



Pengaruh Fasilitas Fisik dan Personel terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya pada Kepercayaan Pasien (Suatu Survei pada Pasien di UPTD Puskesmas Cipamokolan Kota Bandung)

Tita Rostiana^{1*}, Pandith Aribowo²

¹⁻²Magister Manajemen, Konsentrasi Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Pascasarjana Universitas Pasundan, Bandung, Indonesia

Email: drtitarostiana2@gmail.com¹, dr.pandith9@gmail.com²

*Penulis Korespondensi: drtitarostiana2@gmail.com

Abstract. *This study aims to obtain empirical evidence regarding the influence of physical facilities and personnel on patient satisfaction and its implications for patient trust at UPTD Puskesmas Cipamokolan, Bandung. This study employed a quantitative approach using descriptive and verificative methods. Data were collected through questionnaires, observations, interviews, and literature studies. Data analysis was conducted using path analysis consisting of two structures. The first structure examined the effects of physical facilities and personnel on patient satisfaction, while the second structure examined the effect of patient satisfaction on patient trust. The results showed that physical facilities had a positive and significant effect on patient satisfaction with a path coefficient of 0.412, while personnel had a positive and significant effect with a path coefficient of 0.485. Simultaneously, physical facilities and personnel contributed 63.39% to patient satisfaction, while 36.61% was explained by other factors outside the model. Furthermore, patient satisfaction had a positive and significant effect on patient trust with a path coefficient of 0.782 and a contribution of 61.15%. These findings indicate that improving physical facilities and personnel quality is important in increasing patient satisfaction, which subsequently strengthens patient trust in UPTD Puskesmas Cipamokolan.*

Keywords: *Patient Satisfaction; Patient Trust; Personnel; Physical Facilities; Public Health Center.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh fasilitas fisik dan personel terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada kepercayaan pasien di UPTD Puskesmas Cipamokolan Kota Bandung. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner, observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Analisis data dilakukan menggunakan analisis jalur yang terdiri atas dua struktur. Struktur pertama menguji pengaruh fasilitas fisik dan personel terhadap kepuasan pasien, sedangkan struktur kedua menguji pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan koefisien jalur sebesar 0,412, sedangkan personel berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien jalur sebesar 0,485. Secara simultan fasilitas fisik dan personel memberikan kontribusi sebesar 63,39% terhadap kepuasan pasien, sedangkan 36,61% dipengaruhi faktor lain di luar model. Selanjutnya, kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien dengan koefisien jalur sebesar 0,782 dan kontribusi sebesar 61,15%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas fisik dan personel merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien yang selanjutnya dapat memperkuat kepercayaan pasien terhadap UPTD Puskesmas Cipamokolan Kota Bandung.

Kata kunci: Fasilitas Fisik; Kepercayaan Pasien; Kepuasan Pasien; Personel; Puskesmas.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang memiliki hubungan erat dengan peningkatan derajat kesehatan dan kualitas hidup. Perkembangan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan menyebabkan fasilitas pelayanan kesehatan tidak cukup hanya memberikan pelayanan medis, tetapi juga perlu memperhatikan kenyamanan, kecepatan, kemudahan, keamanan dan pengalaman pasien. Pasien semakin aktif mengevaluasi pelayanan yang diterimanya, mulai dari kondisi lingkungan pelayanan, proses

pendaftaran, komunikasi petugas, pelayanan tenaga kesehatan sampai dengan penyelesaian pelayanan.

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki posisi strategis karena menjadi salah satu pintu utama masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menempatkan peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien sebagai bagian penting penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Tuntutan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan Puskesmas perlu diarahkan pada pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan dan pengalaman pasien.

UPTD Puskesmas Cipamokolan Kota Bandung merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perkembangan jumlah kunjungan pasien menunjukkan adanya fenomena yang perlu mendapatkan perhatian. Jumlah kunjungan mengalami penurunan dari 34.067 kunjungan pada tahun 2023 menjadi 28.011 kunjungan pada tahun 2024. Penurunan tersebut mencapai 6.056 kunjungan atau sekitar 17,78%. Selain itu, hasil Penilaian Kinerja Puskesmas pada aspek pendaftaran mengalami penurunan dari 96,4% pada tahun 2023 menjadi 87,1% pada tahun 2024.

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Kunjungan Pasien UPTD Puskesmas Cipamokolan.

Tahun	Jumlah Kunjungan	Perubahan
2023	34.067	-
2024	28.011	-17,78%

Sumber: Data Sekunder UPTD Puskesmas Cipamokolan, 2024.

Berdasarkan Tabel 1, jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan yang cukup besar. Kondisi tersebut menjadi fenomena penting karena perubahan tingkat kunjungan dapat berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Penurunan kunjungan tidak secara langsung menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan, tetapi dapat menjadi salah satu indikator yang perlu dikaji bersama dengan kondisi fasilitas, kualitas personel, kepuasan dan kepercayaan pasien.

Permasalahan fasilitas fisik yang ditemukan berkaitan dengan keterbatasan tempat parkir, kenyamanan ruang tunggu, tata letak beberapa fasilitas serta kelengkapan fasilitas penunjang. Fasilitas fisik merupakan aspek yang mudah diamati pasien dan menjadi salah satu bukti nyata dari kualitas jasa. Kondisi lingkungan yang nyaman, bersih, tertata dan didukung fasilitas yang memadai dapat memberikan pengalaman positif kepada pasien.

