

Pengaruh Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah

Muhammad Febrian^{1*}, Ihyani Malik², Syukri³

¹Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

²Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

³Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

*Correspondence: febrian@gmail.com

Abstract

The aim of this research is to find out how much influence health facility variables have on patient satisfaction variables at the Salugatta Community Health Center, Budong-Budong District, Central Mamuju Regency. This research uses quantitative research methods with descriptive research type. The data collection technique was through a survey using a questionnaire given to patients at the Salugatta Health Center in January with a sample size of 88 respondents. The results of this study show that health facilities have a significant effect on patient satisfaction. And the results of the health facility hypothesis test (X) have a positive effect on patient satisfaction (Y). This is indicated by the value of $t_{count} > t_{table}$ with a value of $18.123 > 1.987$ with a significance value of $0.001 < 0.05$. Based on the coefficient of determination (R Square) of 0.792, which means the influence of health facilities (X) on patient satisfaction (Y) is 79% while the rest is influenced by other factors. It is hoped that the implications of this research will be for the Central Mamuju Regency government to be able to improve existing infrastructure at the Salugatta Community Health Center so that it can increase patient satisfaction, because health facilities are very important for the community.

Keywords: health center, health facilities, patient satisfaction

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel fasilitas kesehatan terhadap variabel kepuasan pasien di Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah. Adapun dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui survey dengan menggunakan kuesioner yang di berikan kepada pasien puskesmas salugatta pada bulan januari dengan jumlah sampel sebanyak 88 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dan hasil uji hipotesis fasilitas kesehatan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai thitung > tabel dengan nilai yaitu $18,123 > 1,987$ dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Berdasarkan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.792 yang artinya pengaruh fasilitas kesehatan (X) terhadap kepuasan pasien (Y) yaitu sebesar 79% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Implikasi dari penelitian ini di harapkan kepada pemerintah Kabupaten Mamuju Tengah agar mampu meningkatkan sarana prasarana yang ada di Puskesmas Salugatta agar mampu meningkatkan kepuasan pasien, karena fasilitas kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat.

Kata kunci: fasilitas kesehatan, kepuasan pasien, puskesmas

Pendahuluan

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa. Pertumbuhan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat, baik di pasar domestik maupun di pasar internasional. Untuk dapat bersaing maka setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya, dengan strategi yang sesuai dengan jasa yang ia tawarkan. Adapun kepuasan pelanggan dapat dipenuhi perusahaan salah satunya melalui fasilitas. Dengan demikian setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan konsumen melalui fasilitas yang diberikan. Demikian pula pada industri jasa kesehatan, seperti puskesmas, agar usaha tersebut bisa hidup dan berkembang diperlukan pengetahuan tentang fasilitas Kesehatan yang memadai. (Jurnal and Saputra 2018).

Sumayang (2003:124) menjelaskan bahwa fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan fisik yang memberikan kemudahan kepada konsumen untuk melakukan aktivitasnya sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. Salah satu indikator yang mengenai fasilitas fisik baik tidaknya kualitas suatu jasa dan erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan, dengan adanya fasilitas yang baik maka konsumen akan tertarik dengan jasa yang ditawarkan dan melakukan pembelian jasa yang ditawarkan tersebut. Adapun beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain: kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang ditawarkan, kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan, kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan dan kelengkapan alat yang digunakan. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa yang diminta pelanggan (Tjiptono, 2000) dalam (Selamet Nardiyantoro 2000).

Menurut Leebov, Vergare dan Scott dalam jurnal (Th. A. Radito 2014) yang juga ikut mempengaruhi kepuasan konsumen adalah fasilitas, kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun rumah sakit perlu memberikan perhatian pada fasilitas rumah sakit dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen. Fasilitas kesehatan umum yang lain juga ikut mempengaruhi kepuasan pasien seperti kualitas pelayanan berupa makanan dan minuman, privasi dan kunjungan. Fasilitas ini berupa bagaimana pelayanan terhadap pemenuhan kebutuhan pasien seperti makanan dan minuman yang disediakan dan privasi ruang tunggu sebagai sarana bagi orang-orang yang berkunjung di rumah sakit. Fasilitas ruang inap untuk pasien yang harus rawat juga mempengaruhi kepuasan pasien. Fasilitas ruang inap ini disediakan berdasarkan permintaan pasien mengenai ruang rawat inap yang dikehendakinya.

