

**PENGARUH KEPERCAYAAN, FASILITAS DAN KENYAMANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS NAMUTRASI, KEC.SEI BINGAI, KAB.  
LANGKAT**

**Lovika Br Sembiring<sup>1</sup>, Betniar Purba<sup>2</sup>, Pandapotan Sitompul<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Katolik Santo Thomas

E-mail: lovikabrsembiring@gmail.com, betniarpurba20@gmail.com, pandapotan@ust.ac.id

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of trust, facilities, and comfort on patient satisfaction at the Namutrasi Community Health Center. Data collection was conducted using questionnaires, interviews, and documentation studies. The study population was all outpatients receiving treatment at the Namutrasi Community Health Center, with a sample size of 98 patients. The sampling technique used was accidental sampling. Data analysis was performed using SPSS version 27. The analysis techniques used in this study included validity testing, reliability testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing (t-test and F-test). The results of this study formulated the multiple regression equation as follows.  $KP = 0.436 + 0.184(K_1) + 0.316(F) + 0.451(K_2)$ , meaning that 0.436 is a constant value, with a regression coefficient ( $\beta_1$ ) of 0.184 for the trust variable ( $X_1$ ), a regression coefficient ( $\beta_2$ ) of 0.316 for the facilities variable ( $X_2$ ), and a regression coefficient ( $\beta_3$ ) of 0.451 for the comfort variable ( $X_3$ ). The t-test value indicates that trust has a positive and significant effect on patient satisfaction at the Namutrasi Community Health Center, with a calculated t-value (3.386) > t-table (1.661), or a significance value of 0.001 < 0.05. Therefore,  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. Facilities have a positive and significant effect on satisfaction at Namutrasi Community Health Center, with a calculated t-value of 5.688 > t-table 1.661, with a significance level of 0.000 < 0.05, thus  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. Convenience has a positive and significant effect on patient satisfaction at Namutrasi Community Health Center, with a calculated t-value (7.107) > t-table (1.661), or a significance value of 0.000 < 0.05, thus  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. The F-test shows that trust, facilities, and comfort simultaneously have a significant effect on patient satisfaction at Namutrasi Community Health Center, with a calculated F-value of 76.199 > F-table of 2.70, with a significance level of 0.000 < 0.05, thus  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. The coefficient of determination ( $R^2$ ) is 0.875. This means that 76.5% of patient satisfaction can be explained by trust, facilities, and comfort, while the remaining 23.5% can be explained by other factors, such as service quality and cost, which were not examined in this study.*

**Keywords:** Trust, Facilities and Comfort

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, fasilitas dan kenyamanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Namutrasi. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, wawancara dan studi dokumentasi. Populasi penelitian ini seluruh pasien rawat jalan yang berobat di Puskesmas Namutrasi dan sampel penelitian berjumlah 98 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisis data menggunakan bantuan SPSS versi 27. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis (uji t dan uji F). Hasil penelitian ini merumuskan bahwa persamaan regresi berganda adalah  $KP = 0,436 + 0,184(K_1) + 0,316(F) + 0,451(K_2)$  artinya nilai 0,436 adalah nilai konstanta, nilai koefisien regresi ( $\beta_1$ ) 0,184 pada variabel kepercayaan ( $X_1$ ), nilai koefisien regresi ( $\beta_2$ ) 0,316 pada variabel fasilitas ( $X_2$ ) dan nilai koefisien regresi ( $\beta_3$ ) 0,451 pada variabel kenyamanan ( $X_3$ ). Nilai uji t menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Namutrasi dengan nilai  $t_{hitung}$  (3.386) >  $t_{tabel}$  (1,661) atau nilai signifikansi sebesar 0,001 < 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pada Puskesmas Namutrasi dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5.688 >  $t_{tabel}$  1,661 dengan tingkat signifikansi sebesar

$0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Namutrasi dengan nilai  $t_{hitung} (7.107) > t_{tabel} (1,661)$  atau nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Uji F menunjukkan kepercayaan, fasilitas dan kenyamanan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Namutrasi dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $76.199 > F_{tabel}$  sebesar  $2,70$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar  $0,875$ . Artinya variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel kepercayaan, fasilitas dan kenyamanan sebesar  $76,5\%$  sedangkan  $23,5\%$  lagi dapat dijelaskan oleh faktor lain seperti kualitas pelayanan dan biaya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