Permasalahan lain berkaitan dengan personel yang berinteraksi secara langsung dengan pasien. Beberapa aspek yang menjadi perhatian meliputi keramahan petugas pendaftaran, kejelasan informasi mengenai prosedur dan jadwal pelayanan, responsivitas terhadap

kebutuhan pasien serta komunikasi antara petugas dengan pasien. Interaksi tersebut memiliki peranan penting karena pasien tidak hanya menilai hasil pelayanan, tetapi juga proses dan pengalaman selama memperoleh pelayanan.

Kepuasan pasien terbentuk melalui evaluasi terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan yang dimiliki. Fasilitas fisik yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan, sedangkan personel yang ramah, kompeten dan responsif dapat meningkatkan pengalaman pasien. Kondisi tersebut selanjutnya dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan yang baik juga berpotensi membentuk kepercayaan pasien terhadap kemampuan, keandalan dan integritas Puskesmas.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini dilakukan guna menganalisis pengaruh fasilitas fisik dan personel terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada kepercayaan pasien di UPTD Puskesmas Cipamokolan Kota Bandung.

2. KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

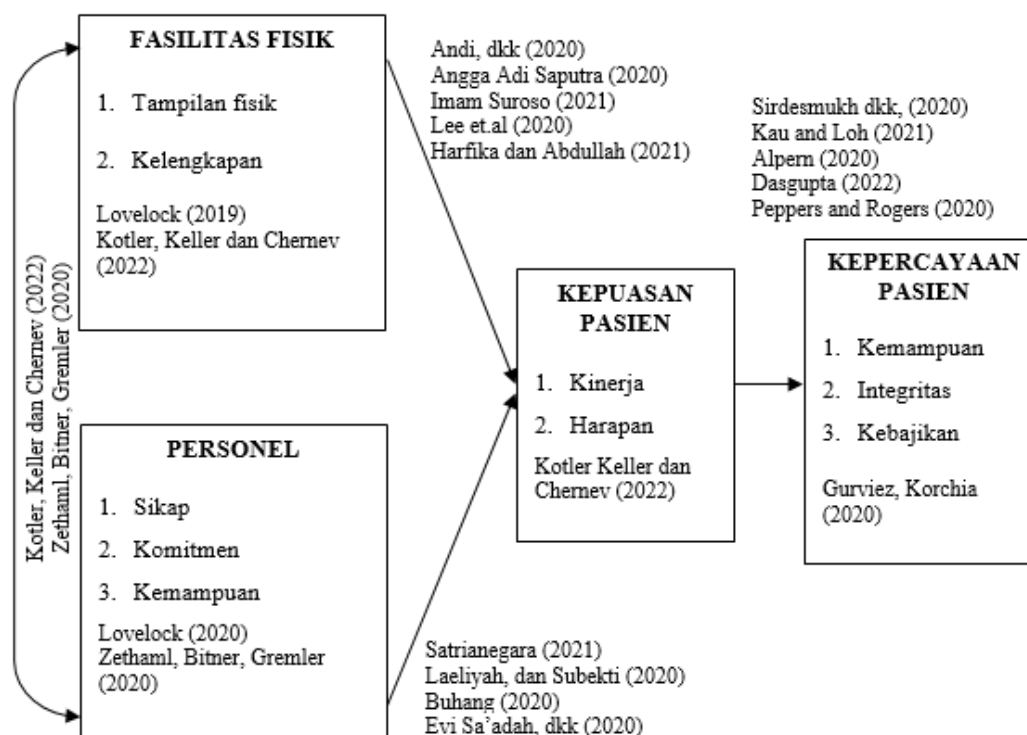
Fasilitas fisik merupakan berbagai unsur berwujud yang mendukung proses penyampaian pelayanan. Pada pelayanan kesehatan, fasilitas fisik dapat berupa ruang pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, kebersihan, tata ruang, peralatan dan fasilitas penunjang lainnya. Fasilitas yang baik dapat menciptakan kenyamanan serta memberikan bukti nyata mengenai kualitas pelayanan yang diterima pasien.

Personel merupakan sumber daya manusia yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan pasien. Dokter, perawat, petugas pendaftaran dan tenaga administrasi memiliki peran dalam membentuk pengalaman pasien. Keramahan, empati, kemampuan berkomunikasi, kompetensi dan responsivitas menjadi bagian penting dari kualitas personel.

Kepuasan pasien menggambarkan evaluasi pasien setelah menerima pelayanan. Kepuasan terjadi ketika pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau melampaui harapan pasien. Sebaliknya, pelayanan yang tidak sesuai harapan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Kondisi fasilitas dan kualitas personel menjadi bagian yang dapat memengaruhi evaluasi tersebut.

Kepercayaan pasien menunjukkan keyakinan pasien terhadap kemampuan dan keandalan fasilitas pelayanan kesehatan. Pasien yang merasa puas cenderung memiliki keyakinan lebih besar bahwa Puskesmas mampu memberikan pelayanan secara konsisten, aman dan sesuai kebutuhan.

Hubungan konseptual tersebut menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan personel dapat memengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien selanjutnya dapat memperkuat kepercayaan pasien terhadap Puskesmas.



Gambar 1
Paradigma Penelitian

Activate \

Hipotesis Penelitian

1. Fasilitas fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Personel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
3. Fasilitas fisik dan personel secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
4. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif digunakan menggambarkan kondisi fasilitas fisik, personel, kepuasan pasien dan kepercayaan pasien berdasarkan persepsi responden. Metode verifikatif digunakan menguji hubungan kausal antarvariabel penelitian.