Kepuasan pasien merupakan kunci keberhasilan suatu usaha, terutama dalam bidang jasa Kesehatan. Dengan memberikan kepuasan terhadap pasien melalui fasilitas Kesehatan yang memadai, maka dapat menguntungkan bagi Perusahaan penyedia jasa Kesehatan. Salah satu Perusahaan penyedia jasa Kesehatan adalah puskesmas. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes, 2009). Kedudukan puskesmas sebagai ujung tombak dalam sistem pelayanan kesehatan. Karena puskesmas merupakan Lembaga pelayanan jasa kesehatan yang pertama berhadapan langsung dengan pasien. Puskesmas memiliki tanggung jawab terhadap wilayah kerja yaitu suatu kecamatan.

Puskesmas memiliki visi yaitu tercapainya kecamatan yang sehat. Kecamatan sehat mencakup 4 indikator utama, yaitu hubungan yang sehat, perilaku sehat, cakupan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan derajat kesehatan penduduk. Untuk mencapai visi tersebut puskesmas perlu ditunjang dengan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Peningkatan kualitas puskesmas dalam hal sarana prasarana dan akses yang memadai dapat menciptakan tingginya derajat kesehatan masyarakat. Menurut Pamungkas dan Kurniasari (2020) dalam (Sulistyoningtyas and Khusnul Dwihestie 2022), adanya hubungan antara kecukupan sarana dan prasarana dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas. Puskesmas sebagai unit organisasi penyedia pelayanan kesehatan, dihadapkan pada lingkungan yang semakin kompetitif dengan makin banyaknya balai pengobatan / poliklinik swasta. Perubahan yang terjadi di lingkungan eksternal dan internal Puskesmas menyebabkan Puskesmas harus mengubah paradigma bahwa bukan semata organisasi yang bersifat sosial. Upaya yang dilakukan oleh Puskesmas agar tetap berkembang adalah dengan meningkatkan pendapatan dari retribusi pasien. Untuk dapat meningkatkan jumlah pasien di Puskesmas di harapkan mampu memberi pelayanan optimal, dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien ke Puskesmas maka Puskesmas harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu. (Th. A. Radito 2014).

Kacamatan Budong-Budong merupakan Kacamatan tertua dari lima kacamatan yang ada di Mamuju Tengah, Sulawesi Barat. Kacamatan Budong-Budong sendiri memiliki jumlah penduduk sekitar 27609 ribu jiwa dengan jumlah 11 desa antara lain : Babana, bojo, kire, salmanurung, lembahada, lumu, pasapa, pontanakayyang, salogatta, tinali, barakkang. Tentunya dengan jumlah penduduk yang banyak pemerintah berusaha untuk meningkat kepuasan Masyarakat terutama dalam sektor Kesehatan. Oleh karena itu pemerintah kabupaten mamuju Tengah berusaha memberikan pelayanan melalui fasilitas Kesehatan dengan membangun puskesmas di setiap desa, guna membantu melayani Masyarakat. Puskesmas salugatta merupakan salah satu puskesmas yang berada di kacamatan budong-budong, kabupaten mamuju Tengah tepatnya di Desa Salogatta. Puskesmas salugatta memiliki Motto “bekerja dengan hati, Kesehatan anda kepuasan kami” Adapun fasilitas yang tersedia di Puskesmas Salugatta sebagai berikut: UGD, KIA KB, Pemeriksaan Umum, Gigi dan Mulut, Persalinan dan Nifa, Pemeriksaan Calon Pengantin, konsultasi Kesehatan, Ruang rawat inap, Farmasi, Ambulance, Rumah dinas tenaga Kesehatan dan Laboratorium. melakukan Pembenahan terhadap Puskesmas sebagai upaya meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat agar kebutuhan masyarakat akan fasilitas kesehatan terpenuhi.