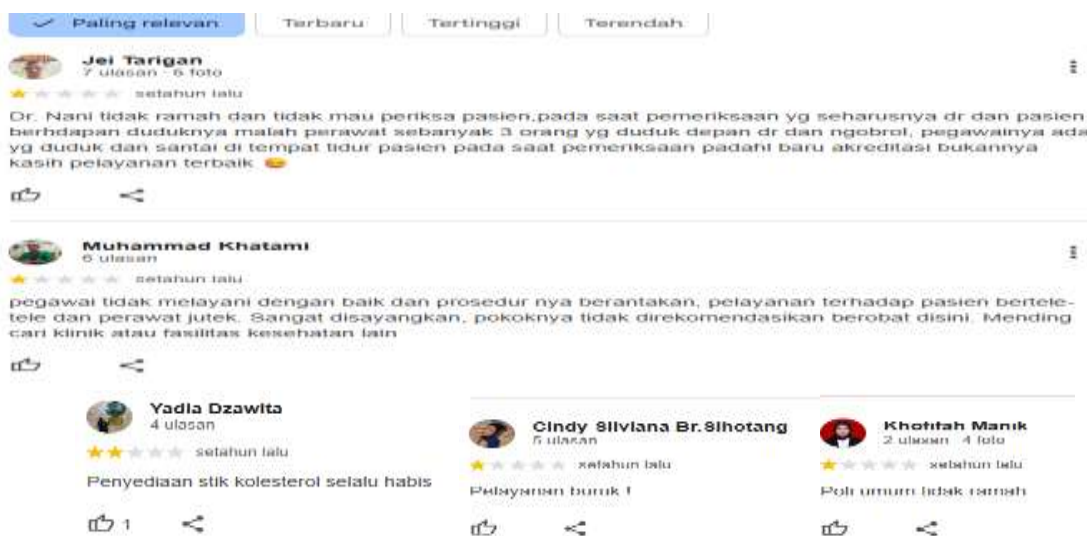
**Kata Kunci:** Kepercayaan, Fasilitas dan Kenyamanan

## PENDAHULUAN

Di era modern yang penuh tantangan seperti saat ini, manajemen pemasaran memiliki peran yang sangat penting dalam mengelola dan menentukan keberhasilan suatu organisasi atau bisnis. Manajemen pemasaran di Puskesmas merupakan upaya untuk mengatur dan memperkenalkan layanan kesehatan agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kepuasan pasien. Seiring pesatnya perkembangan teknologi, meningkatnya globalisasi dan berubahnya perilaku konsumen, strategi pemasaran yang tepat menjadi dasar utama bagi keberlangsungan dan pertumbuhan layanan kesehatan.

Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana harapan dan kebutuhan pasien terpenuhi melalui pengalaman mereka dalam menggunakan produk atau layanan dari suatu perusahaan atau organisasi. Kepuasan ini dapat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan pasien terhadap tenaga medis maupun institusi kesehatan, kelengkapan serta kualitas fasilitas yang tersedia, dan kenyamanan yang dirasakan selama proses pelayanan.

Puskesmas Namutrasi merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan milik pemerintah yang berada di wilayah Kecamatan Sei Bingai, Kabupaten Langkat, Provinsi Sumatera Utara. Puskesmas ini sebagai bagian dari program pemerintah dalam memperluas jangkauan pelayanan kesehatan dasar ke seluruh pelosok daerah, termasuk wilayah pedesaan. Berikut merupakan beberapa tanggapan pasien terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Namutrasi tahun 2024 yang disajikan dalam gambar 1 berikut:



Gambar 1. tanggapan pasien terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas

Berdasarkan gambar 1. mengenai tanggapan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Namutrasi, dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan belum optimal dan masih kurang

memperhatikan kepuasan pasien secara menyeluruh. Dari *screen capture* tersebut terlihat berbagai keluhan dari pasien yang mencerminkan rendahnya kualitas layanan, baik dari segi profesionalisme petugas, prosedur pelayanan, maupun ketersediaan fasilitas. Menurut hasil wawancara peneliti dengan beberapa pasien Puskesmas Namutrase diketahui bahwa ada beberapa komplain dan ketidakpuasan pasien yaitu karena kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas yang belum stabil karena pelayanan yang diberikan belum konsisten baik dari segi kualitas maupun kecepatan. Kondisi fasilitas yang tersedia di Puskesmas menjadi salah satu sorotan utama bagi pasien dalam menilai kualitas pelayanan. Hal ini tercermin dari berbagai keluhan yang disampaikan oleh pasien, seperti kondisi kamar mandi yang kurang bersih, terbatasnya fasilitas pendukung seperti kipas angin atau AC, serta kurangnya peralatan medis dasar seperti termometer digital, kurangnya stik kolestrol dan perlengkapan laboratorium. Ketidaknyamanan juga turut dirasakan pasien karena ruang tunggu yang sempit dengan jumlah kursi yang terbatas, sikap petugas yang kurang ramah, serta waktu tunggu yang lama menyebabkan ketidaknyamanan, terlebih bagi kelompok rentan seperti lansia dan ibu hamil.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kepercayaan