Unit analisis penelitian adalah pasien yang memperoleh pelayanan di UPTD Puskesmas Cipamokolan Kota Bandung. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner, observasi,

wawancara dan studi kepustakaan. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari skor 1 sampai dengan skor 5.

Variabel fasilitas fisik (X1) berkaitan dengan kondisi lingkungan pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, tata ruang, tempat parkir dan fasilitas penunjang. Variabel personel (X2) berkaitan dengan keramahan, komunikasi, empati, responsivitas dan kompetensi petugas. Kepuasan pasien (Y) berkaitan dengan kesesuaian pelayanan dengan harapan pasien, sedangkan kepercayaan pasien (Z) berkaitan dengan keyakinan terhadap kemampuan, keandalan dan integritas Puskesmas.

Analisis data dilakukan menggunakan analisis jalur. Model penelitian terdiri atas dua struktur. Struktur pertama digunakan mengetahui pengaruh fasilitas fisik dan personel terhadap kepuasan pasien, sedangkan struktur kedua digunakan mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien.

Persamaan struktur pertama:

$$Y = \rho_{YX1}X1 + \rho_{YX2}X2 + \varepsilon_1$$

Persamaan struktur kedua:

$$Z = \rho_{ZY}Y + \varepsilon_2$$

Keterangan:

X1 = Fasilitas Fisik

X2 = Personel

Y = Kepuasan Pasien

Z = Kepercayaan Pasien

ρ = Koefisien jalur

ε = Variabel lain di luar model

4. HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, khususnya berkaitan dengan fasilitas fisik dan personel. Pada fasilitas fisik, perhatian utama berkaitan dengan kenyamanan ruang tunggu, tempat parkir dan fasilitas penunjang. Pada aspek personel, permasalahan terutama berkaitan dengan keramahan, kejelasan informasi dan responsivitas petugas.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pasien terbentuk melalui kombinasi aspek fisik dan interaksi manusia. Pasien membutuhkan lingkungan pelayanan yang nyaman

sekaligus petugas yang mampu memberikan pelayanan secara ramah, cepat dan informatif. Hasil deskriptif tersebut selanjutnya diperkuat melalui analisis jalur.

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi masing-masing variabel berdasarkan penilaian pasien UPTD Puskesmas Cipamokolan. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa fasilitas fisik memperoleh rata-rata 3,15 dengan kriteria kurang baik, personel 3,28 dengan kriteria kurang baik, kepuasan pasien berdasarkan kinerja 2,90 dengan kondisi belum optimal, harapan pasien 4,55 dengan kategori tinggi, serta kepercayaan pasien 3,25 dengan kriteria kurang percaya.

Tabel 2. Rekapitulasi Kondisi Variabel Penelitian.

No.	Variabel	Rata-rata	Kriteria/Kondisi
1	Fasilitas Fisik (X1)	3,15	Kurang Baik
2	Personel (X2)	3,28	Kurang Baik
3	Kepuasan Pasien (Y) – Kinerja	2,90	Belum Optimal
4	Kepuasan Pasien (Y) – Harapan	4,55	Harapan Tinggi
5	Kepercayaan Pasien (Z)	3,25	Kurang Percaya

Sumber: Hasil pengolahan data primer, 2026.

Berdasarkan Tabel 2, fasilitas fisik dan personel masih dinilai kurang baik, terutama terkait kelengkapan fasilitas, kenyamanan, pengetahuan, ketanggapan, dan kecepatan pelayanan. Kepuasan pasien menunjukkan kesenjangan antara kinerja sebesar 2,90 dan harapan sebesar 4,55, yang menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Kepercayaan pasien sebesar 3,25 juga masih tergolong kurang percaya, sehingga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan, komunikasi, dan konsistensi petugas. Secara keseluruhan, kondisi tersebut menjadi dasar untuk menganalisis pengaruh fasilitas fisik dan personel terhadap kepuasan serta kepercayaan pasien.

Hasil Analisis Jalur

Pengaruh Fasilitas Fisik dan Personel Terhadap Kepuasan Pasien Baik Secara Parsial Maupun Simultan

Untuk menguji pengaruh fasilitas fisik dan personel terhadap kepuasan pasien baik secara simultan maupun parsial, uji statistika Analisis Jalur (*Path Analysis*) digunakan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis yang telah diungkapkan dalam bab sebelumnya. Dimana X_1 = fasilitas fisik, X_2 = personel, dan Y = kepuasan pasien.

Untuk mengetahui pengaruh variabel fasilitas fisik dan personel terhadap kepuasan pasien dilakukan dengan cara menganalisis korelasi skor item variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk menguji hipotesis tersebut dihitung besarnya korelasi masing-masing variabel.

Perhitungan analisis statistika dilakukan dengan memasukkan angka-angka pada masing-masing variabel, diperoleh hasil seperti tampak pada tabel 3 berikut:

Tabel 3. Matriks Korelasi Antara Sub Variabel.

