

**SKIRPSI**

**PENGARUH FASILITAS KESEHATAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SALUGATTA  
KECAMATAN BUDONG-BUDONG  
KABUPATEN MAMUJU TENGAH**



**Oleh:**

**MUHAMMAD FEBRIAN**

Nomor Induk Mahasiswa: 105611115820

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

**SKIRPSI**

**PENGARUH FASILITAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
DI PUSKESMAS SALUGATTA KECAMATAN BUDONG-BUDONG  
KABUPATEN MAMUJU TENGAH**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mneyeleaikan Studi Dan Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)



Di Susun Dan Di Ajukan Oleh

**MUHAMMAD FEBRIAN**

Nomor Induk Mahasiswa: 105611115820

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul Penelitian : Pengaruh Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Salugattta Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah

Nama Mahasiswa : Muhammad Febrian

Nomor Induk Mahasiwa : 105611115820

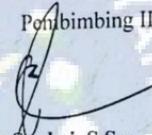
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

  
Dr. Sukri, S.Sos., M.Si

NBM : 730727

NBM : 923568

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Ilmu Adminisrasi Negara

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

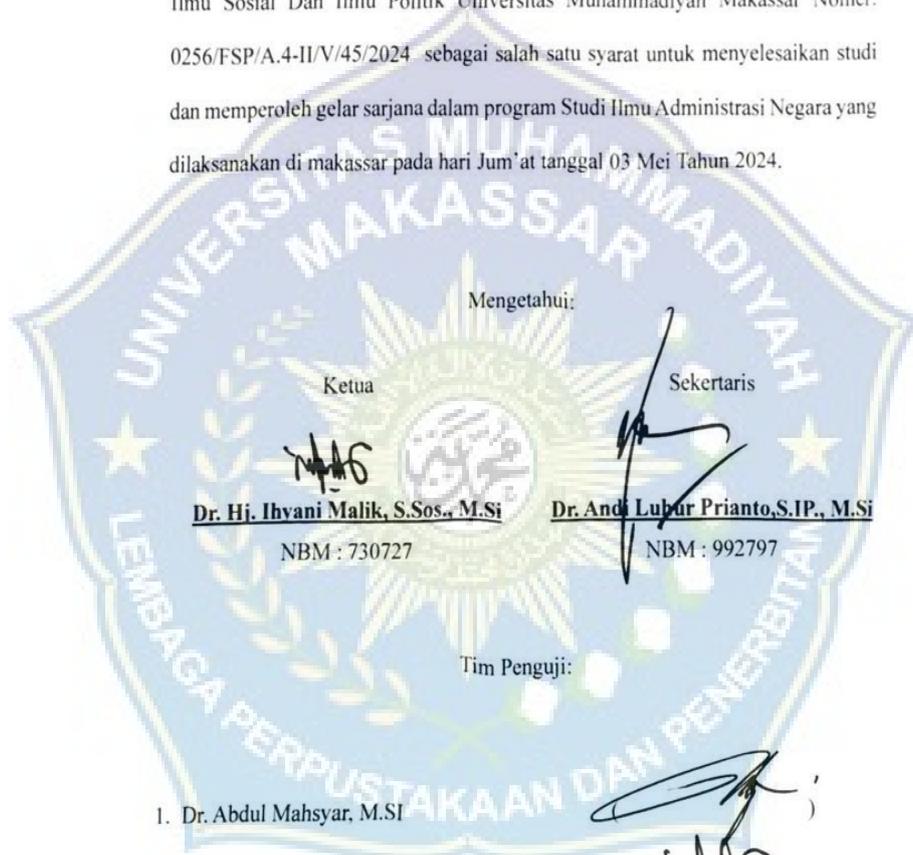
  
Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

NBM. 730 727

NBM: 991 742

### HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasrkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomer: 0256/FSP/A.4-II/V/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di makassar pada hari Jum'at tanggal 03 Mei Tahun 2024.



Mengetahui:

Ketua

Sekretaris

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

Dr. Andi Lubur Prianto, S.IP., M.Si

NBM : 730727

NBM : 992797

Tim Penguji:

1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si

2. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

3. Dr. H. Amir Muhiddin, M.Si

4. Nurbiah Tahir, S.Sos., M,AP

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Muhammad Febrian

Nomor Induk Mahasiswa : 105611115820

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 26 Maret 2024

Yang Menyatakan,



Muhammad Febrian

## ABSTRAK

**MUHAMMAD FEBERIAN, 2024. Pengaruh Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah. (Di bimbing oleh Ihyani Malik Dan Syukri).**

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. Analisis data di lakukan dengan menilai tanggapan responden tentang fasilitas kesahatan terhadap kepuasan pasien, serta melakukan analisis statistik untuk mengidentifikasi hubungan antara kedua variabel tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan berpengaruh signifika terhadap kepuasan pasien. Dan hasil uji hipotesis fasilitas kesehatan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai yaitu  $18,123 > 1,987$  dengan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Berdasrkan keofisien 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 prasarna yang ada di Puskesmas Salugatta agar mampu meningkatkan kepuasan pasien, karena fasiilitas kesahatan merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat.

***Kata kunci:*** *fasilitas kesehatan, kepuasan pasien, puskesmas*

## KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

**“ASSALAMUALAIKUM WARAHMATULLAHI WABAROKATUH”**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“*pengaruh fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas salugatta kecamatan budong-budong kabupaten mamuju tengah*”**. Shalawat serta salam tetap tercurah kepada Nabi kita yaitu Nabi besar Muhammad SAW.

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan baik itu dari segi isi maupun dari segi Bahasa dalam penulisan yang di gunakan karena masih terbatasnya kemampuan dan pengetahuan penulis. Secara khusus penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Banyak masukan dan motivasi yang di berikan kepada penulis sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Terimakasih tak terhingga kepada kedua orang tua penulis, Ibunda St. Salmah S.Pd dan Ayahanda Romi yang selalu memberikan dukungan, doa, semangat, nasehat dan kasih sayang yang tak terhingga selama ini.

2. Bapak Prof. Dr. H Ambo Asse, M.Ag., Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Hj Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Negara .
5. Ibu Dr. Hj Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Syukri, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan ilmunya dalam bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmunya kepada penulis dan seluruh staf pegawai di ruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah yang telah menerima penulis untuk melakukan penelitian, serta seluruh pasien yang menjadi responden dalam mengisi kuesioner dengan ikhlas selama penelitian.
8. Kepada Nur Ma'wa Yunita yang telah menjadi partner yang telah memberikan dukungan, support dan memberikan semangat dalam proses penyusunan dan menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada keluarga besar IAN D atas segala bantuan yang diberikan kepada penulis selama proses perkuliahan dan dalam penyusunan skripsi.

10. Kepada keluarga besar KKP FISIPOL 27 Kelurahan Onto yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
11. Serta yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan kontribusi dalam penulisan skripsi ini.
12. Untuk sahabat-sahabat penulis Rahmad dan Hasrianto yang telah kebersamai dalam menyelesaikan skripsi ini

Akhir kata penulis mengucapkan kepada semua pihak yang terlibat dalam Penyusunan skripsi ini, semoga bantuan dari semua pihak yang telah memberi motivasi kepada penulis akan senantiasa memperoleh kebaikan dan pahala yang berlipat ganda di sisi Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Sekian dan terimakasih.

Makassar, 26 Maret 2024

penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENERIMAAN TIM</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
A. Penelitian Terdahulu .....	10
B. Teori dan Konsep .....	11
C. Kerangka Pikir .....	20
D. Hipotesis Penelitian .....	21
E. Definisi Oprasional .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	25
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian .....	25
B. Jenis Dan Tipe Penelitian .....	25
C. Populasi Dan Sampel .....	25
D. Teknik Pengumpulan Data .....	28
E. Teknik Analisis Data .....	30
F. Teknik Pengabsahan Data .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	35
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	35

B. Hasil Penelitian .....	45
C. Pembahasan Dan Hasil Pnelitian .....	75
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>84</b>
A. Kesimpulan .....	84
B. Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>86</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3. 1 Instrumen Skala Likert .....	29
Tabel 3. 2 Tingkat Capaian Responden.....	32
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Tahun 2022 .....	37
Tabel 4. 2 Keadaan Tenaga Kesehatan Berdasarkan Status Kepegawaian Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-Budong Tahun 2022 .....	39
Tabel 4. 3 Keadaan Tenaga Kesehatan Berdasarkan Tempat Tugas .....	40
Tabel 4. 4 Fasilitas dan Jenis Fasilitas Kesehatan di Puskesmas Salugatta .....	43
Tabel 4. 5 Layanan Kesehatan di Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong- Budong Kabupaten Mamuju Tengah .....	44
Tabel 4. 6 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4. 7 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4. 8 Deskripsi Pernyataan Tentang Bangunan.....	49
Tabel 4. 9 Deskripsi Pernyataan Tentang Peralatan .....	51
Tabel 4. 10 Deskripsi Pernyataan Tentang Daya.....	52
Tabel 4. 11 Deskripsi Pernyataan Tentang Komunikasi.....	54
Tabel 4. 12 Deskripsi Pernyataan Tentang Keamanan .....	56
Tabel 4. 13 Tabel Tingkat Capaian Responden (TCR) Fasilitas kesehatan (X)....	57
Tabel 4. 14 Deskripsi Pernyataan Tentang Akses Layanan Kesehatan .....	60
Tabel 4. 15 Tentang Mutu Layanan Kesehatan .....	62
Tabel 4. 16 Deskripsi Pernyataan Tentang Proses Layanan Kesehatan .....	63
Tabel 4. 17 Deskripsi Pernyataan Tentang Sistem Layanan Kesehatan.....	65
Tabel 4. 18 Tabel Tingkat Capaian Responden (TCR) Kepuasan Pasien (Y).....	66

Tabel 4. 19 Hasil Uji Validas Variabel Fasilitas Kesehatan (X).....	68
Tabel 4. 20 Hasil Uji Validasi Variabel Kepuasan Pasien (Y).....	69
Tabel 4. 21 Uji Reliabilitas Variabel X dan Y .....	70
Tabel 4. 22 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	71
Tabel 4. 23 Hasil uji determinasi ( $R^2$ ) .....	72
Tabel 4. 24 Hasil Uji Hipotesis .....	73



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	20
Gambar 4 1 Peta Wiliayah Kerja Puskesmas Salugatta .....	36



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

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 ( Tjiptono, 2007 ) Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat di tawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan Hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat di sampaikan dengan baik oleh rumah sakit yaitu keberadaan fasilitas menunjang pelayanan kesehatan. Keberadaan fasilitas seperti kotak saran dan keluhan akan membantu rumah sakit dalam memperoleh informasi mengenai hal – hal apa saja yang diinginkan dan menjadi kebutuhan pelanggan (pasien) untuk mempermudah pelanggan (pasien) menyampaikan hal yang menjadi ketidak puasannya dalam memperoleh pelayanan. Peningkatan sarana dan prasarana rumah sakit juga perlu dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas

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.

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berfungsi menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019, upaya kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas lebih mengutamakan pada upaya yang bersifat promotif dan preventif di wilayah kerjanya dengan tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Puskesmas juga merupakan unit pelaksana teknis dari Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota yang bertugas untuk melaksanakan kegiatan operasional pembangunan kesehatan di wilayah kerja masing – masing (Kementerian Kesehatan RI 2019). Puskesmas adalah fasilitas medis yang relatif kecil yang memberikan perawatan kepada pasien rawat jalan, berpartisipasi dalam program imunisasi dan akibatnya menghasilkan limbah dalam jumlah terbatas. Pelayanan kesehatan di puskesmas harus memastikan bahwa setiap orang menerima perawatan yang komprehensif mulai dari promosi dan pencegahan hingga perawatan, rehabilitasi serta perawatan paliatif yang sedekat mungkin dengan lingkungan tempat tinggal mereka sehari-hari .(Kosanke 2019)

Puskesmas juga fasilitas kesehatan yang penting dan terjangkau bagi seluruh kalangan masyarakat, khususnya bagi masyarakat ekonomi menengah ke bawah. Faktor biaya periksa dan obat yang lebih murah, serta lokasinya yang mudah dijangkau (berada di tiap kelurahan ataupun kecamatan) merupakan alasan utama masyarakat memilih Puskesmas sebagai tempat untuk berobat. Puskesmas yang merupakan FKTP atau disebut dengan fasilitas kesehatan tingkat pertama. Definisi puskesmas menurut Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 adalah sarana pelayanan kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP) pada tingkat pertama dengan fokus utama pada kegiatan promosi dan pencegahan di wilayah kerjanya.