Kepercayaan memiliki peran penting dalam keberhasilan pelayanan kesehatan, terutama dalam membangun hubungan yang baik antara pasien dan tenaga medis. Menurut Jogiyanto (2019:935) kepercayaan merupakan penilaian seorang individu setelah memperoleh, memproses dan mengumpulkan informasi kemudian akan menghasilkan berbagai penilaian dan anggapan. Menurut Kotler dan Keller (2020:219) kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis, kepercayaan tergantung pada sejumlah faktor antarpribadi dan antarorganisasi, seperti kompetensi, integritas, kejujuran dan kebaikan hati perusahaan. Selanjutnya menurut Suprpto & Azizi (2020:21) kepercayaan adalah keyakinan suatu pihak bahwa pihak lain dalam hubungan transaksi akan memenuhi semua kewajibannya dengan baik sesuai dengan harapan. Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan merupakan suatu keyakinan atau penilaian yang muncul setelah individu atau pihak tertentu mengumpulkan dan memproses informasi.

### Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan

Kepercayaan memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, karena pasien yang merasa percaya akan lebih cenderung puas dengan pelayanan yang diberikan.

Menurut Kotler & Keller (2020:518) terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kepercayaan yaitu sebagai berikut:

1. Reputasi *platform*. Kepercayaan pasien terhadap *platform* dipengaruhi oleh reputasi *platform* tersebut dalam hal keamanan transaksi, keandalan pengiriman dan kualitas produk yang ditawarkan.
2. Ulasan dan rating produk. Ulasan dan rating produk dari pasien sebelumnya dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan pasien terhadap produk tertentu.
3. Kebijakan pengembalian dan garansi. Kebijakan pengembalian yang jelas dan garansi produk yang baik juga dapat meningkatkan kepercayaan pasien. Selanjutnya menurut Wulandari (2017:45) faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan yaitu:
  - a. Kemampuan (*Ability*): Kemampuan mengacu pada kompetensi dan keahlian tenaga medis maupun fasilitas kesehatan dalam memberikan layanan. Dalam hal ini, pasien akan mempercayai penyedia layanan kesehatan apabila mereka mampu memberikan pelayanan yang profesional, cepat tanggap, serta dapat menjamin keamanan dan kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung.
  - b. Kebaikan Hati (*Benevolence*): Kebaikan hati mencerminkan kepedulian penyedia layanan kesehatan terhadap kesejahteraan pasien. Bukan semata-mata mengejar keuntungan, tetapi juga menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan dan kenyamanan pasien, serta berupaya memberikan hasil pengobatan yang terbaik dan pelayanan yang memuaskan.

- c. Integritas (*Integrity*): Integritas berkaitan dengan kejujuran dan konsistensi penyedia layanan kesehatan dalam memberikan informasi yang akurat dan sesuai dengan kondisi pasien. Pasien akan menaruh kepercayaan apabila informasi medis yang diberikan dapat dipercaya, serta layanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan atau diharapkan.

### Indikator Kepercayaan

Menurut Maharani (2010:44-49) indikator kepercayaan antara lain yaitu: 1. Keandalan merupakan konsisten dari serangkaian pengukuran. Keandalan dimaksudkan untuk mengukur kekonsistenan perusahaan dalam melakukan usahanya dari dulu sampai sekarang. 2. Kejujuran: Pada bagian ini perusahaan menawarkan produk atau jasa yang sesuai terhadap informasi yang diberikan perusahaan kepada pasien. 3. Kepedulian: Indikator ini menekankan pada proses pelayanan terhadap pasien dengan rasa penuh tanggung jawab dengan mengutamakan atau memberikan prioritas terhadap pasien atas berbagai keluhan yang dirasakan. 4. Kredibilitas: Unsur ini melihat pada tindakan yang dilakukan oleh perusahaan dalam melakukan peningkatan terhadap kepercayaan yang berasal dari pasien atas produk atau jasa yang ditawarkan.

