

Pengaruh Promosi Kesehatan, Fasilitas Pelayanan, Sikap Petugas, Dan Waktu Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Timur

Ernawati¹, Normastaniah², Tulus Sintani³, Hardika Muhammad Fatih⁴, Isyana Maya Savitri⁵

^{1,2,3,4,5} STIE Pancasetia, Indonesia

E-mail: ernastiepan@gmail.com, niaprincess53@gmail.com, tulus.sintani165@gmail.com, hardikamf@gmail.com, isyana.maya@gmail.com

Article History:

Received: 29 Oktober 2025

Revised: 30 Desember 2025

Accepted: 10 Januari 2026

Keywords:

Promosi Kesehatan, Fasilitas Pelayanan, Sikap Petugas, Waktu Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh promosi kesehatan, fasilitas pelayanan, sikap petugas, dan waktu pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Timur. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menerima pelayanan kesehatan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Timur, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert, dan analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda menggunakan program SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial promosi kesehatan, fasilitas pelayanan, sikap petugas, dan waktu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan, keempat variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai F hitung $45,623 > F$ tabel $2,47$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar $0,716$ menunjukkan bahwa $71,6\%$ variasi kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh keempat variabel independen, sedangkan sisanya $28,4\%$ dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hasil ini menegaskan bahwa peningkatan promosi kesehatan, fasilitas yang memadai, sikap petugas yang baik, serta waktu pelayanan yang efisien sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di bidang kesehatan.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik menjadi ukuran keberhasilan instansi publik, terutama yang bergerak di bidang kesehatan. Dalam konteks otonomi daerah, Dinas Kesehatan memiliki peran strategis dalam mengatur, mengawasi, serta meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh program yang dijalankan, tetapi juga oleh kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana pelayanan kesehatan telah memenuhi harapan dan kebutuhan publik.

Di Kabupaten Barito Timur, Dinas Kesehatan berperan sebagai ujung tombak penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat, baik di wilayah perkotaan maupun pedesaan. Seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik, kualitas pelayanan kesehatan harus senantiasa ditingkatkan. Masyarakat kini semakin kritis terhadap aspek kemudahan akses, kecepatan pelayanan, keramahan petugas, serta ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai. Kondisi ini mendorong perlunya pengelolaan pelayanan kesehatan yang tidak hanya berorientasi pada output administratif, tetapi juga outcome berupa kepuasan masyarakat.

Promosi kesehatan menjadi salah satu upaya penting yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Melalui promosi kesehatan, masyarakat memperoleh pengetahuan dan kesadaran akan pentingnya menjaga kesehatan serta memanfaatkan fasilitas yang tersedia. Promosi yang dilakukan secara tepat dan berkelanjutan akan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program kesehatan. Sebaliknya, rendahnya kegiatan promosi menyebabkan masyarakat kurang memahami manfaat pelayanan kesehatan, sehingga memengaruhi persepsi dan kepuasan mereka terhadap kinerja Dinas Kesehatan. Oleh sebab itu, promosi kesehatan yang efektif menjadi elemen awal dalam membangun citra positif pelayanan publik.

Selain promosi, fasilitas pelayanan juga menjadi faktor penting yang menentukan kepuasan masyarakat. Fasilitas kesehatan yang lengkap, bersih, dan nyaman akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Ketersediaan ruang tunggu yang layak, peralatan medis yang berfungsi baik, serta kelengkapan obat-obatan merupakan bagian dari standar pelayanan minimal. Masyarakat cenderung menilai kualitas layanan dari aspek fisik yang mereka rasakan langsung di fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan dan pemeliharaan sarana pelayanan harus menjadi prioritas utama bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Timur untuk menjaga mutu dan kepercayaan publik.

Faktor berikutnya yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat adalah sikap petugas kesehatan. Petugas yang ramah, komunikatif, dan empatik akan menciptakan suasana pelayanan yang positif dan nyaman. Sikap profesional dan kemampuan interpersonal tenaga kesehatan sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya. Dalam beberapa kasus, masyarakat yang dilayani dengan sikap kurang ramah cenderung merasa tidak puas meskipun fasilitas dan layanan medis sudah memadai. Artinya, aspek perilaku dan etika pelayanan petugas memiliki peran penting dalam membangun hubungan kepercayaan antara penyedia layanan dan masyarakat penerima layanan.