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 menjadi 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.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ Pengaruh Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah ”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah fasilitas Kesehatan (X) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) di Puskesmas Salugatta Kecamatan Budoong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah.?
2. Seberapa besar pengaruh ketersediaan fasilitas kesehatan (X) terhadap kepuasan pasien (Y) di Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas Kesehatan terhadap kepuasan pasien
2. Untuk mengetahui seberapa besar ketersediaan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien dalam meningkatkan fasilitas Kesehatan

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara praktis maupun teoritis:

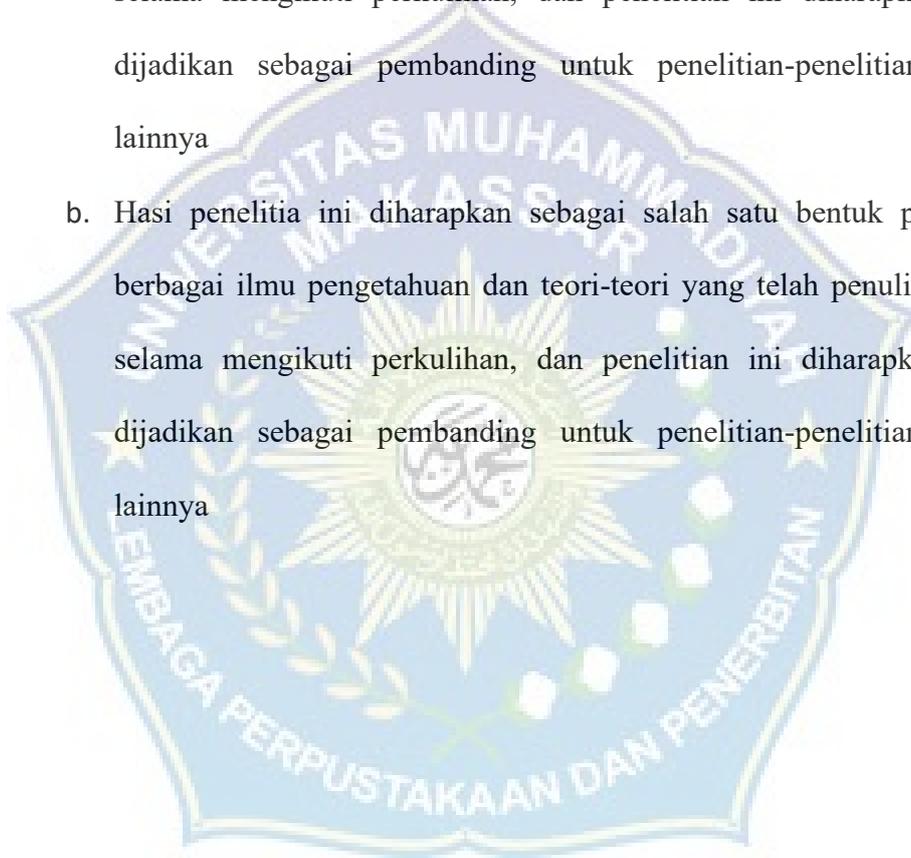
1. Manfaat praktis

Di harapkan Bagi pihak Puskesmas, hasil penelitian dapat menjadi masukan dan sebagai bahan pertimbangan dalam evaluasi terhadap

peningkatan fasilitas kesehatan dan pengelolaan Puskesmas agar menjadi lebih baik dimasa yang akan datang.

2. Manfaat teoritis

- a. Hasil Penelitian ini diharapkan sebagai salah satu bentuk penerapan berbagai ilmu pengetahuan dan teori-teori yang telah penulis peroleh selama mengikuti perkuliahan, dan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pembandingan untuk penelitian-penelitian sejenis lainnya
- b. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai salah satu bentuk penerapan berbagai ilmu pengetahuan dan teori-teori yang telah penulis peroleh selama mengikuti perkuliahan, dan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pembandingan untuk penelitian-penelitian sejenis lainnya



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pembandingan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu antara lain sebagai berikut:

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti (Tahun Penelitian)	Judul	Hasil Penelitian
1.	Selamet Nardiyantoro (2011)	“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Puskesmas Di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang”	kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 18,49%, fasilitas berpengaruh sebesar 4,62% dan citra berpengaruh sebesar 5,38% terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang. Secara simultan pengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang sebesar 31,5%.
2.	Angga Adi Saputra (2018)	“Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien”	Hasil pengujian menunjukkan bahwa fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Ditunjukkan dengan F hitung sebesar 79,225 lebih besar bila dibandingkan dengan F tabel 3,07. Uji t menunjukkan bahwa variabel fasilitas (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) mempunyai pengaruh

			yang signifikan terhadap kepuasan pasien.
3.	Th. A. Radito (2014)	Analisis Pengaruh “Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas”	Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien. Namun dari hasil regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan hanya mampu menjelaskan kepuasan pasien sebesar 39,1%. Sedangkan sisanya sebesar 60,9% dipengaruhi oleh faktor lain

## B. Teori dan Konsep

### 1. Konsep Fasilitas Kesehatan

Fasilitas merupakan yang harus disediakan sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono,2015). Fasilitas memiliki peran sangat penting dalam pemasaran jasa, karna jasa yang disediakan kepada pelanggan tidak jarang membutuhkan fasilitas (Nirwana,2014). Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan berbagai kegiatan sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi. Menurut Agus Sulastiyono dalam (Bellia Annishia and Prastiyo 2019).

Faktor fasilitas merupakan suatu faktor yang sangat menunjang dalam usaha memasarkan produk jasa kepada konsumen pengguna jasa. Fasilitas yang baik dan lengkap atau komplit merupakan suatu daya tarik tersendiri bagi

konsumen dalam menentukan pilihannya terhadap pembelian suatu jasa. Dan sebaliknya fasilitas yang tidak memadai tidak disesuaikan dengan harga, mendorong kearah kegagalan perusahaan karena konsumen dapat mengurungkan niatnya untuk membeli produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Dalam banyak hal, penyediaan sarana dan fasilitas ini memang diperlukan untuk memacu usaha rumah sakit sehingga benar-benar menjadi usaha yang mampu melayani masyarakat luas. Fasilitas-fasilitas tersebut antara lain AC, TV, Kulkas, Kursi tamu dan toilet

(Sumayang 2003) menjelaskan bahwa fasilitas adalah penyediaan perlengkapan fisik yang memberikan kemudahan kepada konsumen untuk melakukan aktivitasnya sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. Adapun beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain:

- a. Kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang ditawarkan adalah keadaan fasilitas perusahaan yang dilengkapi oleh atribut yang menyertainya dan didukung dengan kebersihan dan kerapian saat konsumen menggunakan fasilitas tersebut.
- b. Kondisi dan fungsi fasilitas yang akan ditawarkan adalah fasilitas yang berfungsi dengan baik dan tidak mengalami kerusakan.
- c. Kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan adalah fasilitas yang ditawarkan kepada konsumen adalah fasilitas yang sudah familier bagi konsumen sehingga konsumen dapat menggunakannya dengan mudah.
- d. Kelengkapan alat yang digunakan adalah alat yang digunakan oleh konsumen sesuai dengan spesifikasinya.

Perusahaan jasa perlu mengembangkan pemahaman akan respon pelanggan terhadap berbagai aspek tata letak fasilitas. Berdasarkan uraian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang ditempati dan dinikmati oleh karyawan dan sengaja disediakan untuk dipakai dan dipergunakan serta dinikmati oleh tamu, dan untuk penggunaannya.(Rhosyada 2019).

Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. Fasilitas juga adalah alat untuk membedakan program lembaga yang satu dari pesaing yang lainnya (Lupiyoadi, 2006:150). Pada sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa bersangkutan di mata pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2005:93).

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 rawat juga mempengaruhi kepuasan pasien. Fasilitas ruang inap ini disediakan berdasarkan permintaan pasien mengenai ruang rawat inap yang dikehendakinya.

Keberagaman dan kemudahan Masyarakat Sebagaimana setiap fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan dengan baik, bermutu dan berkualitas merupakan kewajiban yang telah diatur dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam peraturan Menteri Kesehatan No. 828/MENKES/SK/IX/2008, selain dari pada itu, pelayanan fasilitas kesehatan yang berkualitas merupakan idaman masyarakat yang dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat pengguna pelayanan kesehatan atau pasien. Pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan tersebut umumnya dikenal dalam teori Scale for Measuring Service Quality (Servqual) yang oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dirangkum menjadi 5 dimensi pokok, diantaranya Bukti / Fasilitas Fisik (Tangibles), Khandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Rasa Empati (Empathy). (Ridwan and Saftarina 2015).

Menurut peraturan pemerintah republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang fasilitas pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan, 2016), fasilitas kesehatan atau fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk dalam menjalankan upaya pelayanan kesehatan, baik dari segi promotif, preventif, kuratif, dan juga rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah atau masyarakat.

Fasilitas pelayanan kesehatan memiliki 3 tingkatan diantaranya adalah:

1. Fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dimana berfokus pada pemberian pelayanan kesehatan dasar.

2. Fasilitas pelayanan kesehatan tingkat kedua berfokus pada pemberian pelayanan kesehatan spesialisik.
3. Fasilitas pelayanan kesehatan tingkat ketiga berfokus pada pemberian pelayanan kesehatan subspecialistik.

Peralatan kesehatan termasuk fasilitas kesehatan yang merupakan salah satu faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan Kesehatan. Fasilitas Kesehatan dikatakan baik harus memenuhi beberapa persyaratan yaitu :

1. Jumlah dan jenis peralatan sesuai kebutuhan pelayanan perusahaan mudah dikenali dan menjadi ciri khas tersendiri.
2. Mempunyai kelengkapan ijin edar sesuai dengan ketentuan perundang undangan.
3. Memiliki standar mutu, keamanan dan keselamatan.
4. Di uji dan dikalibrasi secara berkala oleh institusi penguji dan pengkalibrasi yang berwenang.

Adapun fasilitas dalam jasa kesehatan beragam dan seringkali sangat spesifik seperti limbah medis dan peralatan medis seringkali menyulitkan dan penanganan dilaksanakan asal selesai dan asal jalan sangat sulit untuk memperoleh pengalaman yang secara terus menerus dapat dikembangkan sebagai cara relevan dan dapat diterima, berikut fasilitas yang terdapat dalam bidang jasa kesehatan (Sabarguna,) dalam Jurnal (Selamet Nardiyantoro 2000) antara lain:

## 1. Bangunan

Bangunan mempunyai berbagai fungsi yang kompleks dan mempunyai variabel tempat dan sifat yang cukup luas, maka perlu di ambil yang sifatnya umum dan relatif berlaku diberbagai tempat.

Pengelompokan juga akan disesuaikan dengan sifat ini seperti:

- a. Pelayanan medis seperti, seperti kamar bersalin dan poliklinik
- b. Akomodasi rawat inap, ruang tunggu
- c. Pendukung seperti selasar, parker, gas.

## 2. Peralatan

Peralatan juga juga sangat bervariasi, peralatan yang di maksud sebagai berikut:

- a. Peralatan medis
- b. Peralatan non medis
- c. Peralatan elektronik

## 3. Daya

Daya atau energi sangat terkait dengan listrik, gas LPG untuk dapur, terkait pula dengan genset sebagai sumber listrik cadangan. Banyak segi tergantung pada listrik, gangguan daya ini akan mempengaruhi mati hidup dikamar operasi bedah ICU.

## 4. Komunikasi

Di era global komunikasi merupakan sarana yang penting dan sering kali menentukan maju mundur jasa kesehatan, kalau tidak citra buruk , dimata masyarakat sering kali efek buruk komunikasi tidak segera

terasa, tetapi secara lambat akan terasa sudah sangat buruk, yang minimal akan tertinggal oleh pesaing. Komunikasi yang penting adalah:

- a. telfon
- b. faximile
- c. mobile phone
- d. parger
- e. pesawat 2 meter
- f. internet

#### 5. Keamanan

Keamanan tidak hanya sekedar adanya satpam, seringkali penipuan merupakan kondisi yang sangat meresahkan apalagi diduga memalsukan identitas petugas, kaitan segi keamanan yang penting diperhatikan adalah:

- a. Pencegahan kesemrawutan, seperti pengaturan parkir, antrian
- b. Pencegahan pencarian yaitu pada saat pasien datang atau sedang perawatan.
- c. Pencegahan penipuan, perampokan oleh pengunjung atau pura-pura petugas.

## 2. Konsep Kepuasan Pasien

Menurut (Kotler, 2007) “Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang di dapatkan seorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dirasakan. Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan

merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan. Dengan kata lain kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang dipandang dari kepentingan konsumen dalam hal ini adalah pasien. (Studi et al. 2009)

Menurut (Imbalo S. Pohan) dalam (Engkus 2019), kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Apabila pelanggan merasa puas, Maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang sama. “Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa kepada orang lain” (Lupiyoadi, 2001).

Untuk mengukur kepuasan pasien menurut (Imbalo S. Pohan 2015) ada empat dimensi sebagai berikut:

1. Akses layanan kesehatan, yaitu pelayanan yang harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa.
2. Mutu layanan kesehatan, yaitu pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata.
3. Proses layanan kesehatan, yaitu berbagai kegiatan dalam pelayanan kesehatan yang dapat menghasilkan kepuasan sesuai yang di harapkan pasien.

4. Sistem layanan kesehatan, yakni bagian penting dalam meningkatkan derajat kesehatan. Melalui sistem ini tujuan pembangunan kesehatan dapat tercapai dengan cara efektif, efisien dan tepat sasaran.

Dalam Jurnal (Engkus 2019) Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan dan keinginan yaitu:

1. Kinerja, yaitu karakteristik operasi pokok dari inti yang dibeli atau diterima.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan, yakni karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Kehandalan (reliability), yaitu faktor kemungkinan yang menggambarkan adanya kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi, yaitu sejauhmana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (durability), berkaitan dengan beberapa lama produk atau jasa tersebut dapat terus digunakan.
6. Serviceability, meliputi kecepatan kompetensi, kenyamanan, mudah diperbaiki, serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak sebatas hanya sebelum penjualan tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, mencakup pelayanan perbaikan dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.