Selanjutnya menurut Jasfar (2009:169) indikator kepercayaan terbagi atas tiga bagian yaitu:

- a. Integritas yaitu komitmen tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan berdasarkan nilai tanggung jawab dan etika profesional.
- b. Kebaikan yaitu kepercayaan masyarakat atau pasien bahwa Puskesmas memiliki tujuan dan motivasi pelayanan yang lebih baik atau lebih unggul dibandingkan dengan penyedia layanan kesehatan lainnya.
- c. Kompetensi yaitu kemampuan tenaga kesehatan dalam menangani pasien secara profesional dan sesuai keilmuan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis menggunakan indikator kepercayaan menurut Maharani (2010:44-49), yaitu keandalan, kejujuran, kepedulian dan kredibilitas, dan menurut Jasfar (2009:169) yaitu integritas, kebaikan dan kompetensi.

### Fasilitas

Dalam menjalankan suatu perusahaan, fasilitas merujuk pada segala bentuk sarana atau layanan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien. Fasilitas yang digunakan oleh setiap perusahaan bermacam-macam bentuk, jenis dan manfaatnya. Menurut Kotler dan Keller (2020:45) fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh pasien yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Menurut Tjiptono (2014:317) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa di tawarkan kepada pasien. Fasilitas merupakan elemen utama dari sebuah usaha jasa, oleh karena itu kondisi interior serta kebersihan harus dipertimbangkan oleh pihak perusahaan demi tercapainya suatu kepuasan terhadap pihak pasien. Menurut Indrayani (2018:98) fasilitas didefinisikan sebagai semua hal yang dapat membantu kegiatan dan juga memperlancar suatu pekerjaan dalam rangka mencapai suatu tujuan.

Dari pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang diberikan oleh Puskesmas.

### Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas

Fasilitas merupakan salah satu komponen terpenting dalam memenuhi kepuasan pasien, fasilitas yang dimaksud yaitu pemberian tempat duduk, fasilitas dalam mendapatkan informasi, maupun pemberian fasilitas kepada pasien yang sedang dalam masa tunggu untuk dapat dilakukan pelayanan terhadap kesehatannya. Beberapa faktor yang mempengaruhi fasilitas menurut Syamsudin (2020:50):

1. Kualitas Layanan: Kualitas layanan yang diberikan oleh fasilitas adalah faktor-faktor penting yang mempengaruhi pengalaman pasien.
2. Kondisi Fisik: Kondisi fisik fasilitas, termasuk kebersihan, keteraturan, perawatan dan keamanan dapat mempengaruhi kesan pasien terhadap fasilitas tersebut.

3. Ketersediaan Fasilitas: Ketersediaan fasilitas yang memadai untuk memenuhi kebutuhan pasien adalah faktor penting.
4. Fleksibilitas Fasilitas: fleksibilitas fasilitas untuk menyediakan diri dengan berbagai kebutuhan dan preferensi pasien juga merupakan faktor penting.
5. Ketersediaan Fasilitas Tambahan: Ketersediaan fasilitas tambahan atau penunjang, seperti ruang tunggu yang nyaman, fasilitas parkir yang memadai, atau area bermain anak-anak dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien.

Selanjutnya menurut Tjiptono (2012:59) faktor-faktor yang mempengaruhi fasilitas meliputi:

- a. Perencanaan Ruang: mencakup arsitektur, seperti penempatan perlengkapan dalam ruangan dan desain aliran sirkulasi perlengkapan berfungsi sebagai sarana pelindung barang-barang berharga.
- b. Tata Cahaya: dalam penataan ruang pencahayaan sangat penting dilakukan didalam ruangan agar sesuai dengan perencanaan suasananya.
- c. Pertimbangan: Dalam aspek-aspek tekstur warna, proporsi dan lain-lain.
- d. Warna: disini warna bermanfaat sebagai peningkatan efisiensi dan berdampak dengan perasaan rileks.
- e. Faktor Estetis: fasilitas yang tertata rapi , menarik dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu aktivitas.
- f. Tata Letak: Lingkungan tempat penyampaian jasa dan suatu keadaan merupakan aspek yang tidak kalah pentingnya dan tidak boleh dilupakan dalam fasilitas.