Agar Puskesmas dapat menjalankan fungsinya secara optimal perlu dikelola dengan baik, baik kinerja pelayanan, proses pelayanan, maupun sumber daya yang digunakan. Masyarakat menghendaki pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu, serta dapat menjawab kebutuhan mereka, oleh karena itu upaya peningkatan mutu, manajemen risiko dan keselamatan pasien perlu diterapkan dalam pengelolaan Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif kepada masyarakat melalui upaya pemberdayaan masyarakat dan swasta. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Puskesmas menyediakan bangunan yang sesuai dengan ketentuan pemerintah seperti persyaratan administratif, persyaratan keselamatan dan kesehatan kerja, serta persyaratan teknis bangunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, selain itu Puskesmas harus memiliki prasarana yang berfungsi seperti Ambulance, system kelistrikan yang memadai dan sistem ventilasi yang baik. Penyediaan fasilitas ruangan suatu puskesmas juga harus sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan, ruangan yang harus di sediakan oleh Puskesmas Rawat inap antara lain: Ruang tunggu, Ruang pemeriksaan umum, Ruang gawat darurat, Ruang farmasi dan KM/WC untuk rawat inap. Di Puskesmas Salugatta sendiri yang

manjadi keluhan dari pasien saat berobat di puskesmas Salugatta terkait dengan WC Puskesmas yang kurang bersih dan kurangnya air bersih yang tersedia dan tidak adanya Security yang menjaga di Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah.

Metode

Waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini kurang lebih selama 2 bulan lamanya, yaitu dilakukan pada bulan Januari sampai dengan Februari 2024. Adapun lokasi penelitian bertempat di Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-Budong, Kabupaten Mamuju Tengah. Puskesmas Salugatta dipilih menjadi lokasi penelitian dengan fokus penelitian yaitu Pengaruh Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan yang menilai suatu kegiatan yang dinyatakan dalam bentuk angka. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif.

Menurut (Sugiyono, 2017) dalam jurnal (Engkus 2019), penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih yang mempunyai hubungan sebab akibat terhadap variabel lainnya. Dengan penelitian ini, dapat dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

(Jurnal and Saputra 2018) populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Berdasarkan Observasi awal yang dilakukan di Puskesmas Salugatta Peneliti mendapatkan data kunjungan pasien yang berobat pada Puskesmas Salugatta, Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah pada bulan Januari 2024 sebanyak 737 orang. Oleh karena itu populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat pada Puskesmas Salugatta yaitu sebanyak 737.

Sampel adalah bagian dari populasi yang harapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Menurut (Sugiyono 2018) dalam jurnal (Pringsewu 2020) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pengambilan sampel dilakukan agar dapat memudahkan peneliti dalam pengumpulan data yang dapat dipertanggung jawabkan. Pada penelitian ini menggunakan Simple Random Sampling, menurut (Sugiyono 2017) dalam jurnal (Hakim 2017) Simple Random Sampling adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Peneliti menentukan nilai eror/persentase kelonggaran ketidakteelitian tingkat kesalahan sebesar 10%.

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian adalah 88 orang. Dalam menentukan sampel, penulis memberikan kriteria yang akan menjadi responden adalah pasien yang berobat ke Puskesmas Salugatta sehingga dapat memberi penilaian mengenai fasilitas kesehatan di Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-budong, Kabupaten Mamuju Tengah.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Kuesioner Atau Angket dan Studi Literatur

Kuesioner menurut (Sugiyono,2011) adalah “teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya”. Dalam kuesioner yang akan ditanyakan peneliti adalah Bagaimana fasilitas Kesehatan yang ada di Puskesmas Salugatta. Tujuan di sebar kuesioner adalah untuk mengetahui data mengenai fasilitas Kesehatan yang tersedia di Puskesmas

Salugatta. Kuesioner yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini menggunakan penilaian berdasarkan skala likert.