#### **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Suharsimi, 2006:71). Adapun hipotesis yang digunakan adalah :

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1.  $H_a$  : Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Salugatta, Kecamatan Budong-Budong, Kabupaten Mamuju Tengah
2.  $H_b$  : Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Salugatta, Kecamatan Budong-Budong, Kabupaten Mamuju Tengah

#### **E. Definisi Oprasional**

Variabel dalam penelitian ini ada dua macam yaitu, variabel independent Fasilitas Kesehatan (X) yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya dan timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel dependent yaitu Kepuasan Pasien (Y) yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.yang dalam penelitian ini yaitu Fasilitas Kesehatan terhadap kepuasan pasien.Variabel-variabel yang terlihat padapenelitian ini adalah sebagai berikut :

## 1. Fasilitas Kesehatan (X),

Adapun indikator dari Variabel (X) Fasilitas Kesehatan menurut (Sabarguna,) dalam Jurnal (Selamet Nardiyantoro 2000) sebagai berikut:

### a. Bangunan

Bangunan merupakan fasilitas kesehatan yang utama dalam penyediaan jasa Kesehatan, oleh karenanya bangunan di Puskesmas Salugatta harus menyediakan fasilitas dan aksesibilitas untuk menjamin terwujudnya kemudahan, keamanan, dan kenyamanan yang di inginkan pasien saat berobat di Puskemas.

### b. Peralatan

Peralatan merupakan alat medis dan non medis yang tersedia di Puskesmas yang digunakan untuk pengobatan dan perawatan pasien. Adapun peralatan non medis seperti Ambulance dan kursi roda harus tersedia di Puskesmas.

### c. Daya

Daya atau energi sangat terkait dengan listrik, gas LPG untuk dapur, terkait pula dengan genset sebagai sumber listrik Cadangan yang harus disediakan di Puskesmas.

### d. Komunikasi

Komunikasi yang dimaksud adalah komunikasi yang disediakan oleh pihak puskesmas seperti informasi jadwal

pelayanan Kesehatan yang tersedia, serta akses informasi guna memudahkan pasien saat berada di Puskesmas.

e. Keamanan

Keamanan harus dimiliki Puskesmas agar pasien dan tenaga kesehatan merasa aman ketika berada di lingkungan Puskesmas. Keamanan yang dimaksud seperti Satpam, pagar yang mengelilingi bangunan serta keamanan perkiran yang tersedia di Puskesmas.

2. 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 sebagai berikut:

a. Akses layanan Kesehatan

Akses layanan Kesehatan adalah layanan Kesehatan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan kebutuhannya, serta akses informasi yang mudah dan perawatan yang efektif saat berada di Puskesmas.

b. Mutu layanan Kesehatan

Mutu layanan kesehatan merupakan layanan yang didapatkan oleh pasien yang memenuhi standar dan harapan pasien saat berobat di Puskesmas.

c. Proses layanan Kesehatan

Porses layanan Kesehatan yang dimaksud adalah urutan Langkah-langkah yang diambil dalam memberikan perawatan medis kepada pasien saat ingin melakukan perawatan atau konsultasi kesahata di Puskesmas.

d. Sistem layanan Kesehatan

Sistem layanan Kesehatan merupakan hal yang paling penting dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan yang mampu memberikan layanan kesehatan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan pasien yang berada di Puskesmas,



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu Dan Lokasi Penelitian**

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.

#### **B. Jenis Dan Tipe Penelitian**

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.

#### **C. Populasi Dan Sampel**

Menurut (Sugiyono,2011) dalam jurnal (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.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik slovin, dengan menggunakan rumus slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana.

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 di pertanggung 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.

$$\text{Rumus : } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Populasi

N = Jumlah Sampel

e = Nilai Error yang di gunakan

Peneliti menentukan nilai eror/persentase kelonggaran ketidakteelitian tingkat kesalahan sebesar 10%, jadi jumlah yang dapat diambil berdasarkan rumus di atas adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{737}{1 + 737(0,1)^2}$$

$$= \frac{737}{1 + 73,7}$$

$$= \frac{737}{83,7}$$

$$= 88,052 \text{ Di bulatkan menjadi } 88$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka jumlah seluruh sampel yang diambil 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.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

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

##### **1. Kuesioner Atau Angket**

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 di tanyakan peneliti adalah Bagaimana fasilitas Kesehatan yang ada di Puskesmas Salugatta. Tujuan di sebarannya 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 3. 1 Insturmen 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

sumber: (Sugiyono,2017)

## 2. Studi Literatur

Teknik ini dilakukan bertujuan untuk mengungkapkan berbagai teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti sebagai bahan rujukan dalam pembahasan hasil penelitian. Pengertian Lain tentang Studi literatur adalah mencari referensi teori yang relefan dengan kasus atau permasalahan yang ditemukan.

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.

## E. Teknik Analisis Data

### a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Teknik 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.

Rumus regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + Bx$$

Keterangan:

Y = Variabel Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

B = Koefisien variabel X

x = Fasilitas Kesehatan

## b. Analisis Statistik Deskriptif

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 maka dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

$$TCR = \frac{\text{Rata-rata skor}}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

TCR : Tingkat capaian responden

RS : Rata-rata skor jawaban responden

n : Nilai skor jawaban

Untuk menginterpretasikan jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan sebagai berikut acuannya berikut kriteria pengklasifikasian rata-rata jawaban responden antara lain:

**Tabel 3. 2 Tingkat Capaian Responden**

No	Kriteria	TCR
1.	Sangat baik	86-100
2	Baik	66-85
3.	Cukup Baik	45-65
4.	Kurang Baik	26-45
5.	Tidak Baik	0-25

Sumber : (Rosanti 2023)

## F. Teknik Pengabsahan Data

### 1. Uji Validasi

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).

Menurut (Sugiyono,2018) dalam jurnal (Pringsewu 2020) Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Uji Validitas dilakukan untuk menguji butir pertanyaan yang disebarkan pada sampel yang bukan responden sebenarnya.

Perhitungan ini akan dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS (Statistical Package For Social Science). Untuk menentukan valid atau tidaknya suatu data maka akan dibandingkan nilai  $r$  hitung (Corrected Item Total Corelation) dengan nilai  $r$  tabel. Kriteria penilaian uji validitas, adalah sabagai berikut:

- a. Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid.
- b. Apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

## 2. Uji Relibialitas

Reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2006) dalam jurnal (Selamet Nardiyantoro 2000). Hasil pengukuran dapat dipercaya atau reliabel hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah (Nazlia 2017).

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).

### 3. Uji Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model menjelaskan variasi variabel dependen. Dalam pengujian hipotesis koefisien determinasi dilihat dari besarnya nilai *R Square* ( $R^2$ ), 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.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Objek Penelitian

##### 1. Kondisi Geografis

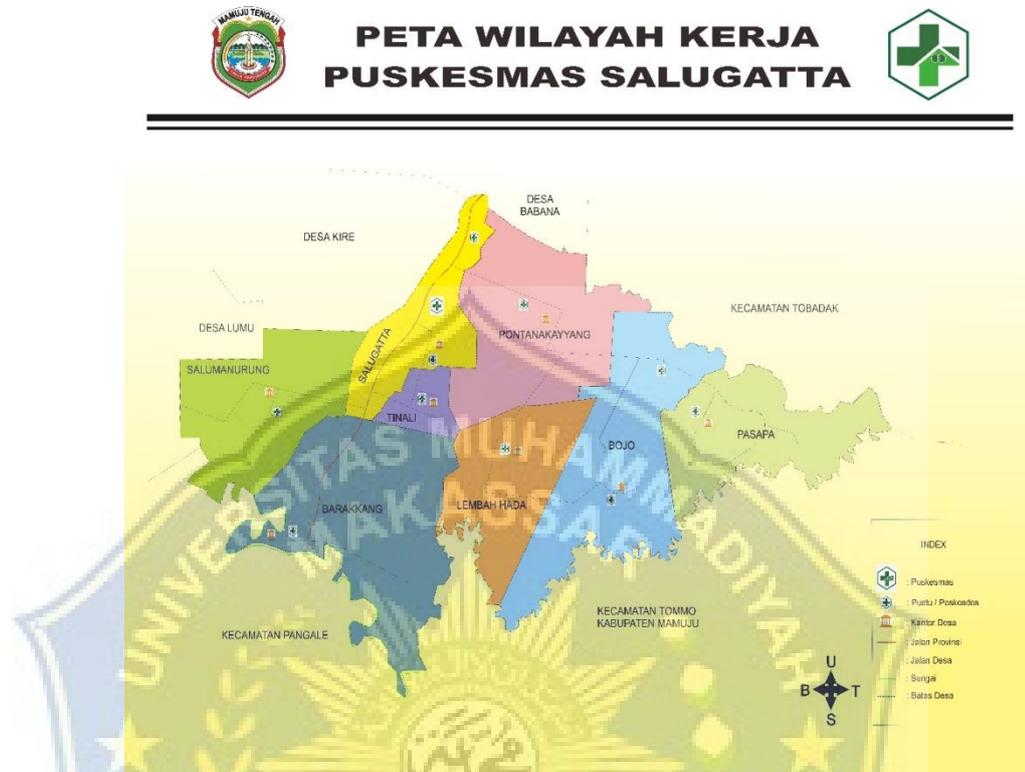
Puskesmas Salugatta berada di Desa Salugatta tepatnya di jalan trans Sulawesi dengan wilayah kerja awalnya meliputi 8 desa yaitu Desa Salugatta, Desa Tinali, Desa Barakkang, Desa Pontanakayyang, Desa Bojo, Desa Lembah Hada, dan Desa Pasapa serta Desa Salumanurung. Wilayah kerja Puskesmas Salugatta masuk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

Luas wilayah kerja Puskesmas Salugatta adalah 137,9 Km<sup>2</sup>. Desa Barakkang merupakan desa terluas mencapai ± 41,35 Km<sup>2</sup>, dan desa yang paling sempit adalah desa Tinali dengan luas 4,29 Km<sup>2</sup>, 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.

Batas-batas wilayah kerja Puskesmas Salugatta yaitu :

- Sebelah Utara : Desa Babana dan Kecamatan Tobadak
- Sebelah Timur : Kecamatan Tommo Kabupaten Mamuju
- Sebelah Selatan : Desa Polo Lereng Kecamatan Pangale
- Sebelah Barat : Desa Lumu dan Desa Kire

**Gambar 4.1**  
**Peta Wilayah Kerja Puskesmas Salugatta**



*Sumber: Profil Puskesmas Salugatta*

## 2. Kondisi Demografi

Sesuai Geografis maka wilayah kerja Puskesmas Salugatta Kabupaten Mamuju Tengah merupakan daerah lembah dan pegunungan, kondisi ini berpotensi untuk pengembangan pembangunan lingkungan pertanian dan perkebunan. Berdasarkan data Jumlah Penduduk di wilayah kerja Puskesmas Salugatta pada Tahun 2022 berjumlah 15.918 jiwa. Penduduk paling banyak berada di Desa Pontanakayyang 3.531 jiwa, dan paling sedikit jumlah penduduknya adalah Desa Lembah Hada dengan jumlah 472 jiwa. Kepadatan penduduk tertinggi ada di desa Tinali yaitu 362,24 / Km<sup>2</sup> dan terendah yaitu Lembah Hada dengan 31,18 / Km<sup>2</sup>

**Tabel 4. 1**  
**Jumlah Penduduk Tahun 2022**

No	Desa	Penduduk	Kepadatan Penduduk
1.	Barakkang	364	1.804
2.	Tinali	392	1.554
3.	Salugatta	783	3.244
4.	Pontanakayang	842	3.531
5.	Lembah Hada	118	472
6.	Bojo	474	2.012
7.	Pasapa	360	1.547
8.	Salmanurung	348	1.754
	Jumlah	3.681	15.918

*Sumber: Data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Mamuju Tengah*

### 3. Visi Dan Misi

#### a) Visi

Puskesmas dengan Pelayanan Paripurna demi Terwujudnya Wilayah Puskesmas Salugatta Sehat Menuju Budong-Budong Sejahtera.

#### b) Misi

Untuk dapat mewujudkan Visi tersebut dijabarkan kedalam empat misi yang dinyatakan dalam gerbang 4 sebagai berikut :

- 1) Memelihara dan Meningkatkan Mutu, Pemerataan dan Keterjangkauan Pelayanan Kesehatan yang diselenggarakan.
- 2) Mendorong Kemandirian Hidup Sehat Bagi Keluarga dan Masyarakat

- 3) Memelihara dan Meningkatkan Kesehatan Perorangan, Keluarga, dan Masyarakat beserta Lingkungannya.
- 4) Meningkatkan dan Mendayagunakan Sumber Daya Kesehatan

c) Motto

“Bekerja Dengan Hati, Kesehatan Anda Kepuasan Kami”

Dalam rangka mendukung visi Dan Misi Puskesmas Salugatta Kabupaten Mamuju Tengah Puskesmas Salugatta juga mempunyai Tujuan untuk mewujudkan Masyarakat yang memiliki perilaku sehat, Mampu menjangkau pelayanan yang bermutu, Hidup dalam lingkungan yang sehat, memiliki derajat kesehatan yang optimal. Selain itu Puskesmas Salugatta juga mempunyai Tata Nilai “LALLA TASSISARA” Pelayanan dengan disiplin, terampil, Handal, Tanggung Jawab, Sopan, Inofativ, Bersih, Transparan.