### **Indikator Fasilitas**

Indikator fasilitas kesehatan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan pasien dengan tujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja di Puskesmas tersebut. Menurut Boy (2007:4-6) indikator fasilitas terdiri dari: 1. Peralatan yaitu keseluruhan peralatan yang digunakan untuk mendukung proses aktivitas yang ada di puskesmas, diantaranya adalah peralatan medis, peralatan non medis, peralatan elektronik dan komputer. 2. Bangunan yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas sentral kegiatan puskesmas seperti, kamar bersalin. 3. Kebersihan yaitu yang sangat terikat erat dengan limbah, limbah ini termasuk dengan limbah medis dan non medis. 4. Komunikasi yaitu perlunya untuk terjadinya gawat darurat pada pasien atau pun keluhan lainnya saat dalam ruangan seperti telepon, *mobile phone* dan internet. Selanjutnya menurut Sumayang (2003:124) beberapa indikator fasilitas antara lain: a. Kelengkapan fasilitas adalah kondisi fasilitas yang tersedia secara menyeluruh sesuai fungsi dan kebutuhan pelayanan yang diberikan kepada pasien. b. Kondisi fasilitas yang akan ditawarkan adalah fasilitas yang berfungsi dengan baik dan tidak mengalami kerusakan. c. Kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan. Fasilitas yang ditawarkan kepada pasien adalah fasilitas yang sudah dikenal bagi pasien sehingga pasien dapat menggunakan dengan mudah.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis menggunakan indikator fasilitas menurut Boy (2007:4-6) yaitu peralatan, bangunan, kebersihan dan komunikasi dan menurut Sumayang (2003:124) yaitu kelengkapan, kondisi fasilitas dan kemudahan menggunakan fasilitas.

### **Kenyamanan**

Kenyamanan adalah suatu kondisi di mana seseorang merasa aman, tenang dan bebas dari gangguan atau ketegangan. Kenyamanan pasien adalah suatu kondisi di mana pasien merasa tenang, aman dan sejahtera baik secara fisik, psikologis, sosial, maupun spiritual selama menjalani perawatan medis. Menurut Novitasari (2016:15) kenyamanan adalah perasaan aman dan tenang yang dirasakan pasien sebagai hasil dari pelayanan yang baik oleh tenaga kesehatan. Kenyamanan ini mencakup aspek fisik maupun psikologis, seperti lingkungan rumah sakit yang bersih dan komunikasi yang empatik dari perawat. Menurut Putra (2018:22) kenyamanan dapat didefinisikan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan pasien selama mendapatkan pelayanan kesehatan. Sari (2020:10) menjelaskan bahwa kenyamanan adalah suatu kondisi dimana pasien merasa diterima, dihargai dan tidak mengalami tekanan emosional selama menjalani proses perawatan. Dari berbagai pendapat para

ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kenyamanan mencakup perasaan aman, tenang dan puas yang dirasakan pasien selama menjalani perawatan medis.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kenyamanan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kenyamanan menurut Hakim (2006:72) antara lain:

1. Keamanan merupakan masalah terpenting, karena ini dapat mengganggu dan menghambat aktivitas yang akan dilakukan. Keamanan bukan saja berarti dari segi kejahatan (kriminal), tapi juga termasuk kekuatan konstruksi, bentuk ruang, dan kejelasan fungsi.
2. Kebersihan merupakan sesuatu yang bersih selain menambah daya tarik lokasi, juga menambah rasa nyaman karena bebas dari kotoran sampah ataupun bau-bauan yang tidak sedap.
3. Keindahan. Keindahan merupakan hal yang perlu diperhatikan untuk memperoleh kenyamanan karena mencakup masalah kepuasan batin dan panca indera. Untuk menilai keindahan cukup sulit karena setiap orang setiap orang memiliki persepsi .
4. Penerangan merupakan untuk mendapatkan penerangan yang baik dalam ruang perlu memperhatikan beberapa hal yaitu cahaya alami, kuat penerangan, kualitas cahaya, daya penerangan, pemilihan dan peletakan lampu.