Waktu pelayanan juga menjadi komponen penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Lamanya waktu tunggu dan keterlambatan pelayanan sering kali menjadi sumber keluhan masyarakat terhadap instansi kesehatan. Efisiensi waktu pelayanan mencerminkan

profesionalitas dan manajemen waktu yang baik dalam penyelenggaraan layanan publik. Masyarakat cenderung menginginkan pelayanan yang cepat namun tetap memperhatikan ketepatan prosedur. Jika waktu pelayanan terlalu lama, kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyedia layanan dapat menurun. Oleh karena itu, pengelolaan waktu pelayanan perlu dirancang dengan prinsip efektivitas dan efisiensi.

Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Timur sebagai lembaga pelaksana pelayanan publik harus mampu mengintegrasikan keempat faktor tersebut—promosi kesehatan, fasilitas pelayanan, sikap petugas, dan waktu pelayanan—secara harmonis untuk mencapai kepuasan masyarakat yang optimal. Dalam praktiknya, keberhasilan pelayanan kesehatan tidak hanya diukur dari jumlah kunjungan masyarakat, tetapi dari seberapa puas mereka terhadap proses dan hasil layanan yang diterima. Oleh sebab itu, manajemen pelayanan publik di bidang kesehatan harus berorientasi pada masyarakat sebagai pusat dari seluruh kegiatan pelayanan.

Kepuasan masyarakat memiliki dampak ganda bagi organisasi publik. Secara internal, kepuasan masyarakat mencerminkan efektivitas kinerja lembaga dalam menjalankan fungsi pelayanan. Secara eksternal, tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator keberhasilan pemerintah daerah dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara di bidang kesehatan. Jika masyarakat merasa puas, maka citra Dinas Kesehatan akan meningkat dan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah semakin kuat. Namun, jika kepuasan masyarakat rendah, hal itu menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap sistem pelayanan yang berjalan.

Penelitian ini menjadi penting karena dapat memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Timur. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini diharapkan dapat mengukur secara objektif sejauh mana promosi kesehatan, fasilitas pelayanan, sikap petugas, dan waktu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan kebijakan dan strategi peningkatan mutu pelayanan publik di bidang kesehatan. Selain itu, hasilnya juga dapat memperkaya literatur tentang manajemen pelayanan kesehatan berbasis masyarakat di tingkat daerah.

Penelitian ini juga diharapkan memberikan kontribusi praktis bagi pengambilan keputusan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Timur. Dengan mengetahui faktor dominan yang paling memengaruhi kepuasan masyarakat, maka kebijakan peningkatan pelayanan dapat difokuskan pada aspek tersebut. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat bagi akademisi dan peneliti sebagai referensi dalam mengembangkan kajian tentang manajemen pelayanan publik di sektor kesehatan. Melalui pendekatan yang terukur dan sistematis, diharapkan hasil penelitian dapat mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Barito Timur secara berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berjudul “Pengaruh Promosi Kesehatan, Fasilitas Pelayanan, Sikap Petugas, dan Waktu Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Timur.” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara empiris pengaruh masing-masing variabel terhadap tingkat kepuasan masyarakat serta menilai pengaruhnya secara simultan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan dan memperkuat akuntabilitas Dinas Kesehatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

LANDASAN TEORI

1. Promosi Kesehatan

Promosi kesehatan merupakan upaya pemberdayaan masyarakat agar mampu meningkatkan pengetahuan, kesadaran, dan perilaku hidup sehat. Tujuan promosi kesehatan adalah mengubah perilaku individu maupun kelompok agar lebih proaktif dalam menjaga dan memanfaatkan layanan kesehatan. Dalam konteks pelayanan publik, kegiatan promosi kesehatan yang intensif dapat meningkatkan partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyedia layanan. Bentuk promosi kesehatan dapat berupa penyuluhan, media kampanye, sosialisasi, maupun kegiatan lapangan. Promosi yang efektif akan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan serta mendorong kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Fasilitas Pelayanan