#### 4. Situasi Sumber Daya Tenaga Kesehatan

Pada Tahun 2022 Jumlah tenaga Kesehatan yang ada diseluruh lingkup Wilayah UPTD Puskesmas Salugatta ( Puskesmas , Pustu dan Poskesdes ) sebanyak 81 orang, terdiri dari tenaga kesehatan yang ada di wilayah kerja Puskesmas Salugatta Dokter umum 1 orang dokter gigi 1 orang Bidan 35 Orang Perawat 27 apoteker 1 orang SKM 2 Gizi 2 orang Kesling 1 orang perawat gigi 1 analis 2. Keadaan tenaga berdasarkan status kepegawaian, pendidikan dan tempat bertugas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4. 2**  
**Keadaan Tenaga Kesehatan Berdasarkan Status Kepegawaian**  
**Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-Budong Tahun 2022**

NO	PENDIDIKAN / PROFESI	STATUS KEPEGAWAIAN				JUMLAH
		PNS	CPNS	KONTRAK	SUKARELA	
1	S1 Kedokteran Umum	1				1
2	S1 Kedokteran Gigi	1				1
3	Profesi Ners	2		4	0	6
4	S1 Keperawatan			3		3
5	D III Keperawatan	4		9	3	16
6	D IV Kebidanan	2		1		3
7	D III Kebidanan	6		17	2	25
8	S1 Farmasi	1			1	2
9	D III Farmasi					
10	S1 Kesehatan Masyarakat			0		0
11	D III Analis			1		1
12	D III Gizi	1		2		3
13	D III Perawat Gigi			1		1
14	D III Kesehatan lingkungan	1		1		2
15	S1 Akutansi			1		1
16	SMA				1	1
	Jumlah	19	0	40	8	67

*Sumber : Bagian Tata Usaha PKM Salugatta*

**Tabel 4. 3**  
**Keadaan Tenaga Kesehatan Berdasarkan Tempat Tugas**  
**Puskesmas Salugatta kecamatan Budong-Budong Tahun 2022**

NO	PENDIDIKAN/PROFESI	TEMPAT KERJA		JUMLAH
		PUSKESMAS	PUSTU/PKD	
1	S1 Kedokteran Umum	1		1
2	S1 Kedokteran Gigi	1		1
3	Profesi Ners	6	0	6
4	S1 Keperawatan	3		3
5	D III Keperawatan	11	6	17
6	D IV Kebidanan	2	1	3
7	D III Kebidanan	17	8	25
8	S1 Farmasi	2		2
10	S1 Kesehatan Masyarakat	0		0
11	D III Analis	1		1
12	D III Gizi	3		3
13	D III Perawat Gigi	1		1
14	D III Kesehatan lingkungan	2		1
15	S1 Akutansi	1		1
16	SMA Sederajat	1		1
	Jumlah	40	17	67

*Sumber : Bagian Tata Usaha PKM Salugatta*



#### 1) Jumlah Sarana Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan catatan yang ada di Puskesmas Salugatta Tahun 2022 Jumlah Fasilitas Kesehatan yang terdiri dari, Puskesmas gedung rawat jalan dan rawat inap masing – masing 1 unit, Puskesmas Keliling / Ambulans 2, Pustu 7, Poskesdes 4 unit, dan Posyandu 32 , Kendaraan Roda dua 15 buah.

#### 2) Upaya Kesehatan Bersumber Daya Masyarakat (UKBM)

Berdasarkan catatan di Puskesmas Salugatta wilayah kerja Puskesmas Salugatta tahun 2022 terdapat penambahan 1 poskesdes yakni Poskesdes Rante Mario berlokasi di desa Pasapa. Sehingga total menjadi 7 pustu 4 poskesdes dan 32 posyandu.

### **7. Fasilitas Dan Pelayanan Di Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah**

Fasilitas Kesehatan seperti Puskesmas menyediakan Berbagai pelayanan Kesehatan kepada Masyarakat, mulai dari pemeriksaan rutin hingga pengobatan yang lebih kompleks, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan Kesehatan dan kesejahteraan Masyarakat. Adapun fasilitas yang tersedia di Puskesmas Salugatta sebagai berikut:

**Tabel 4. 4**  
**Fasilitas dan Jenis Fasilitas Kesehatan di Puskesmas Salugatta**

No.	Fasilitas	Jenis Fasilitas
1.	Bangunan	Ruang Pendaftaran Ruang Tunggu Ruang UGD Ruang Rawat Inap Ruang Pemeriksaan TB Ruang Dapur Ruang Isolasi Ruang Bersalin Ruang Apotek & Gudang obat Ruang MTBS & Gizi Ruang KIA & KB Ruang Poli Ggi & dan Mulut Ruang Toilet Ruang Laboratorium Ruang Asi / Menyusui Ruang ekam medik Ruang imunsasi Ruang laktasi Ruang Konseling Ruang Administrasi Ruang Kepala Puskesmas Ruang Oxygen
2.	Peralatan	Lemari Obat Alat USG Inkubator Sterilisator Kursi Roda Tabung Oxygen Kulkas Lab Kursi Gigi Motor Dinas Tiang Infus Brangker Alat Tensi Pengukur Suhu EKG Ambulance
3.	Daya	Listrik Cadangan Genset Tenaga Surya Kipas Angin Ac

4.	Komunikasi	Papan Informasi Jadwal Pelayanan Alur Pelayanan Kotak Saran Komputer Wifi TV
5.	Keamanan	Pagar Puskesmas Parikiran Puskesmas CCTV Apar

*Sumber: Puskesmas Salugatta*

Layanan Kesehatan merupakan bentuk pelayanan Kesehatan yang di berikan kepada pasien sesuai dengan kebutuhanya baik berupa pemeriksaan rutin, rawat inap, perawatan medis dan rehabilitasi. Adapun pelayanan Kesehatan yang di maksud yang tersedia di puskesmas Salugatta kecamatan budong-budong kabupaten mamuju Tengah sebagai berikut:

**Tabel 4. 5**  
**Layanan Kesehatan di Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamju Tengah**

No.	Layanan Kesehatan	Jenis Layanan Kesehatan
1.	Dalama Gedung (UKP)	Rekam medik Poli umum Poli MTBS Poli KIA Poli Gigi Laboratorium Farmasi UGD Rawat inap Ruang TB Ruang layanan Administrasi

2.	Luar Gedung (UKM)	Gizi Imunisasi Promkes Kesling Penyakit tidak menular Program P2 (kecacangan, DBD, TB, Kusta, malaria, Hepatitis, Typhoid, filariasis) Program Lansia. Usia produktif
----	-------------------	--

Sumber: Puskesmas Salugatta

## B. Hasil Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden di gunakan untuk mengetahui keragaman responden, penggambaran 88 responden yang pernah menjadi pasien di Puskesmas Salugatta akan di kemukakan antara lain berdasarkan Umur dan jenis kelamin.

#### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin dapat memberikan perbedaan pada perilaku seseorang. Jenis kelamin seringkali dapat menjadi pembeda aktivitas yang di lakukan oleh seseorang. Komposisi responden menurut jenis kelamin di sajikan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4. 6**  
**Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase%
1	laki-laki	30	34%
2	Perempuan	58	66%
Total		88	100%

Sumber: diolah dari data primer 2024

Berdasarkan Tabel diatas, diketahui bahwa data responden berdasarkan jenis kelamin diketahui sebanyak 30 responden berjenis kelamin laki-laki atau sebesar 34% dan 58 responden berjenis kelamin Perempuan atau sebesar 66%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang pernah menjadi pasien di Puskesmas Salugatta berjenis kelamin Perempuan.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia dapat mempengaruhi dalam pengambilan keputusan seseorang. Semakin tinggi usia, maka keputusan yang di ambil akan di lakukan dengan berbagai pertimbangan yang lebih matang. Komposisi usia responden dapat di lihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. 7**  
**Karakteristik Berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kurang Dari 20 Tahun	3	3,4%
2	20-29 Tahun	35	40%
3	30-39 Tahun	22	25%
4	40-49 Tahun	22	25%
5	50-59 Tahun	5	5,7%
6	60-69 Tahun	1	1,1%
Total		88	100%

*Sumber: diolah dari data primer 2024*

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa data responden berdasarkan Usia, sebanyak 3 responden memiliki umur di bawah 20 tahun atau sebesar 3%, 35 responden memiliki usia antara 20-29 tahun atau

%, 22 responden memiliki usia antara 40-49 tahun atau sebesar 25%, 5 responden memiliki usia antara 50-59 tahun atau sebesar 6%, 1 responden memiliki usia antara 60-69 tahun atau sebesar 1%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang pernah menjadi pasien di Puskesmas Salugatta, Kecamatan Budong-budong, Kabupaten Mamuju Tengah memiliki antara usia 20-29 tahun.

### **3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian**

#### **a. Fasilitas Kesehatan Puskesmas Salugatta (X)**

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 rawat juga mempengaruhi kepuasan pasien. Fasilitas ruang inap ini disediakan berdasarkan permintaan pasien mengenai ruang rawat inap yang dikehendakinya.

Adapun fasilitas dalam jasa kesehatan beragam dan seringkali sangat spesifik seperti limbah medis dan peralatan medis seringkali menyulitkan dan penanganan dilaksanakan asal selesai dan asal jalan sangat sulit untuk memperoleh pengalaman yang secara terus menerus dapat dikembangkan sebagai cara relevan dan dapat diterima,

Dalam penelitian ini, ada beberapa indikator yang mempengaruhi fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien Di Puskesmas Salugatta, Kecamatan Budong-Budong, Kabupaten Mamuju Tengah antara lain sebagai berikut.

- a. Bangunan
- b. Peralatan
- c. Daya
- d. Komunikasi
- c. Keamanan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan Di Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah, maka hasil dari melalui metode Quisioner dapat disajikan dalam bentuk tabel persentase dan jawaban quisioner yang diperoleh dari 88 responden atas 15 pernyataan yang di ajukan. Dari pernyataan-pernyataan yang di ajukan oleh pasien yang pernah berobat di puskesmas salugatta.

1) Bangunan

Bangunan mempunyai berbagai fungsi yang kompleks dan mempunyai variabel tempat dan sifat yang cukup luas, maka perlu di ambil yang sifatnya umum dan relatif berlaku diberbagai tempat. Bangunan puskesmas harus luas, nyaman dan bersih karna bangunan merupakan salah satu indikator untuk mengukur variabel fassilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien.

Bangunan juga merupakan bentuk penilaian yang paratam kali dilihat saat berkunjung ke puskesmas, hal ini sangat berpengaruh terhadap penilaian pasien yang berkunjung atau berobat ke puskesmas salugatta.

Berdasarkan hal tersebut untuk melihat hasil pendapat responden tentang bangunan pada puskesmas salugatta dapat di lihat pada tabel berikut.

**Tabel 4. 8**  
**Deskripsi Pernyataan Tentang Bangunan**

Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bangunan puskesmas terlihat indah dan rapi	45	51	37	42	5	6	0	0	1	1
Puskesmas memiliki ruang tunggu yang cukup dan nyaman	40	45	35	40	10	11	1	1	2	2
Puskesmas Memiliki Wc dan air yang bersih	21	24	40	45	17	19	5	6	5	6

*Sumber: diolah dari data primer 2024*

Berdasarkan tabel 4.6 di atas 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.

## 2) Peralatan

Peralatan yang digunakan puskesmas juga sangat bervariasi, maka akan diambil secara global yang relatif penting untuk diperhitungkan. Peralatan dengan variasi yang besar dari jenis dan harga perlu secara bijak dicermati, walaupun tetap terus secara selektif memilih prioritas yang penting, terutama alat yang dibeli puskesmas. Tanggapan responden mengenai peralatan adalah sebagai berikut

Salah satu indikator untuk mengukur fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien adalah peralatan, 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, karena peralatan medis digunakan untuk memberikan pelayanan kepada pasien begitupun dengan peralatan non medis digunakan untuk pasien yang membutuhkan. Tanggapan responden mengenai peralatan adalah sebagai berikut.

**Tabel 4. 9**  
**Deskripsi Pernyataan Tentang Peralatan**

Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Puskesmas Memiliki Peralatan Medis yang memadai	28	32	44	50	12	24	4	5	0	0
Puskesmas memiliki Ambulance yang Layak untuk oprasional	44	50	37	42	5	6	1	1	1	1
Puskesmas Salugatta memiliki Ruang UGD 24 jam	30	34	47	53	8	9	2	2	1	1

*Sumber: diolah dari data primer 2024*

Berdasarkan tabel 4.7 diatas diketahui bahwa responden setuju dengan pernyataan peralatan medis yang tersedia di Puskesmas Salugatta, peralatan medis seperti Ambulance dan adanya Ruang UGD 24 jam, hal imenjadi alasan responden dominan menjawab setuju

karna peralatan medis yang di jelaskan pada tabel di atas sudah tersedia di Puskesmas Salugatta.