Menurut Fanani dan Kurniati (2022:156) faktor-faktor yang mempengaruhi kenyamanan yaitu:

- a. Keamanan: Tingkat rasa aman yang dirasakan pasien selama berada di lingkungan Puskesmas.
- b. Kebersihan: Kondisi kebersihan seluruh area pelayanan, termasuk ruang tunggu, ruang pemeriksaan, kamar mandi dan fasilitas umum lainnya.
- c. Fasilitas penunjang: Ketersediaan fasilitas yang mendukung kenyamanan pasien, seperti kursi tunggu yang layak, kipas angin atau AC, tempat sampah, serta ruang menyusui atau ruang tunggu khusus bagi kelompok rentan.
- d. Ruang terbuka hijau: Keberadaan taman kecil atau area hijau di sekitar Puskesmas yang dapat menciptakan suasana sejuk dan mendukung kenyamanan psikologis pasien saat menunggu layanan.

### **Indikator Kenyamanan**

Kenyamanan dapat diukur melalui beberapa indikator yang mencerminkan tingkat kesejahteraan dan kepuasan pasien selama menjalani perawatan. Menurut Astria (2021: 154) indikator kenyamanan adalah sebagai berikut: 1. Kenyamanan bertransaksi, artinya pasien merasa tenang dan tidak terbebani saat menggunakan sistem atau layanan. 2. Desain menarik, yaitu tampilan yang rapi dan menarik perhatian pasien. 3. Kesenangan, yaitu perasaan senang karena fitur yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pasien. Sedangkan menurut Hardiansyah (2018:63) indikator kenyamanan yaitu: a. Penampilan petugas dalam melayani pasien, indikator ini mencerminkan bagaimana tampilan dan sikap petugas saat berinteraksi dengan pengguna layanan. b. Tempat pelayanan, yaitu tempat pelayanan yang tertata baik memberikan efek psikologis positif bagi pasien. c. Kedisiplinan petugas dalam melayani, petugas yang disiplin waktu dan menjalankan tugas sesuai prosedur menciptakan ketertiban dalam pelayanan. Berdasarkan uraian di atas maka penulis menggunakan indikator kenyamanan menurut Astria (2021:154) yaitu kenyamanan bertransaksi, desain menarik dan kesenangan, dan menurut Hardiansyah (2018:63) yaitu penampilan petugas dalam melayani pasien, tempat pelayanan dan kedisiplinan petugas dalam melayani.

### **Kepuasan Pasien**

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai". Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh, setelah pasien membandingkannya dengan harapan mereka. Menurut Sabarguna (2004:70) kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Munawir (2018:25) kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan dan sebagai evaluasi setelah menerima pelayanan setidaknya memenuhi atau

melebihi dari harapan. Menurut Fristiohady (2020:25) kepuasan pasien merupakan standar pembanding untuk menilai kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan, penting untuk mengetahui kebutuhan dan harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan pada beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya.

## METODE PENELITIAN

### Populasi dan Sampel

#### Populasi

Menurut Sugiyono (2019:119), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini, yang menjadi populasi adalah seluruh pasien rawat jalan yang berobat di Puskesmas Namutrasi, Kecamatan Sei Bingai, Kabupaten Langkat, selama masa penelitian.

#### Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, di mana responden yang dipilih adalah pasien yang secara langsung ditemui saat berada di Puskesmas dan bersedia mengisi kuesioner. Teknik ini digunakan karena jumlah populasi pasien secara keseluruhan tidak dapat diketahui secara pasti dan pengambilan data dilakukan dalam jangka waktu tertentu pada pasien yang datang berobat.

#### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner yang dibagikan kepada responden. Suatu skala pengukuran dikatakan valid apabila  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  0,30. Uji reliabilitas digunakan untuk menguji apakah hasil kuesioner dapat dipercaya atau tidak. Perhitungan reliabilitas pada penelitian ini menggunakan analisis yang dikembangkan oleh Alpha Cronbach  $\alpha \geq 0,5$  artinya instrument reliabel. Jika hasil kuesioner yang dibagikan kepada 30 orang responden sudah valid dan reliabel maka dilakukan pembagian angket sesuai dengan jumlah sampel penelitian. Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda yaitu  $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$

Keterangan:

$$KP = \alpha + \beta_1 K_1 + \beta_2 F + \beta_3 K_2 + e$$

Dimana:

- KP = Kepuasan Pasien
- $\alpha$  = Konstanta
- $\beta_1$  = Koefisien Regresi Variabel Kepercayaan
- $\beta_2$  = Koefisien Regresi Variabel Fasilitas
- $\beta_3$  = Koefisien Regresi Variabel Kenyamanan
- $K_1$  = Kepercayaan
- F = Fasilitas
- $K_2$  = Kenyamanan
- e = Error