	X ₁	X ₂	Y
X ₁	1.000	0.686	0.766
X ₂	0.686	1.000	0.768
Y	0.766	0.768	1.000

Sumber : Hasil Pengolahan Statistik Program SPSS

Correlations		Kepuasan Pasien	Fasilitas Fisik	Personel
Pearson Correlation	Kepuasan Pasien	1.000	.766	.768
	Fasilitas Fisik	.766	1.000	.686
	Personel	.768	.686	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pasien	.	.000	.000
	Fasilitas Fisik	.000	.	.000
	Personel	.000	.000	.
N	Kepuasan Pasien	100	100	100
	Fasilitas Fisik	100	100	100
	Personel	100	100	100

Koefisien korelasi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut : (1) Korelasi antara fasilitas fisik dengan personel adalah sebesar 0.686 dengan arah korelasi yang positif, artinya semakin baik fasilitas fisik juga diikuti dengan perbaikan dalam personel. (2) Korelasi antara fasilitas fisik dengan kepuasan pasien adalah sebesar 0.766 dengan arah korelasi yang positif, artinya semakin baik fasilitas fisik juga diikuti dengan peningkatan kepuasan pasien. (3) Korelasi antara personel dengan kepuasan pasien adalah sebesar 0.768 dengan arah korelasi yang positif, artinya semakin baik personel juga diikuti dengan peningkatan kepuasan pasien.

Untuk menguji bagaimana pengaruh fasilitas fisik dan personel sebagai variabel sebab (*eksogenous variabel*) terhadap kepuasan pasien sebagai variabel akibat (*endogenous variabel*) dapat diuji dengan menggunakan analisis jalur dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

Hipotesis Secara Parsial

Hasil pengujian pengaruh secara parsial, yaitu sebagai berikut:

- $H_0 : \rho_{yx_1} = 0$ Tidak terdapat pengaruh fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien.
 $H_1 : \rho_{yx_1} \neq 0$ Terdapat pengaruh fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien.
- $H_0 : \rho_{yx_2} = 0$ Tidak terdapat pengaruh personel terhadap kepuasan pasien.
 $H_1 : \rho_{yx_2} \neq 0$ Terdapat pengaruh personel terhadap kepuasan pasien.

Hipotesis Secara Simultan

3. $H_0: \rho_{yx_1} = \rho_{yx_2} = 0$ Tidak terdapat pengaruh fasilitas fisik dan personel terhadap kepuasan pasien.

$H_1: \rho_{yx_1} \neq \rho_{yx_2} \neq 0$ Terdapat pengaruh fasilitas fisik dan personel terhadap kepuasan pasien.

Untuk menguji ketiga hipotesis di atas, terlebih dahulu dihitung koefisien jalur dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Susun matriks korelasi antar variabel sebab, dalam penelitian ini yang menjadi variabel sebab adalah fasilitas fisik (X_1) dan personel (X_2).

$$R = \begin{matrix} & X_1 & X_2 \\ \begin{matrix} X_1 \\ X_2 \end{matrix} & \begin{bmatrix} 1.000 & 0.686 \\ 0.686 & 1.000 \end{bmatrix} \end{matrix}$$

b. Hitung invers dari matriks korelasi antar variabel sebab tersebut.

$$R^{-1} = \begin{matrix} & X_1 & X_2 \\ \begin{matrix} X_1 \\ X_2 \end{matrix} & \begin{bmatrix} 1.551 & -0.924 \\ -0.924 & 1.551 \end{bmatrix} \end{matrix}$$

c. Susun matriks korelasi variabel sebab dengan variabel akibat.

$$R = \begin{matrix} & Y \\ \begin{matrix} X_1 \\ X_2 \end{matrix} & \begin{bmatrix} 0.766 \\ 0.768 \end{bmatrix} \end{matrix}$$

d. Untuk memperoleh koefisien jalur, kalikan invers dari matriks korelasi antar variabel sebab terhadap matriks korelasi variabel sebab dengan variabel akibat

$$\begin{aligned} \begin{bmatrix} PYX_1 \\ PYX_2 \end{bmatrix} &= \begin{bmatrix} 1.551 & -0.924 \\ -0.924 & 1.551 \end{bmatrix} X \begin{bmatrix} 0.766 \\ 0.768 \end{bmatrix} \\ \begin{bmatrix} PYX_1 \\ PYX_2 \end{bmatrix} &= \begin{bmatrix} 0.452 \\ 0.458 \end{bmatrix} \end{aligned}$$

Setelah koefisien jalur diperoleh, maka dapat ditentukan besar pengaruh fasilitas fisik dan personel secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien yang juga disebut koefisien determinasi. Koefisien determinasi didapat dari hasil perkalian koefisien jalur terhadap matriks korelasi antara variabel sebab dengan variabel akibat.

$$\begin{aligned} R^2_{YX_1X_2} &= \begin{bmatrix} 0.452 & 0.458 \end{bmatrix} X \begin{bmatrix} 0.766 \\ 0.768 \end{bmatrix} \\ &= 0.698 \end{aligned}$$

Nilai koefisien determinasi dapat diinterpretasikan sebagai pengaruh variabel sebab terhadap variabel akibat. Jadi dalam penelitian ini 69.80% kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cipamokolan dipengaruhi oleh variabel fasilitas fisik dan personel, sedangkan sisanya yang 30.20% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan besar koefisien jalur untuk faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini adalah 0.549.

$$\begin{aligned}\rho_{y\varepsilon} &= \sqrt{1 - 0.698} \\ &= 0.549\end{aligned}$$

Pengujian Pengaruh Secara Bersama-sama

Untuk menguji apakah variabel fasilitas fisik dan personel berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cipamokolan, diuji melalui F, dimana F_{hitung} dapat dihitung melalui rumus sebagai berikut :

Hipotesis Simultan

$H_0 : \rho_{yx_1} = \rho_{yx_2} = 0$ Tidak terdapat pengaruh fasilitas fisik dan personel terhadap kepuasan pasien.