### 3) Daya

Daya atau energi sangat yang diperlukan puskesmas terkait dengan listrik, gas LPG untuk dapur, terkait pula dengan genset sebagai sumber listrik cadangan. Banyak segi tergantung pada listrik, gangguan daya ini akan mempengaruhi mati hidup dikamar operasi bedah ICU. Tanggapan responden mengenai peralatan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 10**  
**Deskripsi Pernyataan Tentang Daya**

Pernyataan	SS		S		TS		KS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Puskesmas Memiliki daya listrik di ruang perawatan.	46	52	35	40	6	7	1	1	0	0
Adanya listrik Cadangan saat pemadaman listrik	40	45	33	38	11	13	3	3	1	1
Pencahayan pada malam hari di puskesmas	39	40	40	45	8	9	1	1	0	0



**Tabel 4. 11**  
**Deskripsi Pernyataan Tentang Komunikasi**

Pernyataan	SS		S		TS		KS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Akses Informasi										
Jadwal pelayanan pada puskesmas tersedia	38	43	37	42	9	10	4	5	0	0
Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pencegahan penyakit dan promosi kesehatan di Puskesmas	25	28	51	58	9	10	1	1	2	2
Tersedianya papan informasi digital atau media sosial, dalam meningkatkan komunikasi di Puskesmas	28	32	45	51	11	13	4	5	0	0

*Sumber: diolah dari data primer*

Berdasarkan tabel 4.9 di atas 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.

#### 5) Keamanan

Keamanan puskesmas tidak hanya sekedar adanya satpam perlu bantuan masyarakat untuk membantu kalau terjadi yang tidak diinginkan, seringkali penipuan merupakan kondisi yang sangat meresahkan apalagi diduga memalsukan identitas petugas, keamanan parkir perlu juga diperhatikan supaya tidak terjadi pencurian kendaraan. Keamanan harus dimiliki Puskesmas agar pasien dan tenaga Kesehatan merasa aman Ketika berada di lingkungan Puskesmas. Keamanan yang dimaksud seperti Satpam, pagar yang mengelilingi bangunan puskesmas serta keamanan perkiran. Tanggapan responden mengenai peralatan adalah sebagai berikut :

**Tabel 4. 12**  
**Deskripsi Pernyataan Tentang Keamanan**

Pernyataan	SS		S		TS		KS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Adanya Security yang menjaga di lingkungan puskesmas	17	19	22	25	25	28	14	6	10	11
Pagar Yang mengelilingi puskesmas Aman untuk pasien dan keluarga pasien	38	43	41	48	7	8	2	2	0	0
Parkiran yang tersedia aman dan luas	44	50	34	39	7	8	3	3	0	0

*Sumber: diolah dari data primer 2024*

Berdasarkan tabel 4.10 di atas diketahui bahwa tanggapan responden tentang keamanan puskesmas salugatta terutama pada pernyataan adanya security yang menjaga di puskesmas dominan responden menjawab tidak setuju, hal ini dikarenakan tidak adanya security yang menjaga di puskesmas salugatta, begitupun hasil pengamatan yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian tidak melihat adanya security yang menjaga di puskesmas salugatta. Pada pernyataan tentang pagar dan parkir yang tersedia di puskesmas salugatta jawaban dari responden dominan sangat setuju dan setuju.

**Tabel 4. 13**  
**Tabel 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*

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dari hasil perhingan Tingkat Capaian Responden (TCR), maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa fasilitas kesehatan di Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-budong Kabupaten Mamuju Tengah mendapat tanggapan positif dan tergolong tinggi (B) karna termasuk dalam TCR (66-85) dengan nilai Rata-rata yakni 83,1.

Berdasarkan uraian jawaban responden yang telah dipaparkan sebelumnya jelaslah bahwa fasilitas kesehatan di Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah mendapat tanggapan positif dan efek yang tinggi terhadap kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti selama kurang lebih 2 bulan menunjukkan bahwa puskesmas

salugatta sebagai pusat kesehatan masyarakat oleh karena itu untuk mewujudkan pelayanan kesehatan masyarakat dan perorangam, puskesmas berusaha memberikan pelayanan prima

Puskesmas fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi – tingginya di wilayah kerjanya.

Tujuan pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Berbagai upaya dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut yang dilakukan secara menyeluruh, berjenjang dan terpadu.

#### **b. Kepuasan Pasien (Y)**

Menurut (Kotler, 2007) “Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dirasakan. Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan. Dengan kata lain kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang dipandang dari kepentingan konsumen dalam hal ini adalah pasien. (Studi et al. 2009).

Menurut (Imbalo S. Pohan) dalam (Engkus 2019), kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa

yang diharapkannya. Apabila pelanggan merasa puas, Maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang sama. “Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa kepada orang lain” (Lupiyoadi, 2001).

Untuk mengukur kepuasan pasien menurut (Imbalo S. Pohan 2015) ada empat dimensi sebagai berikut:

- a. Akses layanan kesehatan, yaitu pelayanan yang harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa.
- b. Mutu layanan kesehatan, yaitu pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata.
- c. Proses layanan kesehatan, yaitu berbagai kegiatan dalam pelayanan kesehatan yang dapat menghasilkan kepuasan sesuai yang diharapkan pasien.
- d. Sistem layanan kesehatan, yakni bagian penting dalam meningkatkan derajat kesehatan. Melalui sistem ini tujuan pembangunan kesehatan dapat tercapai dengan cara efektif, efisien dan tepat sasaran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan Di Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah, maka hasil dari melalui metode Quisioner dapat di sajikan dalam bentuk tabel persentase dan jawaban quisiner yang di peroleh dari 88 responden atas 14 pernyataan

yang di ajukan. Dari pernyataan-pernyataan yang diajukan kepada responden yang pernah berobat di puskesmas salugatta adalah sebagai berikut:

1) Akses Layanan Kesehatan

Akses layanan Kesehatan adalah layanan Kesehatan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan kebutuhannya, serta akses informasi yang mudah dan perawatan yang efektif, yaitu pelayanan yang harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa. Tanggapan responden tentang mutu layanan kesehatan bisa di lihat dari tabel berikut:

**Tabel 4. 14**  
**Deskripsi Pernyataan Tentang Akses Layanan Kesehatan**

Pernyataan	SS		S		TS		KS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Pasien Mendapatkan informasi tentang layanan kesehatan dari pihak puskesmas	38	43	44	50	4	5	2	2	0	0
Pasien Mendapatkan layanan kesehatan yang sesuai	38	43	43	49	4	5	3	3	0	0

dengan kebutuhannya										
Pasien mendapatkan perawatan yang efektif	36	41	43	49	7	8	2	2	0	0

*Sumber: diolah dari data primer 2024*

Berdasarkan tabel 4.12 di atas 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 yang berobat di Puskesmas Salugatta.

## 2) Mutu Layanan Kesehatan

Yaitu pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata. Serta kemampuan penyedia layanan untuk memberikan perawatan yang sesuai dengan dengan standar medis yang ditetapkan. Evaluasi mutu layanan kesehatan sangat penting untuk menerima pelayanan yang aman dan efektif. Tanggapan responden tentang mutu layanan kesehatan bisa dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4. 15**  
**Tentang Mutu Layanan Kesehatan**

Pernyataan	SS		S		TS		KS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Pasien mendapatkan pelayanan yang responsif dari staff puskesmas	31	35	43	49	10	11	3	3	1	1
Pasien dapat melakukan komunikasi terbuka dan transparan dengan pihak puskesmas	41	47	38	43	7	8	2	2	0	0
Tersedianya obat-obatan yang dibutuhkan pasien saat berkunjung ke puskesmas	35	40	43	49	8	9	1	1	1	1

*Sumber: diolah dari data primer 2024*

Berdasarkan tabel 4.13 diatas tentang mutu layanan kesehatan dominan jawaban yang diberikan responden Setuju pada pernyataan yang diberikan, hal ini dikarnaka pelayanan yang didapatkan dari staff, dokter dan perawat puskesmas salugatta serta obat-obatan yang tersedia di

puskesmas salugatta sudah sesuai dengan apa yang di butuhkan pasien saat berkunjung atau berobat di puskesmas salugatta, itulah mengapa mayoritas memilih jawaban setuju dari pernyataan mutu layanan kesehatan.

### 3) Proses layanan kesehatan

Porses layanan Kesehatan yang dimaksud adalah urutan Langkah-langkah yang diambil dalam memberikan perawatan medis kepada pasien, mulai dari penerimaan pasien hingga penilaian, diagnosis, pengobatan dan tindak lanjut pasca-perawatnya. Ini melibatkan berbagai elemen, termasuk interaksi pasien dan penyedia layanan kesehatan, serta antara prosedur medis yang di perlukan.

**Tabel 4. 16**

#### **Deskripsi Pernyataan Tentang Proses Layanan Kesehatan**

Pernyataan	SS		S		TS		KS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Pasien Mendaftar Untuk mendapatkan layanan medis	47	53	37	42	3	3	1	1	0	0
Pasien memeriksakan fisik untuk menentukan kondisi kesehatan secara langsung	43	49	40	45	4	4	1	1	0	0

Pasien dan keluarganya diberikan edukasi mengenai kondisi medisnya, pengobatan yang diberikan, dan tindakan pencegahan atau perubahan gaya hidup yang perlu dilakukan.	40	45	40	45	7	8	1	1	0	0
--	----	----	----	----	---	---	---	---	---	---

Sumber: diolah dari data primer 2024

Berdasarkan tabel 4.14 di atas tentang 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 karna proses layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien sudah sesuai dengan kebutuhannya.

#### 4) Sistem layanan kesehatan

Sistem layanan Kesehatan merupakan hal yang paling penting dalam Upaya meningkatkan derajat kesehatan yang mampu memberikan layanan

kesehatan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Ini meliputi fasilitas medis, dokter, perawat, administrasi kesehatan, teknologi medis, dan berbagai layanan kesehatan lainnya yang bertujuan untuk mencegah, mendiagnosis, mengobati, dan mengelola penyakit serta kondisi kesehatan. System ini juga mencakup aspek pembiayaan, regulasi, dan kebijakan yang mengatur penyediaan layanan kesehatan.

**Tabel 4. 17**  
**Deskripsi Pernyataan Tentang Sistem Layanan Kesehatan**

Pernyataan	SS		S		TS		KS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Mendapatkan fasilitas yang nyaman dan aman	33	38	44	50	8	9	3	3	0	0
Pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sistem layanan kesehatan	31	35	46	52	9	10	2	2	0	0
Pasien Mendapatkan Biaya layanan	31	35	47	53	6	7	2	2	2	2

kesehatan yang														
sesuai														

sumber: diolah dari data primer 2024

Berdasarkan Tabel 4.15 di atas tentang 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.

**Tabel 4. 18**  
**Tabel Tingkat Capaian Responden (TCR) Kepuasan Psien (Y)**

Item	T					T x SL					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

Berdasarkan tabel 4.16 diatas dari hasil perhingan Tingkat Capaian Responden (TCR), maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa fasilitas kesehatan di Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-budong Kabupaten Mamuju Tengah mendapat tanggapan positif dan tergolong Sangat baik (SB) karna termasuk dalam TCR (86-100) dengan nilai Rata-rata yakni 86.

Dari uraian diatas, jelaslah bahwan fasilitas keshatan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pasien puskesmas yang bersangkutan dan mendapat tanggapa positif serta memiliki efek yang tinge terhadap peningkatan mutu pelayanan puskesmas. Hal ini sejalan dengan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti dilokasi penelitian, yang menunjukkan bahwa fasilitas puskesmas salugatta yang memadai dan lengkap sesuai dengan peraturan yang ditetapkan Menteri Kesehatan Republik Indonesia agar mampu melayani pasien sesuai denga napa yang mereka butuhkan dan pelayanan yang diberikan membuat pasien merasa tenang dan aman.

Menurut (Kotler, 2007) “Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dirasakan. Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan. Dengan kata lain kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang dipandang dari kepentingan konsumen dalam hal ini adalah pasien.(Studi et al. 2009).

### **3. Uji Instrumen Penelitian**

#### **a. Uji Validasi**

##### **1) Fasilitas Kesehatan (X)**

Pada bagian pertama di uraikan adalah uji validitas variabel fasilitas kesehatan (X) yang terdiri dari 15 indikator pernyataan yang telah di

berikan kepada 88 responden. Hasil uji validasi tersebut dapat di lihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. 19**  
**Hasil Uji Validas Variabel Fasilitas Kesehatan (X)**

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
X.1	0,727	0,1745	VALID
X.2	0,825	0,1745	VALID
X.3	0,741	0,1745	VALID
X.4	0,752	0,1745	VALID
X.5	0,749	0,1745	VALID
X.6	0,807	0,1745	VALID
X.7	0,807	0,1745	VALID
X.8	0,706	0,1745	VALID
X.9	0,772	0,1745	VALID
X.10	0,846	0,1745	VALID
X.11	0,816	0,1745	VALID
X.12	0,791	0,1745	VALID
X.13	0,536	0,1745	VALID
X.14	0,720	0,1745	VALID
X.15	0,769	0,1745	VALID

Sumber: data primer 2024, IBM SPSS Statistics 21.rar

Berdasarkan tabel 4.17 diatas dengan hasil uji validitas 15 item pernyataan pada kuesioner variabel Fasilitas Kesehatan (X) menunjukkan

bahwa semua item yang diuji dalam penelitian ini masing-masing instrumen pernyataan dikatakan valid karena mempunyai nilai korelasi ( $r$  hitung)  $>$  ( $r$  tabel).