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Adapun karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini menurut jenis kelamin laki-laki berjumlah 30 orang (30,6%) dan perempuan 68 orang (69,4%) dengan demikian responden Puskesmas Namutrasi lebih dominan berjenis kelamin perempuan. Usia responden yang dijadikan sampel penelitian adalah usia <30 tahun berjumlah 12 orang (12,2%), 30-39 tahun

berjumlah 16 orang (16,3%), 40-49 tahun berjumlah 25 orang (25,5%), 50-59 tahun berjumlah 30 orang (30,6%) dan  $\geq 60$  tahun berjumlah 15 orang (15,3%), dengan demikian responden Puskesmas Namutrasasi lebih dominan usia 50-59 tahun berjumlah 30 orang (30,6%).

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan realibilitas dari variabel kepercayaan, fasilitas, kenyamanan dan kepuasan pasien diperoleh nilai  $r$  masing-masing dimensi variabel telah melebihi nilai 0,30 dan nilai Cronbach's Alpha telah melebihi 0,50 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut dinyatakan valid dan reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

**Tabel 1 Hasil Uji Statistik**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.36568616
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.098
	Negative	-.037
Test Statistic		.053
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

**Sumber:** Data diolah dengan SPSS

Hasil uji statistic menunjukkan nilai *Asymp.Sig. (2-tailed)*  $>$ , 05 ( $0,200 > 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Artinya data residual terdistribusi normal.

#### 2. Uji Multikolinearitas

**Tabel 2 Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients<sup>a</sup>**

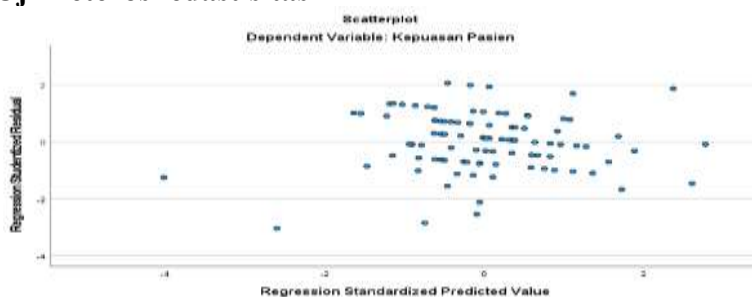
Model	Tolerance	VIF
Kepercayaan	.819	1.221
Fasilitas	.801	1.249
Kenyamanan	.936	1.069

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

**Sumber:** Data diolah dengan SPSS

Dari Tabel 2 diperoleh hasil bahwa nilai *tolerance* dari masing masing variabel independen  $>$  0,10 yang berarti tidak ada korelasi antara variabel bebas atau independen dan VIF juga terlihat masing-masing variabel independen memiliki nilai VIF  $<$  10, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen dalam model regresi ini tidak terjadi multikolinearitas.

#### 3. Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 2, Hasil Pengujian**

**Sumber:** Data diolah dengan SPSS

Dari gambar 2 menunjukkan bahwa titik-titik data menyebar di atas dan dibawah atau sekitar angka nol, titik-titik tidak hanya mengumpul di atas atau dibawah saja, penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

**Tabel 3 Uji Autokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.238 <sup>a</sup>	.057	.026	2.24111	1.936
a. Predictors: (Constant), Kenyamanan, Kepercayaan, Fasilitas					
b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien					

**Sumber:** Data diolah dengan SPSS

Hasil autokorelasi pada Tabel 3 menunjukkan nilai statistic Durbin-Watson bernilai 1,936. Nilai tersebut lebih kecil dari dua dan tidak lebih besar dari dua. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

### Persamaan Regresi Linear Berganda Uji Parsial (Uji t)

**Tabel 4 Hasil Pengujian Secara Parsial (uji t)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.436	1.718		.254	.800
	Kepercayaan	.184	.054	.190	3.386	.001
	Fasilitas	.316	.056	.368	5.688	.000
	Kenyamanan	.451	.063	.504	7.107	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien						

**Sumber:** Output SPSS 27

1. Untuk variabel kepercayaan nilai  $t_{hitung} (3,386) > t_{tabel} (1,661)$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$  sehingga diambil Keputusan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Namutراسي.
2. Untuk variabel fasilitas nilai  $t_{hitung} (5,688) > t_{tabel} (1,661)$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga diambil Keputusan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Namutراسي.
3. Untuk variabel kenyamanan nilai  $t_{hitung} (7,107) > t_{tabel} (1,661)$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga diambil Keputusan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya variabel kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Namutراسي.