Dalam skala Likert kuesioner yang digunakan adalah kuesioner pilihan dimana setiap item pernyataan. Menurut (Sugiyono,2018) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi. Skala Likert digunakan untuk menghitung semua indikator. Pembagian skala Likert dilakukan dengan pembagian berikut:

Tabel 1.
Skala Likert

No.	Penilaian	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Studi literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelolah bahan penelitian. Menurut (Warsiah,2009) Studi Literatur adalah merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku buku, majalah yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian.

knik analisis data menggunakan Analisis Regresi Linear Sederhana. Analisis regresi linier sederhana yaitu digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut (Sugiyono,2014) dalam jurnal (Papatungan et al. 2021) regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel indeviden (X) dengan variabel devenden (Y). Analisis ini bertujuan untuk memprediksikan nilai dari variabel devenden apabila nilai variabel indeviden mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel indeviden dan variabel devenden apakah positif atau negatif.

Analisis ini di gunakan untuk menggambarkan karakteristik masing-masing variabel penelitian. Dari hasil pengolahan data dalam analisis deskriptif yaitu menggunakan proporsi jawaban responden terhadap variabel penelitian (Rosanti 2023). Total pencapaian responden (TCR) merupakan suatu ukuran untuk menghitung masing-masing kategori jawaban dari deskriptif variabel.

Teknik pengabsahan data yang digunakan dalam penilitian ini yaitu Uji Validasi, Uji Relibialitas, Uji Determinasi (R^2)

Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas item atau butir akan digunakan Uji Korelasi Pearson Product Moment. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah ataupun valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner maupun untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2006) dalam jurnal (Papatungan et al. 2021).

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Apabila dilakukan penelitian yang sama dengan tujuan yang sama dan karakteristik responden yang sama, maka hasil pengambilan data berikutnya akan didapatkan respon yang kurang lebih sama. Uji

reliabilitas pada penelitian ini menggunakan pengolahan data yang dilakukan dengan bantuan program SPSS (Statistical Program and Service Solution).

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model menjelaskan variasi variabel dependen. Dalam pengujian hipotesis koefisien determinasi dilihat dari besarnya nilai R^2 (*R Square*), untuk mengetahui seberapa jauh variabel bebas fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien. Nilai R^2 mempunyai interval antara 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika nilai R^2 bernilai besar mendekati (mendekati 1) berarti variabel bebas dapat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Sedangkan jika R^2 bernilai kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

Hasil dan Pembahasan

Puskesmas Salugatta berada di Desa Salugatta tepatnya di jalan trans Sulawesi dengan wilayah kerja awalnya meliputi 8 desa yaitu Desa Salugatta, Desa Tinali, Desa Barakkang, Desa Pontanakayang, Desa Bojo, Desa Lembah Hada, dan Desa Pasapa serta Desa Salumanurung. Wilayah kerja Puskesmas Salugatta masuk dalam wilayah administratif Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah Provinsi Sulawesi Barat.

Luas wilayah kerja Puskesmas Salugatta adalah 137,9 Km². Desa Barakkang merupakan desa terluas mencapai ± 41,35 Km², dan desa yang paling sempit adalah desa Tinali dengan luas 4,29 Km², Desa paling dekat adalah desa salugatta dan Desa tersulit dijangkau oleh kendaraan baik roda dua maupun roda empat adalah Desa Pasapa dan salah satu dusun dari Desa Barakkang yaitu Dusun Palopo.

Menurut Bowles (1998) dalam (Th. A. Radito 2014) fasilitas kesehatan umum yang lain juga ikut mempengaruhi kepuasan pasien seperti kualitas pelayanan berupa makanan dan minuman, privasi dan kunjungan. Fasilitas ini berupa bagaimana pelayanan terhadap pemenuhan kebutuhan pasien seperti makanan dan minuman yang disediakan dan privasi ruang tunggu sebagai sarana bagi orang-orang yang berkunjung di rumah sakit. Fasilitas ruang inap untuk pasien yang harus dirawat juga mempengaruhi kepuasan pasien. Fasilitas ruang inap ini disediakan berdasarkan permintaan pasien mengenai ruang rawat inap yang dikehendakinya.