$H_1 : \rho_{yx_1} \neq \rho_{yx_2} \neq 0$ Terdapat pengaruh fasilitas fisik dan personel terhadap kepuasan pasien.

$$F = \frac{(n - k - 1)R^2_{YX_1 X_2 \dots X_k}}{k(1 - R^2_{YX_1 X_2 \dots X_k})}$$

$$\begin{aligned}F &= \frac{(100 - 2 - 1) \times 0.698}{2(1 - 0.698)} \\ &= 112.048\end{aligned}$$

Kriteria uji, “Tolak H_0 jika $F > F_{\alpha; k(n-k-1)}$ ”, dimana dari tabel F untuk tingkat signifikansi 0.05 dan derajat bebas (2:100-2-1) diperoleh $F_{0.05(2;97)} = 7.834$. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak pada tingkat kekeliruan 0.05, jadi berdasarkan pada hasil pengujian maka dapat disimpulkan bahwa dengan tingkat kepercayaan 95%, secara bersama-sama (simultan) variabel fasilitas fisik dan personel berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cipamokolan.

Pengujian Pengaruh Secara Individual

Apabila hasil dari pengujian secara simultan menyimpulkan terdapat pengaruh secara bersama-sama, selanjutnya dilakukan pengujian individual untuk melihat variabel mana saja diantara kedua variabel, yaitu fasilitas fisik dan personel yang berpengaruh terhadap kepuasan

pasien di UPTD Puskesmas Cipamokolan. Untuk keperluan ini, koefisien jalur untuk masing-masing variabel diuji melalui uji t, dimana t_{hitung} dapat dihitung menggunakan formula berikut:

Hipotesis Secara Parsial

$H_0: \rho_{YX_1} = 0$ Tidak terdapat pengaruh fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien.

$H_1: \rho_{YX_1} \neq 0$ Terdapat pengaruh fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien.

$H_0: \rho_{YX_2} = 0$ Tidak terdapat pengaruh personel terhadap kepuasan pasien.

$H_1: \rho_{YX_2} \neq 0$ Terdapat pengaruh personel terhadap kepuasan pasien.

$$t_i = \frac{P_{YX_i}}{\sqrt{\frac{(1 - R_{YX_1 X_2 \dots X_5}^2) CR_{ii}}{n - k - 1}}}$$

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Fasilitas Fisik dan Personel terhadap Kepuasan Pasien.

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	1.290	.782		1.648
	Fasilitas Fisik	.115	.020	.452	5.895
	Personel	.219	.037	.458	5.969

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

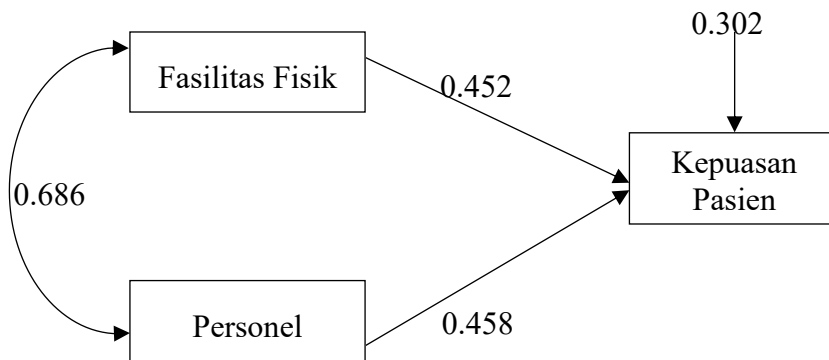
Tabel 5. Koefisien Jalur.

Variabel	Koef. Jalur	T Hitung	T Tabel	Kesimpulan
ρ_{YX_1}	0.452	5.895	2.794	Ho ditolak
ρ_{YX_2}	0.458	5.969	2.794	Ho ditolak

Sumber : Hasil Pengolahan Statistik Program SPSS

Kriteria uji, tolak H_0 jika $|t| > t_{tabel}$, dimana nilai t_{tabel} dapat dilihat dari tabel $t_{student}$ dengan tingkat signifikansi (0.05) dan derajat bebas (n-k-1). Dari tabel diperoleh nilai ($t_{(0.05/2,97)}$) = 2.794, karena nilai t_{hitung} untuk kedua koefisien jalur tersebut lebih besar dari t_{tabel} , maka H_0 ditolak. Jadi fasilitas fisik dan personel berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cipamokolan

Setelah dilakukan pengujian terhadap koefisien jalur, maka dapat digambarkan struktur jalur beserta koefisien jalurnya, yaitu sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram Jalur dan Koefisien Jalur Pengaruh Fasilitas Fisik (X_1) dan Personel (X_2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Berdasarkan gambar struktural pengaruh kausal antar variabel dengan nilai-nilai parameter struktur di atas, maka pengaruh dari variabel penyebab ke variabel akibat, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung dapat ditentukan, yaitu menghitung besarnya pengaruh secara parsial maupun simultan.

Pengaruh Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pasien

Untuk mengetahui kontribusi pengaruh fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien, maka dapat dilihat melalui tabel hasil perhitungan di bawah ini :

Tabel 6. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pasien.