Fasilitas pelayanan adalah sarana dan prasarana yang disediakan instansi kesehatan untuk mendukung kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Ketersediaan fasilitas yang memadai seperti ruang tunggu, alat medis, obat-obatan, dan lingkungan yang bersih menjadi faktor penting dalam membangun persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Fasilitas yang lengkap, bersih, dan nyaman menunjukkan kesiapan instansi dalam memberikan layanan terbaik. Semakin baik fasilitas yang disediakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan fasilitas kesehatan yang efisien dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat menjadi bagian dari strategi peningkatan mutu pelayanan publik.

3. Sikap Petugas

Sikap petugas adalah perilaku yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap yang ramah, empatik, komunikatif, dan profesional merupakan bentuk pelayanan prima yang meningkatkan kenyamanan penerima layanan. Petugas yang memperlakukan pasien dengan sopan dan penuh perhatian akan menciptakan hubungan emosional positif yang berpengaruh terhadap kepuasan. Sebaliknya, sikap tidak ramah atau acuh dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi kesehatan. Oleh karena itu, pembinaan etika dan komunikasi pelayanan harus menjadi bagian dari kebijakan manajemen Dinas Kesehatan agar mutu pelayanan publik tetap terjaga.

4. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah lamanya masyarakat menunggu hingga pelayanan diterima secara penuh. Aspek ini sering menjadi ukuran efisiensi pelayanan publik. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit. Pelayanan yang dilakukan secara tepat waktu mencerminkan profesionalitas petugas serta efektivitas sistem manajemen pelayanan. Jika waktu tunggu terlalu lama, masyarakat cenderung merasa tidak puas dan menilai pelayanan tidak efisien. Oleh karena itu, pengaturan waktu pelayanan yang baik menjadi komponen penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

5. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan hasil pelayanan yang diterima dengan harapan sebelumnya. Kepuasan menjadi indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Jika pelayanan sesuai atau melebihi harapan masyarakat, maka tingkat kepuasan akan tinggi. Faktor-faktor seperti promosi kesehatan, fasilitas pelayanan, sikap petugas, dan waktu pelayanan berperan penting dalam membentuk persepsi tersebut. Dengan demikian, kepuasan masyarakat dapat menjadi dasar bagi instansi kesehatan untuk melakukan evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

1. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang akan diuji kebenarannya berdasarkan data empiris. Berdasarkan landasan teori dan rumusan masalah, hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H₁: Promosi kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Timur.
- H₂: Fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Timur.
- H₃: Sikap petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Timur.
- H₄: Waktu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Timur.
- H₅: Promosi kesehatan, fasilitas pelayanan, sikap petugas, dan waktu pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Timur.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara dua atau lebih variabel. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini menggunakan data berupa angka yang diolah secara statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang pernah menerima pelayanan kesehatan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Timur. Metode ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris tentang seberapa besar pengaruh promosi kesehatan, fasilitas pelayanan, sikap petugas, dan waktu pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

3. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Barito Timur yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Timur selama periode penelitian. Populasi ini dipilih karena mewakili kelompok penerima layanan yang secara langsung dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan. Jumlah populasi diperkirakan berdasarkan data jumlah pengguna layanan kesehatan yang tercatat dalam laporan tahunan Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Timur.

4. Sampel Penelitian

Sampel penelitian diambil menggunakan **rumus Slovin** untuk menentukan jumlah responden dengan tingkat kesalahan 10%. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu siapa saja masyarakat yang secara kebetulan datang dan menggunakan pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Timur dapat dijadikan responden selama memenuhi kriteria penelitian.

Kriteria responden dalam penelitian ini meliputi:

1. Masyarakat berusia minimal 17 tahun.
2. Pernah mendapatkan layanan kesehatan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Timur minimal satu kali dalam satu tahun terakhir.
3. Bersedia menjadi responden penelitian dengan mengisi kuesioner secara sukarela.

Jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini diperkirakan **100 responden**, dengan pertimbangan jumlah tersebut telah memenuhi syarat analisis regresi berganda dan dianggap cukup representatif untuk menggambarkan populasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen yaitu Promosi Kesehatan (X_1), Fasilitas Pelayanan (X_2), Sikap Petugas (X_3), dan Waktu Pelayanan (X_4) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat (Y). Data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden masyarakat yang pernah menerima pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Timur. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item kuesioner valid dengan nilai $r_{hitung} > 0,196$, sedangkan hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$, yang berarti seluruh instrumen penelitian reliabel.

Tabel . Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel Independen	t hitung	t tabel ($\alpha = 0,05$)	Sig. (p-value)	Keterangan
Promosi Kesehatan (X_1)	3,845	1,984	0,000	Signifikan
Fasilitas Pelayanan (X_2)	3,266	1,984	0,002	Signifikan
Sikap Petugas (X_3)	2,914	1,984	0,005	Signifikan
Waktu Pelayanan (X_4)	2,118	1,984	0,037	Signifikan

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS (2025)

Tabel 2. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Sumber Variasi	F hitung	F tabel ($\alpha = 0,05$)	Sig. (p-value)	Keterangan
Regresi Model	45,623	2,47	0,000	Signifikan

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS (2025)

Tabel 3. Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Keterangan
1	0,846	0,716	0,704		71,6% variasi kepuasan masyarakat dijelaskan oleh keempat variabel bebas.

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS (2025)

Pembahasan

Berdasarkan hasil uji parsial (t-test), diketahui bahwa keempat variabel bebas yaitu promosi kesehatan, fasilitas pelayanan, sikap petugas, dan waktu pelayanan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Timur. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} (1,984) dan nilai signifikansi di bawah 0,05. Temuan ini menjelaskan bahwa semakin baik pelaksanaan kegiatan promosi kesehatan, semakin memadai fasilitas pelayanan, semakin positif sikap petugas, dan semakin efisien waktu pelayanan, maka tingkat kepuasan masyarakat juga semakin meningkat. Hasil ini mengonfirmasi bahwa pelayanan publik yang efektif harus memperhatikan aspek komunikasi, sarana, perilaku petugas, serta efisiensi waktu dalam melayani masyarakat.

Promosi kesehatan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t_{hitung} tertinggi sebesar 3,845. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi dan edukasi yang dilakukan Dinas Kesehatan berperan besar dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Kegiatan penyuluhan, kampanye kesehatan, dan informasi publik yang gencar meningkatkan pengetahuan masyarakat serta membangun kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan. Ketika masyarakat merasa lebih teredukasi dan diperhatikan, mereka akan

memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Dengan demikian, promosi kesehatan menjadi instrumen strategis dalam menciptakan hubungan positif antara lembaga pelayanan dan masyarakat penerima manfaat.

Fasilitas pelayanan juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai *t hitung* 3,266 dan *p-value* 0,002. Hal ini mengindikasikan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana kesehatan yang memadai menjadi aspek penting dalam menciptakan kenyamanan dan kepercayaan publik. Masyarakat menilai kualitas layanan tidak hanya dari tindakan medis, tetapi juga dari kelengkapan fasilitas seperti ruang tunggu, kebersihan, serta alat kesehatan. Ketika fasilitas pelayanan dirasakan layak, masyarakat merasa dihargai dan dilayani dengan baik, sehingga tingkat kepuasan meningkat. Oleh karena itu, pengelolaan fasilitas harus menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan.

Sementara itu, variabel sikap petugas dan waktu pelayanan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, meskipun dengan nilai *t hitung* yang relatif lebih rendah dibandingkan variabel lainnya. Sikap petugas yang ramah, sopan, dan komunikatif berkontribusi besar dalam menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat selama menerima pelayanan. Demikian pula, efisiensi waktu pelayanan mencerminkan profesionalitas dan manajemen waktu yang baik. Ketepatan waktu dalam melayani menunjukkan penghargaan terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat, serta kecepatan layanan, menjadi unsur penting dalam membangun citra positif Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Timur di mata publik.

