

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan primer. UPTD Puskesmas Lampia Kabupaten Luwu Timur menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang belum mencapai standar nasional dalam tiga tahun terakhir. Beberapa faktor seperti penerapan keselamatan pasien, kualitas layanan dan kondisi lingkungan fisik diduga mempengaruhi kepuasan pasien. **Tujuan:** Menganalisis pengaruh penerapan keselamatan pasien, kualitas pelayanan dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Lampia. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain *convergent parallel mixed methods* dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif secara simultan. Data kuantitatif diperoleh dari 99 responden melalui kuisioner terstruktur dan analisis *chisquare* menggunakan SPSS, sedangkan data kualitatif diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap 4 informan menggunakan analisis tematik. **Hasil:** Secara kuantitatif, terdapat hubungan signifikan antara variabel penerapan keselamatan pasien, kualitas layanan dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$). Hasil kualitatif memperkuat temuan tersebut dimana pasien menyampaikan pentingnya keramahan petugas, kebersihan ruang, dan pelayanan yang aman sebagai faktor utama kepuasan. **Kesimpulan:** Ketiga variabel yaitu sasaran keselamatan pasien, kualitas pelayanan, dan lingkungan fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Lampia. Peningkatan mutu pelayanan perlu dilakukan secara menyeluruh melalui pendekatan sistem dan berorientasi pada pengalaman pasien.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, Penerapan Keselamatan Pasien, Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik, Puskesmas