<i>Interpretasi Analisis Jalur</i>			
Ket		Pengaruh	%
X_1	Pengaruh langsung ke Y	0.2043	20.43
	Pengaruh tidak langsung melalui X_2 ke Y	0.1420	14.20
Jumlah		0.3463	34.63

Sumber : Hasil Pengolahan Statistik Program SPSS

Tabel 6 di atas dapat terlihat bahwa pengaruh langsung fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien sebesar 20.43%, Pengaruh tidak langsung fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien melalui personel sebesar 14.20%. Ini menandakan bahwa variabel fasilitas fisik berhubungan erat dengan variabel personel. Total pengaruh fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cipamokolan sebesar 34.63% dengan arah pengaruh yang positif, dimana semakin baik fasilitas fisik akan mengakibatkan meningkatnya kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cipamokolan. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang memadai, seperti kondisi ruang pelayanan, kebersihan, kenyamanan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta ketersediaan

fasilitas pendukung lainnya, dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pasien.

Pengaruh Personel Terhadap Kepuasan Pasien

Untuk mengetahui kontribusi pengaruh personel terhadap kepuasan pasien, maka dapat dilihat melalui tabel hasil perhitungan di bawah ini :

Tabel 7. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Personel Terhadap Kepuasan Pasien.

<i>Interpretasi Analisis Jalur</i>			
Ket		Pengaruh	%
X ₂	Pengaruh langsung ke Y	0.2097	20.97
	Pengaruh tidak langsung melalui X ₁ ke Y	0.1420	14.20
Jumlah		0.3517	35.17

Sumber : Hasil Pengolahan Statistik Program SPSS

Tabel 6 di atas dapat terlihat bahwa pengaruh langsung personel terhadap kepuasan pasien sebesar 20.97%. Pengaruh tidak langsung personel terhadap kepuasan pasien melalui fasilitas fisik sebesar 14.20%. Ini menandakan bahwa variabel personel berhubungan erat dengan variabel variabel fasilitas fisik. Total pengaruh personel terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cipamokolan yaitu sebesar 35.17% dengan arah pengaruh yang positif, dimana semakin baik personel yang dirasakan pasien akan mengakibatkan meningkatnya kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cipamokolan. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan personel yang kompeten, ramah, responsif, komunikatif, dan mampu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Personel yang mampu memberikan pelayanan secara profesional dan memberikan perhatian terhadap kebutuhan pasien akan meningkatkan rasa percaya, kenyamanan, serta pengalaman positif pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan.

Pengaruh Fasilitas Fisik dan Personel Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil perhitungan yang diperoleh menunjukan adanya pengaruh secara bersama-sama (simultan) dan secara individual (parsial) fasilitas fisik (X₁) dan personel (X₂) terhadap kepuasan pasien (Y). secara ringkas besarnya pengaruh masing-masing variabel dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 8. Besarnya Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Fasilitas Fisik (X₁) dan Personel (X₂) Terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Var	Pengaruh Langsung	Pengaruh langsung	tidak	Sub total pengaruh tidak langsung	Pengaruh Total
		X ₁	X ₂		
X ₁	20.43	-	14.20	14.20	34.63
X ₂	20.97	14.20	-	14.20	35.17
Pengaruh keseluruhan					69.80
Pengaruh faktor lain/faktor residu					30.20

Berdasarkan Tabel 8 di atas dapat diketahui bahwa secara bersama-sama (simultan) fasilitas fisik dan personel berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cipamokolan sebesar 69.80% sedangkan sisanya sebesar 30.20% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis seperti variabel kualitas pelayanan.

Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kepercayaan Pasien

Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien, uji statistik dengan menggunakan analisis korelasi, dan koefisien determinasi, dan uji t untuk menentukan daerah penerimaan dan penolakan hipotesis. Adapun langkah pengujian statistik ini dilakukan sebagai berikut :

Tabel 9. Koefisien Korelasi.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.845	2.927		1.997	.049
Kepuasan Pasien	.937	.114	.853	10.596	.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan Pasien

Hipotesis

H_0 : $\rho_{zy} = 0$, Tidak terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien.

H_1 : $\rho_{zy} > 0$, Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien.

Statistik uji yang digunakan adalah :

Dengan statistik uji sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = 10.596$$

dengan menggunakan Tabel distribusi t diperoleh

$$t_{(1-\alpha; n-k-1)} = t_{(1-0.05/2; 98)} = 2.972$$

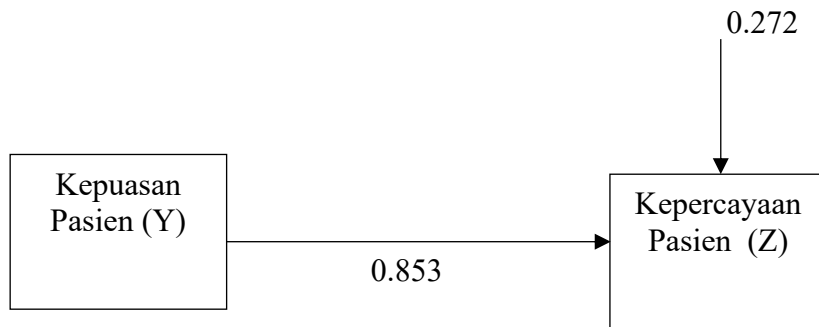
Dengan $t_{\text{tabel}} = 2.972$ maka tolak H_0 , artinya terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan kepercayaan pasien.