Selanjutnya, hasil uji simultan (F-test) menunjukkan bahwa keempat variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai *F hitung* 45,623 > *F tabel* 2,47 dan *p-value* 0,000. Artinya, keseluruhan aspek promosi, fasilitas, sikap, dan waktu pelayanan berkontribusi sebesar 71,6% terhadap peningkatan kepuasan masyarakat, sedangkan 28,4% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti biaya pelayanan, ketersediaan obat, dan kebijakan pemerintah daerah. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kesehatan harus dilakukan secara holistik dan terpadu. Kombinasi promosi yang efektif, fasilitas yang memadai, petugas yang profesional, serta manajemen waktu yang efisien menjadi kunci utama untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan masyarakat di Kabupaten Barito Timur.

KESIMPULAN

1. Promosi kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin intensif dan efektif kegiatan promosi yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Timur, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ketersediaan sarana dan prasarana yang lengkap, bersih, dan nyaman menjadi faktor utama yang meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan.
3. Sikap petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Petugas yang bersikap ramah, sopan, dan empatik mampu membangun hubungan yang baik dengan masyarakat, sehingga menumbuhkan rasa puas dan percaya terhadap pelayanan publik.

4. Waktu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Semakin cepat dan tepat waktu pelayanan diberikan, semakin besar pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Timur.
5. Secara simultan, keempat variabel promosi kesehatan, fasilitas pelayanan, sikap petugas, dan waktu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan kontribusi pengaruh sebesar 71,6%, sedangkan 28,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Saran

1. Bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Timur, disarankan untuk terus meningkatkan kegiatan promosi kesehatan melalui pendekatan edukatif dan partisipatif agar masyarakat semakin sadar pentingnya menjaga kesehatan dan aktif memanfaatkan fasilitas pelayanan yang tersedia.
2. Dalam aspek fasilitas pelayanan, perlu dilakukan perawatan rutin dan peningkatan sarana pendukung seperti ruang tunggu, alat kesehatan, dan kebersihan lingkungan agar kenyamanan masyarakat tetap terjaga.
3. Untuk tenaga kesehatan dan petugas pelayanan, perlu ditingkatkan pembinaan etika pelayanan, pelatihan komunikasi interpersonal, serta sikap profesional agar masyarakat merasa dihargai dan dilayani dengan baik.
4. Dalam aspek waktu pelayanan, manajemen Dinas Kesehatan perlu memperkuat sistem antrean, memperjelas alur pelayanan, dan memastikan setiap petugas bekerja sesuai standar waktu yang telah ditetapkan untuk menghindari keterlambatan dan penumpukan layanan.
5. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti biaya layanan, kebijakan pemerintah daerah, dan partisipasi masyarakat, agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif dan dapat digunakan sebagai dasar evaluasi kinerja pelayanan publik bidang kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2020). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Chandra, Gregorius. (2021). *Service Quality: Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy, Tjiptono. (2020). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gibson, James L., Ivancevich, John M., Donnelly, James H., & Konopaske, Robert. (2021). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. New York: McGraw-Hill.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2021). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Lovelock, Christopher & Wirtz, Jochen. (2020). *Service Marketing: People, Technology, Strategy*. Singapore: Pearson Education.
- Lestari, D. W. (2022). "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Banua Lima Kabupaten Barito Timur." *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(3), 155–167.
- Maharani, S. (2023). "Hubungan Fasilitas dan Sikap Petugas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan." *Jurnal Manajemen Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 98–108.
- Masrur, A., & Rahman, F. (2021). "Analisis Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien pada Pelayanan

- Publik Kesehatan.” *Jurnal Pelayanan Kesehatan Indonesia*, 6(4), 245–256.
- Moleong, Lexy J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Robbins, Stephen P., & Judge, Timothy A. (2020). *Organizational Behavior* (18th ed.). New York: Pearson Education.
- Siagian, Sondang P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wicaksono, H. (2022). “Pengaruh Promosi Kesehatan dan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan Daerah.” *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Kesehatan*, 12(1), 45–57.
- Zeithaml, Valarie A., Bitner, Mary Jo, & Gremler, Dwayne D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill Education.