Fasilitas Kesehatan (X)

Berdasarkan hasil uji statisti deskriptif menunjukkan bahwa tanggapan presponden terhadap variabel fasilitas kesehatan yang dimiliki oleh puskesmas salugatta telah diukur oleh beberapa kriteria atau indikator sebagai berikut:

Bangunan

Berdasarkan hasil penelitian, indikator bangunan dari hasil jawaban responden mengenai bangunan puskesmas salugatta masuk dalam kategori baik. Diketahui bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan Sangat Setuju pada pernyataan Bangunan dan ruang tunggu yang dimiliki Puskesmas Salugatta, sedangkan wc dan air bersih mayoritas responden menjawab Setuju. Artinya Bangunan merupakan fasilitas kesehatan yang utama dalam penyediaan jasa kesehatan, setiap bangunan Puskesmas harus menyediakan fasilitas dan aksesibilitas untuk menjamin terwujudnya kemudahan, keamanan, dan kenyamanan.

Peralatan

Peralatan merupakan salah satu indikator untuk mengukur fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien, baik peralatan medis dan non yang tersedia di Puskesmas. Peralatan medis adalah peralatan yang digunakan untuk pengobatan dan perawatan pasien. Adapun peralatan non medis seperti Ambulance dan kursi roda. Peralatan medis dan non medis merupakan

peralatan yang paling penting dan harus tersedia sesuai kebutuhan puskesmas, karna peralatan medis digunakan untuk memberikan pelayan kepada pasien begitupun dengan peraltan non medis di gunakan untuk pasien yang membutuhkan.

Daya

Berdasarkan hasil penelitian, indikator daya dari hasil jawaban responden mengenai daya di puskesmas salugatta masuk dalam kategori baik. Diketahui bahwa jawaban dari responden yang mendominasi adalah setuju, ini berarti responden puas dengan daya yang tersedia mulai dari daya Listrik yang cukup untuk satu puskesmas, adanya listrik cadangan dan cukupnya pencahayan pada malam hari di puskesmas salugatta.

Komunikasi

Berdasarkan hasil penelitian, indikator komunikasi dari hasil jawaban responden mengenai komunikasi di puskesmas salugatta masuk dalam kategori baik. Diketahui bahwa tanggapan responden tentang informasi jadwal pelayanan serta sosialisasi kesehatan dan akses informasi digital mayoritas responden menjawab Setuju. Responden merasa pada akses informasi dan komunikasi di puskesmas salugatta sudah bagus sehingga responden dapat mengakses dan mengetahui tentang informasi yang tersedia di puskesmas salugatta.

Keamanan

Berdasarkan hasil penelitian, indikator keamanan dari hasil jawaban responden mengenai Keamanan di puskesmas salugatta masuk dalam kategori baik. Diketahui bahwa tanggapan responden tentang keamanan puskesmas salugatta terutama pada pernyataan adanya security yang menjaga di puskesmas dominan responden menjawab tidak setuju, hal ini di karnakan tidak adanya security yang menjaga di puskesmas salugatta, begitupun hasi pengamatan yang dilakukan peneliti dilokasi penelitian tidak melihat adanya security yang menjaga di puskesmas salugatta. Pada pernyataan tentang pagar dan parkiryan yang tersedia di puskesmas salugatta jawaban dari responden dominan sangat setuju dan setuju.

Tabel 2.
Tingkat Capaian Responden (TCR) Fasilitas Kesehatan (X)

Item	T					T x SL					n	TCR	idx (%)	Kriteria
	STS	TS	KS	S	SS	1	2	3	4	5				
X1	1	0	5	37	45	1	0	15	148	225	88	389	88	Sangat Baik
X2	2	1	10	35	40	2	2	30	140	200	88	374	85	Baik
X3	5	5	17	40	21	5	10	51	160	105	88	331	75	Baik
X4	0	12	4	44	28	0	24	12	176	140	88	352	80	Baik
X5	1	1	5	37	44	1	2	15	148	220	88	386	88	Sangat Baik
X6	1	2	8	47	30	1	4	24	188	150	88	367	83	Baik
X7	0	1	6	35	46	0	2	18	140	230	88	390	89	Sangat Baik
X8	1	3	11	33	40	1	6	33	132	200	88	372	85	Baik
X9	0	1	8	40	39	0	2	24	160	195	88	381	87	Sangat Baik
X10	0	4	9	37	38	0	8	27	148	190	88	373	85	Baik
X11	2	1	9	51	25	2	2	27	204	125	88	360	82	Baik
X12	0	4	11	45	28	0	8	33	180	140	88	361	82	Baik
X13	10	14	25	22	17	10	28	75	88	85	88	286	65	Cukup Baik
X14	0	2	7	41	38	0	4	21	164	190	88	379	86	Sangat Baik
X15	0	3	7	34	44	0	6	21	136	220	88	383	87	Sangat Baik