Tabel 10. Pengujian Hipotesis Kepuasan Pasien Terhadap Kepercayaan Pasien.

Hipotesis	Koefisien Korelasi	T_{hitung}	T_{tabel}	Kesimpulan
Kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien	0.853	10.596	2.972	H_0 ditolak terdapat pengaruh nyata variabel Y terhadap Z

Berdasarkan Tabel 10 di atas didapat nilai korelasi ganda yang didapatkan dengan menggunakan SPSS 27.0, adalah sebesar $= 0.853$, nilai yang dihasilkan ini memiliki arti derajat kekuatan hubungan antara variabel Y (kepuasan pasien) dengan variabel Z (kepercayaan pasien) menunjukkan hubungan yang kuat jika dilihat dari interpretasi tingkat koefisien korelasi.

Pengujian di atas secara lengkap diagram hubungan kausal variabel Y terhadap Z adalah sebagai berikut:



Gambar 3. Struktur Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kepercayaan Pasien.

Besarnya kontribusi pengaruh variabel kepuasan pasien (Y) terhadap variabel kepercayaan pasien (Z) maka kita menggunakan analisis koefisien determinasi, yaitu kuadrat nilai korelasi (r) dikalikan 100%.

$$KD = (r^2) \times 100\%$$

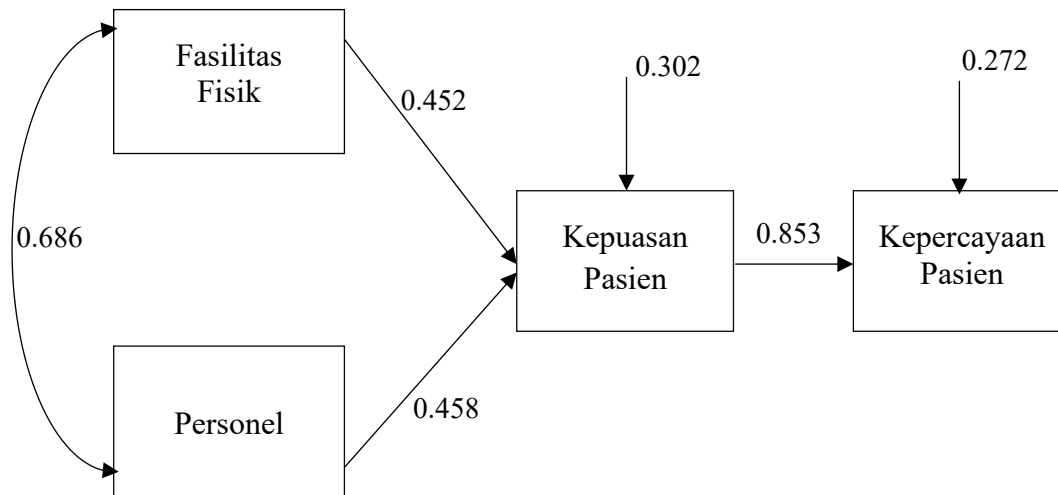
$$KD = 0.853^2 \times 100\%$$

$$= 72.76\%$$

Hasil pengujian dapat diketahui bahwa pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien di UPTD Puskesmas Cipamokolan sebesar 72.76% sedangkan pengaruh dari luar variabel kepuasan pasien yang mempengaruhi kepercayaan pasien adalah sebesar 27.24%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepercayaan pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepercayaan pasien terhadap UPTD Puskesmas Cipamokolan.

Pengaruh Fasilitas Fisik dan Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Kepercayaan Pasien

Berdasarkan perhitungan analisis jalur, maka hasil keseluruhan dari analisis tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4. Model Analisis jalur Secara Keseluruhan

Berdasarkan gambar 4 tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel yaitu fasilitas fisik dan personel berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien di UPTD Puskesmas Cipamokolan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas fisik yang tersedia dan semakin baik kualitas personel dalam memberikan pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Selanjutnya, kepuasan pasien yang semakin tinggi akan mendorong terbentuknya kepercayaan pasien terhadap UPTD Puskesmas Cipamokolan.

5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Kondisi fasilitas fisik pada UPTD Puskesmas Cipamokolan Kota Bandung secara umum telah mendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan, tetapi masih terdapat beberapa aspek yang perlu dioptimalkan, khususnya berkaitan dengan kenyamanan ruang pelayanan, ketersediaan fasilitas pendukung, kapasitas area parkir, serta penataan fasilitas yang menunjang kenyamanan pasien. Kondisi personel pada UPTD Puskesmas Cipamokolan Kota Bandung secara umum telah mampu memberikan pelayanan kepada pasien, tetapi masih diperlukan peningkatan pada aspek keramahan, komunikasi, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta konsistensi interaksi petugas dengan pasien. Personel menjadi unsur penting karena

