahayaan yang kurang optimal. Faktor-faktor ini belum memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga diperlukan langkah-langkah perbaikan lebih lanjut pada kondisi fisik lingkungan untuk meningkatkan kenyamanan pasien.

Namun, Pratama (2022) menunjukkan adanya hubungan signifikan antara lingkungan fisik dan kepuasan pasien. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan di Kabupaten Demak menemukan adanya hubungan positif antara kondisi fisik lingkungan dan kepuasan pasien di puskesmas setempat. Ini berarti bahwa semakin baik kualitas lingkungan fisik (seperti kebersihan ruangan, kenyamanan ruang tunggu, ventilasi, dan pencahayaan), semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien kualitas lingkungan fisik sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, penting bagi Puskesmas untuk terus memperbaiki dan mempertahankan kualitas lingkungan fisik, seperti kebersihan ruangan, kenyamanan ruang tunggu, ventilasi yang baik, dan pencahayaan yang memadai. Peningkatan kualitas lingkungan fisik ini akan meningkatkan kepuasan pasien dan dapat menciptakan pengalaman yang lebih positif dalam pelayanan kesehatan (Pratama Saanin et al., 2022)

Menurut penelitian Gita Ananda Putri (2020) menunjukkan tidak ada hubungan signifikan antara lingkungan fisik dan kepuasan pasien. Dengan kata lain, perubahan dalam kualitas lingkungan fisik, seperti kebersihan ruangan atau kenyamanan ruang tunggu, dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien, pengaruhnya tidak cukup kuat untuk dianggap sebagai faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan tersebut. Selain itu, terdapat kemungkinan adanya perbedaan dalam pandangan pasien mengenai kualitas lingkungan fisik, yang dapat dipengaruhi oleh pengalaman pribadi atau ekspektasi mereka terhadap fasilitas yang ada. Oleh karena itu, meskipun telah dilakukan upaya untuk memperbaiki kondisi fisik, dampaknya terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Baranti masih terbatas dan memerlukan perbaikan lebih lanjut agar dapat mencapai hasil yang lebih signifikan

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian di Puskesmas Baranti, disimpulkan bahwa kualitas fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sementara lingkungan sosial dan fisik tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Semakin baik fasilitas yang disediakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Namun, faktor lingkungan sosial dan

fisik tidak mempengaruhi kepuasan pasien secara signifikan.

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah melakukan evaluasi mendalam mengenai fasilitas dan lingkungan di Puskesmas Baranti, dengan fokus pada pemeliharaan fasilitas, kebersihan, kenyamanan ruang, dan ketersediaan peralatan medis. Penelitian juga sebaiknya mengkaji pengaruh interaksi sosial, komunikasi empatik, serta kondisi fisik terhadap kenyamanan pasien. Selain itu, faktor seperti waktu tunggu, kualitas pelayanan medis, dan dampak psikologis juga perlu diperhatikan untuk memperoleh gambaran yang lebih lengkap tentang kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhayra, A. R., Ruma, Z., & Natsir, U. D. (2022). Pengaruh Fasilitas Kantor Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Puskesmas Herlang Kabupaten Bulukumba. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(5), 303–314. <https://doi.org/10.55047/Transekonomika.V2i5.215>
- Ananda, R., Damayanti, R., & Maharja, R. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Profesional (Kepo)*, 4(1), 9–17. <https://doi.org/10.36590/Kepo.V4i1.570>
- Arif, M. A., Said, S., Sulaiman, Z., & Adri, K. (2024). *Hubungan Efisiensi Proses Pendaftaran Dengan*. 8, 4157–4162.
- Ayu, I., Genta, P., Ayu, I., Idyani, M., & Denpasar, P. K. (2024). *Meningkatkan Akses Dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Puskesmas Keliling : Pengalaman Di Upt Puskesmas Tembuku I Dalam Mengatasi Stunting Dan Penyakit Lingkungan*. 03(02), 172–185.
- Gita Ananda Putri, Sudirman, & Nurjanah. (2020). Pengaruh Citra Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Pasca Gempa Di Rsu Anutapura Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 3(4), 181–189. <https://doi.org/10.56338/Jks.V3i4.1711>
- Hafizurrachman, M., & Muskita, N. R. (2024). *Open Defecation Free Melalui Program Sanitasi Total Berbasis Masyarakat Di Puskesmas Merauke*. 8, 7408–7419.
- Jasmin, M. (2024). *Hubungan Fasilitas*

- Kesehatan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Spn Polda Sulawesi Tenggara*. 04, 28–32.
- Jayanti, A. E., Noor, H. L., & Fanny, N. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri.
- Lestari, W., Rizany, I., & Setiawan, H. (2021). Peran Lingkungan Fisik, Motivasi Dan Disiplin Kerja Dalammemberi Dampak Pada Kinerja Pegawai. *Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepua- San Pasien Rawat Inap Di Ru- Mah Sakit*, 9(1), 46–53.
- Logau, M., & Susianawati, D. E. (2021). Hubungan Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Palolo Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi. 4(1), 1–23.
- Mardiana, M. (2020). Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Lancirang Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jia: Jurnal Ilmiah Administrasi*, 8(3), 54–62.
<https://doi.org/10.51817/Jia.V8i3.277>
- Merarie, L., Wijaksono, M. A., & Basit, M. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 12(1), 153–160.
- Munawwaroh, A. I., & Indrawati, F. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep. *Indonesian Journal Of Public Health And Nutrition*, 2(3), 268–277.
<https://doi.org/10.15294/Ijphn.V2i3.55161>
- Nurzamzami, A., & Ayuningtyas, D. (2023). Analisis Kesesuaian Persyaratan Puskesmas Kelurahan Di Provinsi Dki Jakarta Dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas. *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, Viii(I), 1–19.
- Pasalli, D., Suhadi, & Liaran, R. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Di Wiliyah Kerja Puskesmas Wua-Wua Kota Kendari Sulawesi Tenggara Tahun 2022. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan (Jakk-Uho)*, 5(2), 238–247.
<http://Jakk.Fisip.Unand.Ac.Id/Index.Php/Jakk/Article/View/139>
- Pratama Saanin, A., Rumengan, G., Ulfa, L., & Rustandy, J. (2022). Hubungan Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kewajaran Harga, Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap Rs Azra Kota Bogor Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (Marsi)*, 6(2), 182–186.
<https://doi.org/10.52643/Marsi.V6i2.2582>
- Rika F, & Anung P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tempel I Sleman. *Pengaruh Kuaitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tempel I Sleman*, 11(2), 84.
- Saputra, A. (2024). Analisis Kebijakan Kesehatan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kota Medan. *Jomantara: Indonesian Journal Of Art And Culture*, 15(Volume 15 No. 02 Juni 2024), 210–227.
<https://doi.org/10.23969/Kebijakan.V15i02.10182>
- Sarmania, U., & Manik, B. (2024). *Kolaborasi Multidisplin Untuk Mengoptimalkan Kualitas Layanan Kesehatan Melalui Interprofessional Education : Literature Review. December.*
- Suparyanto Dan Rosad (2015). (2020). Prinsip Kesehatan Masyarakat. In *Suparyanto Dan Rosad (2015)* (Vol. 5, Issue 3).
- Wijaya, A. A., Purba, M. R., & Purba, F. S. (2024). Analisis Ketersediaan Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Johor *Analysis Of Availability Of Facilities And Quality Of Service On Patient Satisfaction At Johor Health Center*. 7(7), 2275–2282.