Sumber: diolah dari data primer 2024

Kepuasan Pasien (Y)

Kepuasan pasien merupakan perasaan positif yang dialami pasien setelah menerima atau menggunakan fasilitas Kesehatan yang disediakan oleh puskesmas. Menurut (Imbalo S. Pohan 2015) ada 4 indikator untuk mengukur kepuasan pasien. Berdasarkan hasil uji statisti deskriptif menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pasien yang dimiliki oleh puskesmas salugatta telah diukur oleh beberapa kriteria atau indikator sebagai berikut:

Akses Layanan Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian, indikator akses layanan kesehatan dari hasil jawaban responden mengenai akses layanan kesehatan pada puskesmas salugatta masuk dalam kategori baik. Diketahui bahwa mayoritas jawaban responden tentang akses layanan kesehatan memberi tanggapan Setuju tentang informasi layanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien. Hal ini menjadi alasan dominan responden menjawab setuju karena sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan pasien tentang informasi yang disediakan oleh pihak puskesmas salugatta.

Mutu Layanan Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian, indikator Mutu layanan kesehatan dari hasil jawaban responden mengenai mutu layanan kesehatan pada puskesmas salugatta masuk dalam kategori baik. Diketahui tentang mutu layanan kesehatan dominan jawaban yang diberikan responden Setuju pada pernyataan yang diberikan, hal ini dikarenakan pelayanan yang didapatkan dari staff, dokter dan perawat puskesmas salugatta serta obat-obatan yang tersedia di puskesmas salugatta sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan pasien saat berkunjung atau berobat di puskesmas salugatta, itulah mengapa mayoritas memilih jawaban setuju dari pernyataan mutu layanan kesehatan.

Proses Layanan Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian, indikator proses layanan kesehatan dari hasil jawaban responden mengenai proses layanan kesehatan pada puskesmas salugatta masuk dalam kategori baik. Artinya pernyataan Proses layanan kesehatan, pada pernyataan pendaftaran pasien dominan jawaban yang diberikan oleh responden menjawab sangat setuju pada pendaftaran untuk mendapatkan layanan medis, sedangkan pada pernyataan pemeriksaan fisik dan edukasi tentang kondisi medisnya mayoritas jawaban responden memberikan tanggapan Setuju, hal ini dikarenakan karena proses layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien sudah sesuai dengan kebutuhannya.

Sistem Layanan Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian, indikator sistem layanan kesehatan dari hasil jawaban responden mengenai system layanan kesehatan padapuskesmas salugatta masuk dalam kategori baik. Dari pernyataan system layanan kesehatan mayoritas responden menjawab setuju pada item pernyataan system layanan kesehatan, hal ini dikarenakan fasilitas yang nyaman dan aman, pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas serta biaya layanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan pasien puskesmas salugatta.

Pengaruh Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah

Hasil analisis menggunakan analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan dari variabel Fasilitas Kesehatan (X) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-budong Kabupaten Mamuju Tengah. Hal ini dibuktikan dari nilai koefisien determinasi bahwa R^2 sebesar

0,792 atau 79.2%. Oleh karena itu semakin baik fasilitas kesehatan yang disediakan semakin baik kepuasan pasien yang berkunjung atau berobat di Puskesmas Salugatta.