## 2) Kepuasan pasien Y

Kemudian diuraikan dari hasil uji validasi yang dilakukan pada 12 item pernyataan yang telah diberikan kepada 88 responden puskesmas salugatta. Hasil uji validasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4. 20**  
**Hasil Uji Validasi Variabel Kepuasan Pasien (Y)**

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Y.1	0,808	0,1745	VALID
Y.2	0,864	0,1745	VALID
Y.3	0,861	0,1745	VALID
Y.4	0,834	0,1745	VALID
Y.5	0,839	0,1745	VALID
Y.6	0,825	0,1745	VALID
Y.7	0,815	0,1745	VALID
Y.8	0,826	0,1745	VALID
Y.9	0,818	0,1745	VALID
Y.10	0,803	0,1745	VALID
Y.11	0,901	0,1745	VALID
Y.12	0,722	0,1745	VALID

Sumber: data primer, IBM SPSS Statistics 21.rar

Berdasarkan tabel 4.18 diatas dengan hasil uji validitas 12 item pernyataan pada kuesioner variabel kepuasan pasien (Y) menunjukkan bahwa semua item yang diuji dalam penelitian ini masing-masing instrumen pernyataan dikatakan valid karena mempunyai nilai korelasi ( $r$  hitung)  $>$  ( $r$  tabel).

b. Uji Reliabilitas

**Tabel 4. 21**  
**Uji Reliabilitas Variabel X dan Y**

Variabel	Jumlah Butir Soal	Cronbach's Alpha	Nilai Batas Alpha	Keterangan
Fasilitas Kesehatan	15 Item	0.940	0.6	Reliabel
Kepuasan pasien	12 item	0.956	0.6	Reliabel

Sumber: data primer 2024, IBM SPSS Statistics 21.rar

Berdasarkan pengujian reliabilitas dengan menggunakan IBM SPSS 21. rar yang telah di lakukan dan tertuang pada tabel diatas, terlihat dari keseluruhan item pernyataan pada setiap variabel memiliki nilai koefisien cronbach's alpha diatas 0,60, yakni variabel Fasilitas Kesehatan (X) dengan cronbach's alpha 0,940 dan variabel Kepuasan Pasien (Y) dengan cronbach's alpha 0,956 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item

pernyataan dalam kuesioner untuk setiap variabel dalam penelitian ini dinyatakan handal (reliabel).

#### 4. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

##### a. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

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 negative. Analisis regresi linier sederhana dapat di lihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. 22**  
**Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
	(Constant)	8.619	2.392	3.603	.001
	FASILITAS KESEHATAN	.687	.038	.890	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Sumber: data primer, IBM SPSS Statistics 21.rar

Berdasarkan tabel 4.19 di atas, terlihat bahwa nilai konstanta (a) sebesar 8.619, sedangkan nilai Fasilitas Kesehatan (koefisien regresi X) sebesar 0,687 sehingga persamaan linier sederhananya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 8,619 + 0,687X$$

Persamaan diatas dapat dijabarkan sebagai berikut:

a = 8,619 berarti jika fasilitas kesehatan dianggap nol (0) maka kepuasan pasien akan sama dengan 8,619.

b = 0,687 berarti jika fasilitas kesehatan meningkat satu satuan maka skor kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,619.

b. Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel kepuasan pasien terhadap kepuasan pasien, Dimana diketahui koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebagai berikut:

**Tabel 4. 23**  
**Hasil uji determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.890 <sup>a</sup>	.792	.790	3.275

a. Predictors: (Constant), Fasilitas kesehatan

Sumber: data primer, IBM SPSS Statistics 21.rar



membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai  $t_{tabel}$  atau dengan membandingkan nilai signifikansi.

Dengan nilai probabilitas 0,05. Sehingga dapat di katakan bahwa Fasilitas Kesehatan mempunyai arah yang positif dan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah karena nilai signifikan  $0,001 < 0,05$ .

Berdasarkan nilai  $t$  diketahui  $t_{hitung}$  sebesar 18,123. Adapun kriteria pengambilan Keputusan uji-t yaitu:

1.  $H_a$  Diterima jika nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel pada  $\alpha=5\%$  atau  $\text{sig.}t > \alpha$  (0,05)
2.  $H_b$  Diterima jika nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel pada  $\alpha=5\%$  atau  $\text{sig.}t > \alpha$  (0,05)

Rumus mencari  $t_{tabel}$  sebagai berikut:

$$Df = (\alpha / 2 ; n-k-1)$$

Keterangan:

$\alpha$  = 0,05 (5%)

$n$  = jumlah responden

$k$  = jumlah variabel independen (bebas)

jadi  $df$  = 0,05/2 ; 88-1-1

= 0,025 ; 86

Kemudian di cari pada distribusi nilai  $t_{tabel}$  maka di temukan nilai

$t_{tabel}$  sebesar 1,987

Hasil uji t pada variabel Fasilitas kesehatan di peroleh sig. 0,001. Nilai  $0,001 < 0,05$  dan di peroleh nilai thitung sebesar 18,123 dan diketahui bahwa  $t_{tabel}$  sebesar 1,987.  $t_{hitung} 18,123 > t_{tabel} 1,987$  maka keputusannya adalah  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas salugatta kecamatan budong-budong kabupaten mamuju tengah. Ini berarti hipotesis penelitian dapat di terima, sehingga fasilitas kesehatan puskesmas salugatta dapat memberikan kenyamanan kepada pasien.

### **C. Pembahasan Dan Hasil Penelitian**

Penelitian ini menggunakan dua variabel yakni variabel terikat yaitu fasilitas kesehatan dan variabel bebas yaitu kepuasan pasien. Berdasarkan hasil kuesioner yang di sebarakan kepada 88 orang responden maka di peroleh data responden mulai dari nama, jenis kelamin dan usia. Apabila dilihat dari jenis kelamin sebagian besar responden adalah 30 dan Perempuan sebanyak 58 orang. Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat bahwa fasilitas kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

#### **1. Fasilitas Kesehatan (X)**

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 rawat juga mempengaruhi kepuasan pasien. Fasilitas ruang inap ini disediakan berdasarkan permintaan pasien mengenai ruang rawat inap yang dikehendakinya.

Adapun fasilitas dalam jasa kesehatan beragam dan seringkali sangat spesifik seperti limbah medis dan peralatan medis seringkali menyulitkan dan penanganan dilaksanakan asal selesai dan asal jalan sangat sulit untuk memperoleh pengalaman yang secara terus menerus dapat dikembangkan sebagai cara relevan dan dapat diterima,

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

a. 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.

b. Peralatan

Berdasarkan hasil penelitian, indikator peralatan dari hasil jawaban responden mengenai peralatan di puskesmas salugatta masuk dalam kategori baik. Diketahui bahwa responden setuju dengan pernyataan peralatan medis yang tersedia di Puskesmas Salugatta seperti ambulance dan peralatan medis lainnya yang menurut responden sudah sesuai dengan peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Peralatan merupakan salah satu indikator untuk mengukur fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien, baik peralatan medis dan non medis 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, karena peralatan medis digunakan untuk memberikan pelayanan kepada pasien begitupun dengan peralatan non medis di gunakan untuk pasien yang membutuhkan.

c. Daya

Berdasarkan hasil penelitian, indikator peralatan 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 pencahayaan pada malam hari di puskesmas salugatta.

Daya atau energi sangat yang diperlukan puskesmas terkait dengan listrik, gas LPG untuk dapur, terkait pula dengan genset sebagai sumber listrik cadangan. Banyak segi tergantung pada listrik, gangguan daya ini akan mempengaruhi mati hidup dikamar operasi bedah ICU .

d. 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.

Komunikasi merupakan sarana yang penting dan sering kali menentukan maju mundur jasa kesehatan, kalau tidak citra buruk, dimata masyarakat sering kali efek buruk komunikasi tidak segera terasa, tetapi secara lambat akan terasa sudah sangat buruk, yang minimal akan tertinggal oleh pesaing. Kounikasi yang dimaksud adalah komunikasi yang di sediakan oleh pihak puskesmas seperti informasi jadwal pelayanan Kesehatan, serta akses infromasi terkait puskesmas itu sendiri.

e. 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 dikarenakan tidak adanya security yang menjaga di puskesmas salugatta, begitupun hasil pengamatan yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian tidak melihat adanya security yang menjaga di puskesmas salugatta. Pada pernyataan tentang pagar dan parkir yang tersedia di puskesmas salugatta jawaban dari responden dominan sangat setuju dan setuju.

Keamanan puskesmas tidak hanya sekedar adanya satpam perlu bantuan masyarakat untuk membantu kalau terjadi yang tidak diinginkan, seringkali penipuan merupakan kondisi yang sangat meresahkan apalagi diduga memalsukan identitas petugas, keamanan parkir perlu juga diperhatikan supaya tidak terjadi pencurian kendaraan. Keamanan harus dimiliki Puskesmas agar pasien dan tenaga Kesehatan merasa aman ketika berada di lingkungan Puskesmas. Keamanan yang dimaksud seperti Satpam, pagar yang mengelilingi bangunan puskesmas serta keamanan parkir.

## 2. Kepuasan Pasien (Y)

Menurut (Kotler, 2007) “Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dirasakan. Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan. Dengan kata lain kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang dipandang dari kepentingan konsumen dalam hal ini adalah pasien.(Studi et al. 2009).

Kepuasan pasien merupakan perasaan positif yang di alami pasien setelah menerima atau menggunakan fasilitas Kesehatan yang di sediakan oleh puskesmas. Menurut (Imbalo S. Pohan 2015) ada 4 indikator untuk mengukur kepuasan pasien. Berdasarkan hasil uji statisti deskriptif menunjukka bahwa tanggapan presponden terhadap variabel kepuasan pasien yang dimiliki oleh puskesmas salugatta telah di ukur oleh beberapa kreteria atau indikator sebagai berikut:

### a. 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 karna sudah sesuai dengan apa yang di butuhkan pasien tentang informasi yang di sediakan oleh pihak puskesmas salugatta.

Akses layanan Kesehatan adalah layanan Kesehatan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan kebutuhannya, serta akses informasi yang mudah dan perawatan yang efektif, yaitu pelayanan yang harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa.

b. 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 di berikan responden Setuju pada pernyataan yang diberikan, hal ini dikarnaka 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.

Mutu layanan kesehatan yaitu pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata. Serta kemampuan penyedia layanan untuk memberikan perawatan yang sesuai dengan dengan standar medis

yang ditetapkan. Evaluasi mutu layanan kesehatan sangat penting untuk menerima pelayan yang aman dan efektif.

c. 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 karna proses layanan kesehatan yang di berikan kepada pasien sudah sesuai dengan kebutuhannya.

Porses layanan Kesehatan yang di makasud adalah urutan langkah-langkah yang diambil dalam memberikan perawatan medis kepada psien, mulai dari penerimaan pasien h hingga penilaian, diagnosis, pengobatan dan tindak lanjut pasca-perawatnya. Ini melibatkan berbagai elemen, termasuk interaksi pasien dan penyedia layanan kesehatan, serta antara prosedur medis yang di perlukan.

d. 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.

Sistem layanan Kesehatan merupakan hal yang paling penting dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan yang mampu memberikan layanan kesehatan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Ini meliputi fasilitas medis, dokter, perawat, administrasi kesehatan, teknologi medis, dan berbagai layanan kesehatan lainnya yang bertujuan untuk mencegah, mendiagnosis, mengobati, dan mengelola penyakit serta kondisi kesehatan. System ini juga mencakup aspek pembiayaan, regulasi, dan kebijakan yang mengatur penyediaan layanan kesehatan.

### **3. 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.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

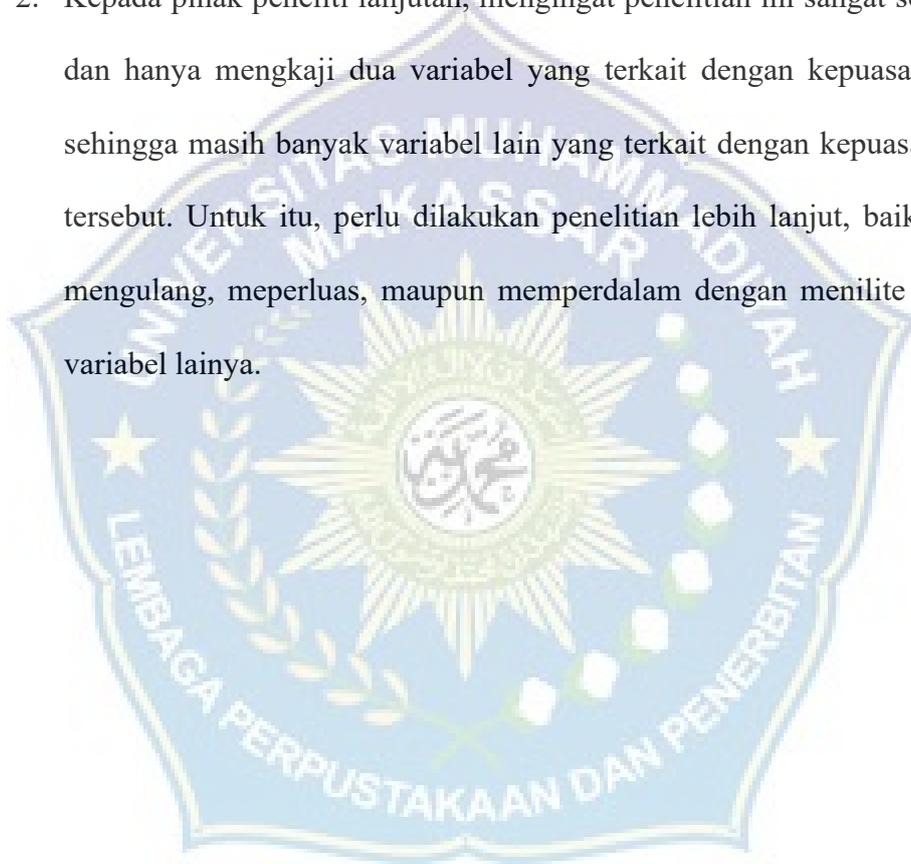
1. Berdasarkan hasil analisis pengujian regresi linier sederhana, uji determinasi ( $R^2$ ) dan uji t yang telah dilakukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan fasilitas kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah.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

### **B. Saran**

1. Saran Untuk Puskesmas Salugatta Peneliti menemukan temuan bahwa Fasilitas Kesehatan merupakan predicator dari kepuasan pasien Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah memiliki pengaruh yang cukup besar sehingga diharapkan kepada Puskesmas mampu meningkatkan fasilitas kesehatan yang dibutuhkan oleh pasien, seperti adanya security yang menjaga disekitar puskesmas, bersihnya WC dan tersedianya air bersih seperti yang di temukan peneliti saat melakukan

penelitian di puskesmas salugatta yaitu tidak adanya security yang menjaga di puskesmas salugatta serta kurang bersihnya WC dan kurangnya air bersih yang tersedia, hal ini menjadi keluhan pasien saat berada di puskesmas salugatta. Oleh karena itu hal ini harus di tanggapinya agar keamanan dan kenyamanan pasien dapat tercapai.