### Uji Simultan (Uji F)

**Tabel 5 Hasil Pengujian Secara Simultan (uji F)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	926.420	3	308.807	76.199	.000 <sup>b</sup>
	Residual	284.080	94	3.022		
	Total	1210.500	97			
a. Dependent Variable:						
b. Predictors: (Constant), Kenyamanan, Kepercayaan, Fasilitas						

**Sumber:** Output SPSS 27

Berdasarkan Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa kepercayaan, fasilitas dan kenyamanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Namutراسي. Pengaruh tersebut ditunjukkan pada nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $76,199 > F_{tabel}$  sebesar  $2,70$  dan nilai signifikan F sebesar  $0,000 < \alpha (0,05)$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

## Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 6 Nilai Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R square	Std. Error of the Estimate
1	.875 <sup>a</sup>	.765	.758	1.738

a. Predictors: (Constant), Kenyamanan, Kepercayaan, Fasilitas

**Sumber:** Output SPSS 27

Berdasarkan Tabel 6 dapat dilihat bahwa :

1. Nilai R sebesar 0,875 sama dengan 87,5% berarti yaitu kepercayaan, fasilitas dan kenyamanan mempunyai hubungan kuat dengan kepuasan pasien.
2. Koefisien determinan (R Square) sebesar 0,765 artinya kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kepercayaan, fasilitas dan kenyamanan sebesar 76,5% sedangkan 23,5% lagi dapat dijelaskan oleh faktor lain seperti kualitas pelayanan dan biaya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden Puskesmas Namutrasi didominasi oleh perempuan dan kelompok usia 50–59 tahun, serta instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Seluruh uji asumsi klasik, termasuk normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan. Hasil analisis regresi parsial membuktikan bahwa variabel kepercayaan, fasilitas, dan kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sementara uji simultan menegaskan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan. Selain itu, nilai koefisien determinasi sebesar 76,5% menunjukkan bahwa kepuasan pasien dapat dijelaskan secara substansial oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain seperti kualitas pelayanan dan biaya. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kepercayaan, kualitas fasilitas, dan kenyamanan layanan dalam upaya memperkuat kepuasan pasien pada Puskesmas Namutrasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astria . (2021). *Indikator Kenyamanan dalam Pelayanan dan Transaksi*. Jakarta: Universitas atau Penerbit Akademik.
- Boy. (2007). *Indikator Fasilitas Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia.
- Fanani, M.Z., & Kurniati, A. (2022). *Analisis Kenyamanan Berbasis Partisipasi Masyarakat*. Surabaya: Penerbit Urban Nusantara.
- Fristiohady, A. (2020). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Prenada Media.
- Hakim. (2006). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kenyamanan Ruang*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik di Sektor Kesehatan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Indrayani. (2018). *Manajemen Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Jasfar, Farida. (2009). *Manajemen Jasa, Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Jogiyanto . (2019). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2020). *Manajemen Pemasaran Edisi 15*. Diterjemahkan oleh Benyamin Molan. Jakarta: Erlangga.
- Maharani, T. (2010). *Kepercayaan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan: Perspektif dan Implikasinya pada Kualitas Pelayanan Edisi pertama*. Jakarta: Kencana.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2017). *Jenis-Jenis Kepercayaan dalam Pemasaran: Teori dan Implementasi dalam Perilaku Konsumen*. Diterjemahkan oleh Lina Salim. Edisi ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Munawir, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Andi.
- Novitasari, D. (2016). *Pengaruh Kenyamanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Putra. (2018). *Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Ratnasari, S. & Aksa, A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.

- Sari, D. L. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Urug*. Kota Tasikmalaya: Ilmu Manajemen dan Ekonomi.
- Sabarguna, B, S. (2004). *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Setiawan, A., dan Yuliawati, S. (2014). *Kepercayaan Pasien dalam Pengelolaan Informasi Medis dan Kejujuran dalam Komunikasi*. Jakarta: Budi Utama.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumayang. (2003). *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suprpto & Azizi. (2020). *Manajemen Kepercayaan dalam Hubungan Bisnis dan Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Mandiri.
- Syamsudin, M. (2020). *Manajemen Fasilitas dan Pelayanan Kesehatan Edisi pertama*. Bandung: Alfabeta.
- Wulandari, D. (2017). *Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Edisi pertama*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.