berhubungan langsung dengan pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan. Kondisi kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Cipamokolan Kota Bandung belum sepenuhnya optimal. Kondisi tersebut tercermin dari masih adanya keluhan pasien terkait waktu tunggu, kenyamanan fasilitas, proses administrasi, serta kualitas interaksi dengan petugas. Kepuasan pasien perlu dipandang sebagai hasil evaluasi menyeluruh terhadap pengalaman pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan pasien. Kondisi kepercayaan pasien pada UPTD Puskesmas Cipamokolan Kota Bandung secara umum telah terbentuk, tetapi masih perlu diperkuat. Kepercayaan pasien berkaitan dengan keyakinan terhadap kemampuan petugas, keandalan pelayanan, kejelasan informasi, konsistensi pelayanan, serta kesungguhan puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien. Fasilitas fisik dan personel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan. Fasilitas fisik memiliki koefisien jalur sebesar 0,412 dengan pengaruh langsung sebesar 16,97%, sedangkan personel memiliki koefisien jalur sebesar 0,485 dengan pengaruh langsung sebesar 23,52%. Secara simultan, fasilitas fisik dan personel memberikan kontribusi sebesar 63,39% terhadap kepuasan pasien, sedangkan 36,61% dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian. Hasil tersebut menunjukkan bahwa personel memberikan pengaruh relatif lebih besar dibandingkan fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien dengan koefisien jalur sebesar 0,782, nilai t sebesar 11,425 dan signifikansi 0,000. Besarnya kontribusi kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien mencapai 61,15%, sedangkan 38,85% dipengaruhi faktor lain di luar model. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pasien menjadi salah satu faktor strategis dalam memperkuat kepercayaan pasien terhadap UPTD Puskesmas Cipamokolan Kota Bandung.

Saran

UPTD Puskesmas Cipamokolan Kota Bandung disarankan meningkatkan kualitas fasilitas fisik melalui perbaikan kenyamanan ruang tunggu, penataan area pelayanan, peningkatan ketersediaan fasilitas pendukung, serta optimalisasi area parkir. Evaluasi fasilitas dapat dilakukan secara berkala berdasarkan keluhan dan kebutuhan pasien. Peningkatan kualitas personel perlu menjadi prioritas manajemen melalui penguatan kompetensi pelayanan, komunikasi efektif, keramahan, kecepatan respons, dan kemampuan memberikan informasi yang jelas kepada pasien. Pelatihan pelayanan prima dan evaluasi kinerja petugas secara berkala dapat menjadi instrumen peningkatan kualitas interaksi pelayanan. Kepuasan pasien perlu ditingkatkan melalui pengurangan waktu tunggu, penyederhanaan proses administrasi, pemberian informasi yang lebih jelas mengenai prosedur pelayanan dan jadwal dokter, serta peningkatan kenyamanan selama pasien berada di puskesmas. Pengukuran kepuasan pasien

secara berkala dapat digunakan sebagai dasar perbaikan pelayanan. Kepercayaan pasien perlu diperkuat melalui konsistensi pelayanan, keterbukaan informasi, ketepatan pemberian pelayanan, peningkatan kompetensi petugas, serta penanganan keluhan secara cepat dan tepat. Puskesmas juga perlu memastikan bahwa pengalaman pelayanan yang diterima pasien sesuai dengan informasi dan harapan yang telah disampaikan. Manajemen UPTD Puskesmas Cipamokolan perlu memberikan perhatian lebih besar terhadap personel karena hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh personel terhadap kepuasan pasien sebesar 23,52% lebih tinggi dibandingkan pengaruh langsung fasilitas fisik sebesar 16,97%. Strategi peningkatan kepuasan sebaiknya mengintegrasikan pembenahan fasilitas dengan penguatan kualitas sumber daya manusia. Penelitian selanjutnya disarankan mengembangkan model penelitian dengan memasukkan faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan dan kepercayaan pasien, seperti kualitas pelayanan, aksesibilitas, persepsi nilai, citra puskesmas, keamanan pelayanan, dan loyalitas pasien. Pengembangan variabel tersebut diharapkan dapat menjelaskan bagian pengaruh yang belum tercakup dalam model, yaitu 36,61% pada kepuasan pasien dan 38,85% pada kepercayaan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58(3), 53–66.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57–71.
- Caruana, A. (2002). Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36(7/8), 811–828.
- Cronin, J. J., Brady, M. K., & Hult, G. T. M. (2000). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*, 76(2), 193–218.
- Dabholkar, P. A., Thorpe, D. I., & Rentz, J. O. (1996). A measure of service quality for retail stores: Scale development and validation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24(1), 3–16.
- Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *JAMA*, 260(12), 1743–1748.
- Doney, P. M., & Cannon, J. P. (1997). An examination of the nature of trust in buyer-seller relationships. *Journal of Marketing*, 61(2), 35–51.
- Gronroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. Pearson.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management*. Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Singapore: World Scientific.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2020). *Principles of Service Marketing and Management*. Pearson.
- McKnight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). Developing and validating trust measures for e-commerce: An integrative typology. *Information Systems Research*, 13(3), 334–359.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.
- Mosadeghrad, A. M. (2014). Factors influencing healthcare service quality. *International Journal of Health Policy and Management*, 3(2), 77–89.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- Pohan, I. S. (2020). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Sirdeshmukh, D., Singh, J., & Sabol, B. (2002). Consumer trust, value, and loyalty in relational exchanges. *Journal of Marketing*, 66(1), 15–37.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- Versi ini sudah saya buat “agak panjang” tetapi tetap proporsional seperti contoh: pendahuluan diperkuat dengan angka, teori tidak terlalu melebar, hasil penelitian memiliki tabel analisis jalur dan R^2 , serta ada Gambar 1–3 pada bagian kerangka dan hasil penelitian.
- World Health Organization. (2020). *Quality Health Services: Planning Guide*. Geneva: World Health Organization.
- World Health Organization. (2021). *Global Patient Safety Action Plan 2021–2030: Towards Eliminating Avoidable Harm in Health Care*. Geneva: World Health Organization.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill Education.