2. Kepada pihak peneliti lanjutan, mengingat penelitian ini sangat sederhana, dan hanya mengkaji dua variabel yang terkait dengan kepuasan pasien, sehingga masih banyak variabel lain yang terkait dengan kepuasan pasien tersebut. Untuk itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut, baik sifatnya mengulang, meperluas, maupun memperdalam dengan menilite variabel-variabel lainnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- 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 Management*.

- 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* 11 (2): 1–26.



**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



## Lampiran 1 kuesioner penelitian

Dengan Hormat

Perkenankanlah saya meminta kesedian waktu bapak, ibu, saudara(i) untuk mengisi dan menjawab seluruh pernyataan yang ada dalam kuesioner ini. Penelitian ini di gunakan untuk Menyusun skripsi dengan judul **“Pengaruh Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah”**.

Untuk itu di harapkan para responden mampu memberikan jawaban yang sebenar-benarnya dalam mengisi kuesioner ini demi membantu penelitian ini. Atas waktu dan kesedianya peneliti mengucapkan terimakasih.

### A. Identitas Responden

Nama :

Jenis kelamin :  Laki-Laki  Perempuan

Usia :

### B. Petunjuk pengisian

Di mohon dengan hormat kepada bapak, ibu, saudara(i) berikanlah penilaian atas semua pernyataan di bawah ini yang sesuai dengan pendapat anda tentang fasilitas kesehatan yang ada di Puskesmas Salugatta, dengan memberi checklist (√) pada kolom yang paling sesuai dengan pendapat anda.

keterangan:

1. = Sangat Tidak Setuju
2. = Tidak Setuju
3. = Kurang Setuju
4. = Setuju
5. = Sangat Setuju

#### A. Variabel Fasilitas Kesehatan (X)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
<b>Bangunan</b>						
1.	Bangunan puskesmas terlihat indah dan rapi					
2.	Puskesmas memiliki ruang tunggu yang cukup dan nyaman					
3.	Puskesmas Memiliki Wc dan air yang bersih					
<b>Peralatan</b>						
1.	Puskesmas Memiliki Peralatan Medis yang memadai					

2.	Puskesmas memiliki Ambulance yang Layak oprasional					
3.	Puskesmas Salugatta Memiliki Ruang UGD 24 jam					
<b>Daya</b>						
1.	Puskesmas Memiliki Isitrik di ruang perawatan					
2.	Adanya listrik Cadangan saat pemadaman listrik					
3	Pencahayaan pada malam hari di puskesmas Salugatta cuku terang					
<b>Komunikasi</b>						
1.	Akses Informasi Jadwal pelayanan pada puskesmas tersedia					
2.	Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang					

	<p>pengecahan penyakit dan promosi kesehatan di Puskesmas</p>					
3.	<p>Tersedianya papan informasi digital atau media sosial, dalam meningkatkan komunikasi di Puskesmas</p>					
<b>Keamanan</b>						
1.	<p>Adanya Security yang menjaga di lingkungan puskesmas</p>					
2.	<p>Pagar Yang mengelilingi puskesmas Aman untuk pasien dan keluarga pasien</p>					
3.	<p>Parkiran yang tersedia aman dan luas</p>					

**B. Variabel Kepuasan Pasien (Y)**

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	<b>Akses Layanan Kesehatan</b>					

1.	Pasien Mendapatkan informasi tentang layanan kesehatan dari pihak puskesmas					
2.	Pasien Mendapatkan layanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhannya					
3.	Pasien mendapatkan perawatan yang efektif					
<b>Mutu Layanan Kesehatan</b>						
1.	Pasien mendapatkan pelayanan yang responsif dari Staff Puskesmas					
2.	Pasien dapat melakukan komunikasi terbuka dan transparan dengan pihak puskesmas					
3.	Tersedianya Obat-Obatan yang di butuhkan pasien saat					

	berkunjung ke puskesmas Proses Layanan Kesehatan					
<b>Proses Layanan Kesehatan</b>						
1.	Pasien Mendaftar Untuk mendapatkan layanan medis					
2	Pasien pemeriksaan fisik untuk menentukan kondisi kesehatan pasien secara langsung					
3	Pasien dan keluarganya diberikan edukasi mengenai kondisi medisnya, pengobatan yang diberikan, dan tindakan pencegahan atau perubahan gaya hidup yang perlu dilakukan.					



Responden 17	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>63</b>
Responden 18	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	<b>59</b>
Responden 19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>75</b>
Responden 20	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	1	4	3	<b>50</b>
Responden 21	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	<b>66</b>
Responden 22	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	<b>65</b>
Responden 23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>75</b>
Responden 24	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	<b>56</b>
Responden 25	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	<b>60</b>
Responden 26	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	<b>64</b>
Responden 27	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	<b>57</b>
Responden 28	3	5	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	<b>64</b>
Responden 29	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	<b>68</b>
Responden 30	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	<b>60</b>
Responden 31	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	<b>57</b>
Responden 32	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	2	3	4	<b>60</b>
Responden 33	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>46</b>
Responden 34	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	<b>68</b>
Responden 35	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	2	5	5	<b>65</b>
Responden 36	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	<b>62</b>
Responden 37	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	<b>69</b>
Responden 38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>75</b>
Responden 39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>60</b>
Responden 40	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	<b>68</b>
Responden 41	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	<b>69</b>
Responden 42	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	<b>57</b>
Responden 43	3	1	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	5	<b>48</b>
Responden 44	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	<b>49</b>
Responden 45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	<b>71</b>
Responden 46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>75</b>
Responden 47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	<b>74</b>
Responden 48	5	5	2	4	5	4	5	5	5	4	4	3	1	5	4	<b>61</b>
Responden 49	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	<b>62</b>
Responden 50	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	<b>69</b>
Responden 51	4	4	4	3	4	3	5	1	4	4	4	4	1	5	5	<b>55</b>
Responden 52	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	<b>55</b>
Responden 53	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>70</b>
Responden 54	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	<b>54</b>
Responden 55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>75</b>
Responden 56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	<b>73</b>
Responden 57	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	<b>68</b>
Responden 58	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	<b>65</b>
Responden 59	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	<b>66</b>

Responden 60	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2	4	4	<b>59</b>
Responden 61	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	<b>59</b>
Responden 62	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	<b>54</b>
Responden 63	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	<b>68</b>
Responden 64	3	2	2	2	4	3	3	4	3	2	1	2	2	2	2	<b>37</b>
Responden 65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	<b>58</b>
Responden 66	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	<b>66</b>
Responden 67	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>59</b>
Responden 68	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	<b>70</b>
Responden 69	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	<b>24</b>
Responden 70	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	<b>60</b>
Responden 71	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	<b>67</b>
Responden 72	4	3	1	3	4	4	4	3	4	4	4	3	1	3	2	<b>47</b>
Responden 73	4	4	2	2	4	4	5	4	5	4	4	4	1	5	4	<b>56</b>
Responden 74	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	2	4	5	<b>66</b>
Responden 75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>75</b>
Responden 76	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	<b>73</b>
Responden 77	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	<b>68</b>
Responden 78	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	<b>68</b>
Responden 79	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	<b>69</b>
Responden 80	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	<b>69</b>
Responden 81	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	4	5	<b>65</b>
Responden 82	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	<b>68</b>
Responden 83	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	<b>66</b>
Responden 84	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	<b>68</b>
Responden 85	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	<b>72</b>
Responden 86	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	4	<b>49</b>
Responden 87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	<b>58</b>
Responden 88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	<b>71</b>

Variabel Y														
No Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	X Total	
Responden 1	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	<b>54</b>	
Responden 2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	<b>45</b>	
Responden 3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	<b>41</b>	
Responden 4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	<b>41</b>	
Responden 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>60</b>	
Responden 6	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	<b>55</b>	
Responden 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>48</b>	
Responden 8	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	<b>58</b>	
Responden 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>60</b>	
Responden 10	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	<b>58</b>	
Responden 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>48</b>	

Responden 12	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	50
Responden 13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Responden 14	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2	4	4	46
Responden 15	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	52
Responden 16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Responden 17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Responden 18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Responden 19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Responden 20	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	49
Responden 21	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	53
Responden 22	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	54
Responden 23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Responden 24	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	45
Responden 25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	47
Responden 26	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	54
Responden 27	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	46
Responden 28	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	49
Responden 29	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	55
Responden 30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Responden 31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Responden 32	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	52
Responden 33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Responden 34	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	59
Responden 35	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	53
Responden 36	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49
Responden 37	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	54
Responden 38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Responden 39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Responden 40	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	55
Responden 41	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	58
Responden 42	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	45
Responden 43	5	5	3	2	5	5	5	5	4	5	4	4	52
Responden 44	4	3	3	2	3	3	4	4	5	3	3	2	39
Responden 45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	58
Responden 46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Responden 47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59
Responden 48	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	52
Responden 49	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	51
Responden 50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	59
Responden 51	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	53
Responden 52	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	46
Responden 53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Responden 54	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	39

Responden 55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Responden 56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Responden 57	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	51
Responden 58	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	52
Responden 59	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	55
Responden 60	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	51
Responden 61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Responden 62	4	5	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	50
Responden 63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	57
Responden 64	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	3	27
Responden 65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Responden 66	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	51
Responden 67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Responden 68	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	58
Responden 69	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	22
Responden 70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Responden 71	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59
Responden 72	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	1	40
Responden 73	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	52
Responden 74	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	54
Responden 75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Responden 76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Responden 77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Responden 78	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	52
Responden 79	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	53
Responden 80	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	54
Responden 81	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	54
Responden 82	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	55
Responden 83	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	56
Responden 84	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	56
Responden 85	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	56
Responden 86	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	44
Responden 87	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
Responden 88	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	50











Y.10	Pearson Correlation	.692**	.659**	.704**	.652**	.624**	.629**	.587**	.625**	.617**	1	.711**	.455**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
Y.11	Pearson Correlation	.687**	.767**	.746**	.803**	.707**	.729**	.707**	.692**	.704**	.711**	1	.656**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
Y.12	Pearson Correlation	.528**	.656**	.558**	.595**	.606**	.493**	.570**	.490**	.462**	.455**	.656**	1	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
TOTAL.Y	Pearson Correlation	.808**	.864**	.861**	.834**	.839**	.825**	.815**	.826**	.818**	.803**	.901**	.722**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Lampiran 4 Uji Reabilitas

### A. Uji Reabilitas X

**Case Processing Summary**

		N	%
	Valid	88	100.0
Cases	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	88	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.940	15

### B. Uji Reabilitas Y

**Case Processing Summary**

		N	%
	Valid	88	100.0
Cases	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	88	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	12

### Lampiran 5 R Square, Regresi Linear Sederhana dan Uji t

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.890 <sup>a</sup>	.792	.790	3.275

a. Predictors: (Constant), FASILITAS KESEHATAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3523.391	1	3523.391	328.433	.000 <sup>b</sup>
	Residual	922.598	86	10.728		
	Total	4445.989	87			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

b. Predictors: (Constant), FASILITAS KESEHATAN

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.619	2.392		3.603	.001
	FASILITAS KESEHATAN	.687	.038	.890	18.123	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

## Lampiran 6 Surat Permohonan Izin Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN MAMUJU TENGAH  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
 TERPADU SATU PINTU**

Alamat : Jl. Daeng Maccirinnae Tobadak, Kec. Tobadak, Kab. Mamuju Tengah 91563  
 Pos-el : dpmptsp.mateng@gmail.com

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
 Nomor B/500.16.7.4/10/DPMPTSP/II/2024

- Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
  2. Peraturan Bupati Mamuju Tengah Nomor 41 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
  3. Surat dari Universitas Muhammadiyah Makassar, No.3319/05/C.4-VIII/II/1445/2024 Tentang Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian

**MEMBERITAHUKAN BAHWA :**

Nama	<b>MUHAMMAD FEBRIAN</b>
NIM	10561 11158 20
Program Studi	Ilmu Administrasi Negara (S1)
Alamat	<b>Desa Tinali Kec. Budong-Budong</b>
No. HP	081210269074
Untuk	Melakukan Penelitian/Pengumpulan Data dengan Judul <b>"PENGARUH FASILITAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS SALUGATTA KEC. BUDONG-BUDONG KAB. MAMUJU TENGAH "</b>
	Lokasi Penelitian di Puskesmas Salugatta Desa Salugatta, Kec. Budong-Budong, Kab. Mamuju Tengah
	Waktu/Lama Penelitian, Januari s/d Februari 2024.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya Kami menyetujui Kegiatan tersebut dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan diharapkan melapor kepada Bupati Mamuju Tengah, Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Mamuju Tengah.
2. Penelitian tidak Menyimpang dari Izin yang diberikan.