Tabel 3.
Tingkat Capaian Responden (TCR) Kepuasan Pasien (Y)

Item	T					T x S					n	TCR	idx (%)	Kriteria
	STS	TS	KS	S	SS	1	2	3	4	5				
Y1	0	2	4	44	38	0	4	12	176	190	88	382	87	Sangat Baik
Y2	0	3	4	43	38	0	6	12	172	190	88	380	86	Sangat Baik
Y3	0	2	7	43	36	0	4	21	172	180	88	377	86	Baik
Y4	1	3	10	43	31	1	6	30	172	155	88	364	83	Baik
Y5	0	2	7	38	41	0	4	21	152	205	88	382	87	Sangat Baik
Y6	1	1	8	43	35	1	2	24	172	175	88	374	85	Baik
Y7	0	1	3	37	47	0	2	9	148	235	88	394	90	Sangat Baik
Y8	0	1	4	40	43	0	2	12	160	215	88	389	88	Sangat Baik
Y9	0	1	7	40	40	0	2	21	160	200	88	383	87	Sangat Baik
Y10	0	3	8	44	33	0	6	24	176	165	88	371	84	Baik
Y11	0	2	9	46	31	0	4	27	184	155	88	370	84	Baik
Y12	2	2	6	47	31	2	4	18	188	155	88	367	83	Baik

Sumber: diolah dari data primer 2024

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pengujian regresi linier sederhana, uji determinasi (R^2) dan uji t yang telah dilakukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan fasilitas kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah.

Berdasarkan hasil penelitian tentang fasilitas kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-budong Kabupaten Mamuju Tengah dan besarnya pengaruh ketersediaan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien adalah sebesar 79.2%.

Referensi

- Bellia Annishia, Fristi, and Eko Prastiyo. 2019. "Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di Hotel Best Western Premier the Hive Jakarta." *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata* 4 (1): 1–85. <http://journal.ubm.ac.id/>.
- Engkus, Engkus. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi." *Jurnal Governansi* 5 (2): 99–109. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>.
- Hakim, RL. 2017. "Metode Penelitian Tentang Variabel-Variabel Independen." *Journal of Economic Sciences*, 72–92.
- Jurnal, J M K, and Angga Adi Saputra. 2018. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien" 3 (38): 72–89.
- Kosanke, Robert M. 2019. "Chapter 2 Poltekkes Kemenkes Yogyakarta," 21–43.
- Nazlia. 2017. "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Saudara Syariah Medan," 1–60.
- Paputungan, Titaniya, Lucky F Tamengkel, Olivia F C Walangitan, Administrasi Bisnis, and Jurusan Ilmu Administrasi. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT JNE Kotamobagu." *Productivity* 2 (5): 397–402.

- Pringsewu, Pringsewu Kab. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada UPTD Puskesmas.”
- Rhosyada, Via Inkha. 2019. “Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kenyamanan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Banyuwangi.” *Jurnal Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.*, 6–22.
- Ridwan, Ivani, and Fitria Saftarina. 2015. “Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan Dan Loyalitas Pasien.” *Jurnal Majority* 4 (9): 21. <http://juke.kedokteran.unila.ac.id/index.php/majority/article/view/1403>.
- Rosanti, Ika Arista. 2023. “Pengaruh Sistem Kerja, Kompensasi Dan Kesejahteraan Terhadap Kinerja Tenaga Outsourcing Di Bank BNI Kota Padang.” *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen (JUPIMAN)* 2 (2): 152–68. <https://doi.org/10.55606/jupiman.v2i2.1656>.
- Selamet Nardiyantoro. 2000. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Puskesmas Di Kecamatan Serang Kabupaten Rembang.” *YUME : Jurnal of Managament*.
- Studi, Program, Magister Promosi, Kajian Sumberdaya Manusia, Program Pascasarjana, and Universitas Diponegoro. 2009. “Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di Rsud Tugurejo Semarang.”
- Sulistyoningtyas, Sholaikhah, and Luluk Khusnul Dwihestie. 2022. “Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal.” *Peran Mikronutrisi Sebagai Upaya Pencegahan Covid-19* 12 (Januari): 75–82.
- Th. A. Radito. 2014. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas.” *Jurnal Ilmu Manajemen*