

ABSTRAK

Musriadi. Analisis Aspek Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Lampia Kabupaten Luwu Timur Tahun 2025

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien dapat memberikan gambaran mengenai kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai aspek pelayanan, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aspek kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Lampia Kabupaten Luwu Timur Tahun 2025.

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kuantitatif** dengan desain **deskriptif analitik**. Penelitian dilaksanakan di UPTD Puskesmas Lampia Kabupaten Luwu Timur pada tahun 2025. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Lampia, dengan jumlah sampel sebanyak **[jumlah sampel]** responden yang dipilih menggunakan teknik **[teknik sampling]**. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner kepuasan pasien yang mencakup aspek **bukti fisik (tangibles)**, **keandalan (reliability)**, **daya tanggap (responsiveness)**, **jaminan (assurance)**, dan **empati (empathy)**. Data dianalisis secara univariat dan bivariat untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan pasien serta faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Lampia secara umum berada pada kategori **[sangat puas/puas/cukup puas/kurang puas]**. Pada aspek bukti fisik, pasien memberikan penilaian **[hasil]**, aspek keandalan **[hasil]**, aspek daya tanggap **[hasil]**, aspek jaminan **[hasil]**, dan aspek empati **[hasil]**. Hasil analisis menunjukkan bahwa aspek **[sebutkan aspek dengan pengaruh/hubungan terbesar]** merupakan aspek yang paling dominan dalam menentukan kepuasan pasien.

Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Lampia dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima pasien pada berbagai aspek pelayanan. Puskesmas perlu mempertahankan aspek pelayanan yang telah dinilai baik serta meningkatkan aspek yang masih memperoleh penilaian rendah, khususnya melalui peningkatan kualitas sarana dan prasarana, kecepatan dan ketepatan pelayanan, komunikasi petugas, serta perhatian terhadap kebutuhan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Lampia Kabupaten Luwu Timur.

Kata kunci: kepuasan pasien, kualitas pelayanan, mutu pelayanan kesehatan, Puskesmas Lampia, Luwu Timur.