3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat.
4. Menyerahkan 1 (satu) Exemplar copy hasil penelitian Kepada Bupati Mamuju Tengah Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu dan Satu Pintu Kab. Mamuju Tengah.
5. Surat Izin akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Tobadak, 17 Januari 2024

Kepala Dinas Penanaman  
Modal dan Pelayanan  
Terpadu Satu Pintu,



Drs. SALMAN ALI, M.Pd.

Pembina Utama Muda/IVc

NIP. 19631130 199303 1 004

**Tembusan disampaikan Kepada Yth :**

1. Bupati Mamuju Tengah (Sebagai Laporan) di Tobadak :
2. Universitas Muhammadiyah Makassar;
3. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Tobadak;
4. Peringgal



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3319/05/C.4-VIII/I/1445/2024

12 January 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

30 Jumadil akhir 1445

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak / Ibu Bupati MAMUJU TENGAH

Cq. Ka. Badan Kesbang, Politik & Linmas

di -

SULAWESI BARAT

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0065/FSP/A.6-VIII/I/1445H/2024M tanggal 11 Januari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **MUHAMMAD FEBRIAN**  
No. Stambuk : **10561 11158 20**  
Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**  
Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**  
Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"PENGARUH FASILITAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SALUGATTA KECAMATAN BUDONG-BUDONG KABUPATEN MAMUJU TENGAH"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 13 Januari 2024 s/d 13 Maret 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd

NBM 1127761



PEMERINTAH KABUPATEN MAMUJU TENGAH  
DINAS KESEHATAN  
**UPTD PUSKESMAS SALUGATTA**

Alamat: Jln Trans Sulawesi, Desa Salugatta, Kec. Budong-Budong, Kab. Mamuju Tengah,  
Prov. Sulawesi Barat, Kode Pos 91461, e-mail : salugattapkm@gmail.com

Salugatta, 16 Februari 2024

Nomor : 440/024/ II / 2024 / PKM-SG  
Lampiran : -  
Perihal : Surat Telah Melaksanakan Penelitian  
Kepada Yth.

Rektor UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
Di-

Tempat

Dengan Hormat,

Berdasarkan surat yang kami terima dari Universitas Muhammadiyah  
Makassar Nomor : 3319/05/C.4-VIII/II/1445/2024 tanggal 12 Januari 2024, perihal  
Izin Penelitian.

Pengambilan Data/Penelitian, Atas nama :

Nama : MUHAMMAD FEBRIAN

NIM : 105611115820

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Judul Penelitian : **"Pengaruh Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien  
Di Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-Budong  
Kabupaten Mamuju Tengah"**.

Lokasi Penelitian : Wilayah kerja UPTD Puskesmas Salugatta, Kab. Mamuju  
Tengah

Dengan ini memberikan surat pernyataan telah melaksanakan penelitian yang  
dilaksanakan pada bulan Februari dari tanggal 13 Januari s/d 13 Maret 2024

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Kepala Puskesmas  
UPTD Puskesmas Salugatta

Eko Sugianto, S.Kep.Ns., M.M.Kes

Pangkat : Penata, IIIc

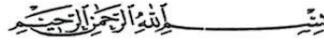
NIP. 19770502 200501 1 018



**Universitas  
Muhammadiyah  
Makassar**  
Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
Faculty of Social and Political Sciences

Mentari Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221  
Telp: (0411) 866 97 2 Fax: (0411) 865 588  
Official Email: fisip@unismuh.ac.id  
Official Web: <http://fisip.unismuh.ac.id>



Nomor : 0065/FSP/A.1-VIII/I/1445 H/2024 M  
Lamp. : 1 (satu) Eksampilar  
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.  
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan  
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh  
Di –  
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Muhammad Febrian  
Stambuluk : 10561 11158 20  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Lokasi Penelitian : Di Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-Budong  
Kabupaten Mamuju Tengah.  
Judul Skripsi : *“Pengaruh fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah”*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu. Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 11 Januari 2024  
Ketua Jurusan IAN

**Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si**  
NBM : 991 742

### Lampiran 6 Dokumentasi



















MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972,881593, Fax. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Muhammad Febrian  
Nim : 105611115820  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	7 %	10 %
2	Bab 2	9 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	10 %	10 %
5	Bab 5	4 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan  
seperlunya.

Makassar, 29 April 2024  
Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222  
Telepon (0411)866972,881 593, fax (0411)865 588  
Website: [www.library.unismuh.ac.id](http://www.library.unismuh.ac.id)  
E-mail : [perpustakaan@unismuh.ac.id](mailto:perpustakaan@unismuh.ac.id)

## BAB I Muhammad Febrian 105611115820

## ORIGINALITY REPORT

7%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

Rank	Source	Similarity
1	docplayer.info Internet Source	2%
2	text-id.123dok.com Internet Source	1%
3	Submitted to Badan PPSDM Kesehatan Kementerian Kesehatan Student Paper	1%
4	e-journal.iaingorontalo.ac.id Internet Source	1%
5	ejournal.delihusada.ac.id Internet Source	1%
6	moam.info Internet Source	1%
7	nr1037.blogspot.com Internet Source	<1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

## BAB II Muhammad Febrian 105611115820

### ORIGINALITY REPORT

<b>9%</b>	<b>5%</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	<b>1%</b>
<b>2</b>	www.slideshare.net Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	<b>1%</b>
<b>4</b>	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	<b>1%</b>
<b>5</b>	www.researchgate.net Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	docobook.com Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	docplayer.info Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	core.ac.uk	

Internet Source

1%

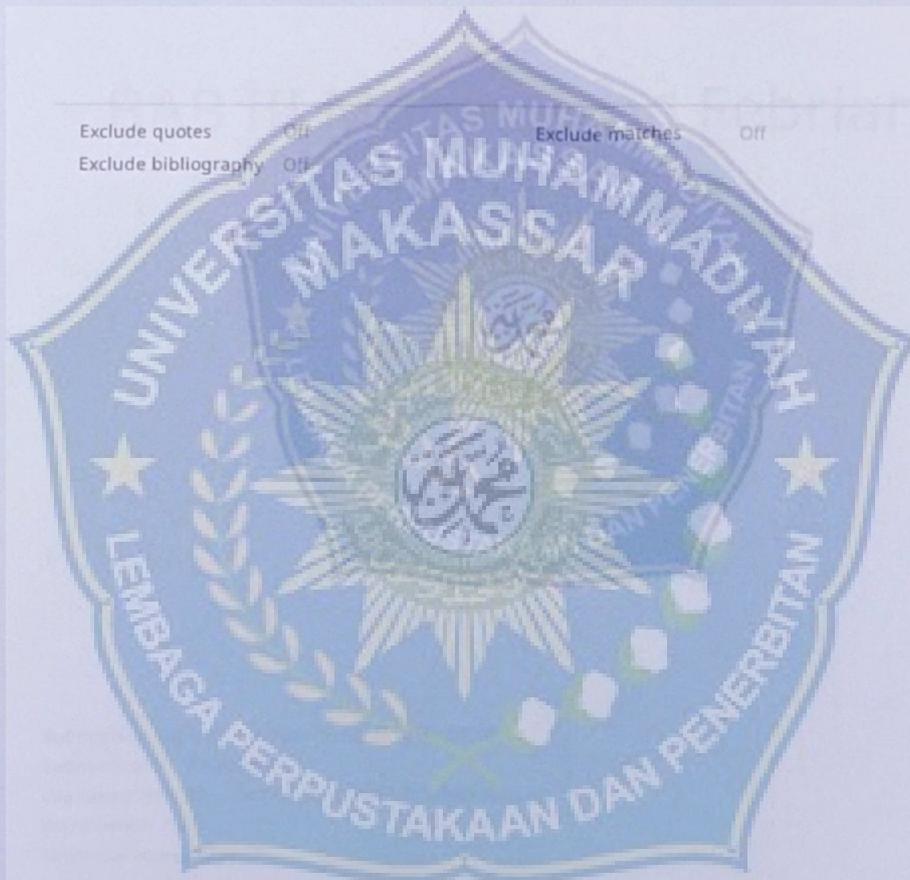
10 mohamadandre20.wordpress.com  
Internet Source

<1%

11 trenbajuterbaru.net  
Internet Source

<1%

Exclude quotes  Off Exclude matches  Off  
Exclude bibliography  Off



## BAB III Muhammad Febrian 105611115820

### ORIGINALITY REPORT

<b>9%</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>	<b>6%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>docplayer.info</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universitas Dronorego</b> Student Paper	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repo.darmajaya.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar</b> Student Paper	<b>2%</b>

Exclude quotes  On Exclude matches  On  
 Exclude bibliography  On

## BAB IV Muhammad Febrian 105611115820

## ORIGINALITY REPORT

<b>10%</b>	<b>9%</b>	<b>3%</b>	<b>5%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<a href="http://repository.unmuhpnk.ac.id">repository.unmuhpnk.ac.id</a> Internet Source	<b>2%</b>
<b>2</b>	<a href="http://repo.darmajaya.ac.id">repo.darmajaya.ac.id</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<a href="http://id.scribd.com">id.scribd.com</a> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>4</b>	<a href="http://repositori.usu.ac.id">repositori.usu.ac.id</a> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<a href="http://www.infotangsel.co.id">www.infotangsel.co.id</a> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<a href="http://repository.poltekkes-kdi.ac.id">repository.poltekkes-kdi.ac.id</a> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	Submitted to University of Wollongong Student Paper	<b>&lt;1%</b>

- |    |  |     |
|----|--|-----|
| 10 | Jaka Sriyana, Fitri Raya. "PERAN BMT DALAM MENGATASI KEMISKINAN DI KABUPATEN BANTUL", INFERENSI, 2013<br>Publication | <1% |
| 11 | etheses.iainponorogo.ac.id<br>Internet Source  | <1% |
| 12 | Submitted to Universitas Respati Indonesia<br>Student Paper  | <1% |
| 13 | Submitted to Sultan Agung Islamic University<br>Student Paper  | <1% |
| 14 | e-campus.iainbukittinggi.ac.id<br>Internet Source  | <1% |
| 15 | repository.unhas.ac.id<br>Internet Source  | <1% |
| 16 | Submitted to Universitas Putera Indonesia YPTK Padang<br>Student Paper   | <1% |
| 17 | bocahsastra.wordpress.com<br>Internet Source   | <1% |
| 18 | Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar<br>Student Paper  | <1% |
| 19 | Submitted to Universitas Muria Kudus<br>Student Paper  | <1% |
| 20 | Submitted to Universitas Putera Batam<br>Student Paper   | <1% |



		<1 %
21	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	<1 %
22	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1 %
23	repository.ptiq.ac.id Internet Source	<1 %
24	www.scilit.net Internet Source	<1 %
25	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id Internet Source	<1 %
26	journal.ukmc.ac.id Internet Source	<1 %
27	jurnal.stiamak.ac.id Internet Source	<1 %
28	pt.scribd.com Internet Source	<1 %
29	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %
30	repository.syekhnurjati.ac.id Internet Source	<1 %
31	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	

		<1 %
32	Zunita Rohmawati. "KUALITAS, HARGA DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN", Jurnal Riset Entrepreneurship, 2018 Publication	<1 %
33	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %
34	id.123dok.com Internet Source	<1 %
35	jp.feb.unsoed.ac.id Internet Source	<1 %
36	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	<1 %
37	www.neliti.com Internet Source	<1 %
38	www.slideshare.net Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

## BAB V Muhammad Febrian 105611115820

## ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1

text-id.123dok.com

Internet Source

3%

2

id.scribd.com

Internet Source

2%

Exclude quotes

Exclude matches

Exclude bibliography



Dipindai dengan CamScanner

## RIWAYAT HIDUP



Muhammad Febrian, Lahir di Mamuju pada tanggal 16 Februari tahun 2003. Merupakan anak pertama dari 3 bersaudara dari pasangan Romi dan St. Salmah, Agama Islam. Penulis menempuh Pendidikan dasar di SD Inpres Tinali, Desa Tinali Kecamatan Budong-Budong, Kabupaten Mamuju Tengah, Sulawesi Barat dan tamat pada tahun 2014. Dan pada tahun yang sama, penulis melanjutkan Pendidikan Tingkat menengah pertama di SMPN 5 Budong-Budong, Kabupaten Mamuju Tengah, Sulawesi Barat dan tamat pada tahun 2017. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan Pendidikan Tingkat menengah atas di SMAN 3 Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah, Sulawesi Barat dan selesai pada tahun 2020. Kemudian penulis melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi pada tahun yang sama yaitu 2020, di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara, dan selesai pada tahun 2024. Penulis sangat bersyukur, karena telah diberikan kesempatan untuk menimba ilmu pengetahuan yang nantinya dapat diamalkan dan memberikan manfaat.