

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN ATMOSFER PUSKESMAS TERHADAP KEPERCAYAAN PASIEN DI PUSKESMAS KECAMATAN KIARA CONDONG

Istie Andaryati¹, Yuyus Suryana², Euis Eka Pramiasi³, Agus Hadian Rahim⁴

Pascasarjana, Program Studi Magister Manajemen

Universitas Langlangbuana, Indonesia

¹istieandaryati@gmail.com

Abstract

Puskesmas as a first-level health care facility and public service unit must always improve the quality of service. This underlies the puskesmas policy as a Regional Public Service Agency which makes the puskesmas a health service provider organization on a business trust basis to increase the coverage of community services provided by health services. Patient trust is very important and must always be built because it is an asset in realizing the vision and mission of the puskesmas so that the puskesmas must continue to make improvements in the services provided which consist of several aspects such as service quality, puskesmas facilities and puskesmas atmosphere. The research method used is a quantitative method using descriptive analysis and verification analysis through path analysis. This study aims to test and analyze the relationship between service quality variables, puskesmas facilities and puskesmas atmosphere and their influence on patient trust in all puskesmas in Kiara Condong District, Bandung City. Based on the results of the tests that have been carried out, it can be seen that the variables of service quality, facilities and atmosphere of the health center have a significant effect on patient trust.

Keywords: Service Quality, Facilities, Puskesmas Atmosphere, Trust

Abstrak

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dan unit pelayanan publik harus selalu meningkatkan mutu pelayanan. Hal tersebut mendasari kebijakan puskesmas sebagai Badan Layanan Umum Daerah yang membuat puskesmas menjadi organisasi pemberi jasa pelayanan kesehatan dengan dasar bisnis kepercayaan guna meningkatkan cakupan pelayanan masyarakat yang diberikan pelayanan kesehatan. Kepercayaan pasien merupakan hal yang sangat penting dan harus senantiasa dibangun karena menjadi modal dalam mewujudkan visi dan misi puskesmas sehingga pihak puskesmas harus terus melakukan perbaikan dalam pelayanan yang diberikan yang terdiri dari beberapa aspek seperti kualitas pelayanan, fasilitas puskesmas dan atmosfer puskesmas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif menggunakan analisis deskriptif dan analisis verifikatif melalui analisis jalur. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis hubungan antara variabel kualitas pelayanan, fasilitas puskesmas dan atmosfer puskesmas serta pengaruhnya terhadap kepercayaan pasien di seluruh puskesmas yang ada di Kecamatan Kiara Condong Kota Bandung. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan atmosfer puskesmas berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pasien.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Atmosfer Puskesmas, Kepercayaan

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan merupakan bagian terpenting dalam pembangunan nasional untuk mencapai kesejahteraan bangsa. Pembangunan dalam bidang kesehatan diselenggarakan melalui berbagai upaya yang salah satunya dilakukan oleh

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas sebagai Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang menjadi ujung tombak dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat.

Pada tahun 2021 jumlah Puskesmas di

Indonesia adalah 10.292 puskesmas dengan jumlah puskesmas terbanyak berada di Provinsi Jawa Barat yaitu sebanyak 1.086 puskesmas. Kota Bandung menempati peringkat kedua sebagai Kabupaten/Kota di Jawa Barat dengan jumlah puskesmas terbanyak yaitu sebanyak 80 Puskesmas yang tersebar di 30 kecamatan dan 78 kelurahan.

Selain memiliki puskesmas sebagai FKTP, Kota Bandung juga memiliki 223 Klinik Pratama yang juga menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat. Hal tersebut tentunya memicu persaingan antar fasilitas kesehatan agar selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan senantiasa mendapatkan kepercayaan pasien agar selalu menjadi FKTP pilihan bagi pengguna layanan kesehatan.

Puskesmas perlu membangun kepercayaan dengan pasien sebagai pengguna layanannya. Kepercayaan pelanggan sangat penting bagi puskesmas sebagai perusahaan jasa pelayanan kesehatan yang menjalankan bisnis kepercayaan (Trusty Business/Value Business) yang berarti bahwa berkembang tidaknya sebuah puskesmas tergantung pada besarnya kepercayaan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan Puskesmas.

Perbedaan puskesmas dengan FKTP lain adalah puskesmas merupakan institusi pelayanan publik dalam sektor industri jasa yang memberikan jasa pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, puskesmas tidak lepas dari tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan kesehatan berkualitas. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas merupakan faktor yang sangat penting dalam sistem pelayanan kesehatan.

Berbagai upaya telah dilakukan untuk mendukung peningkatan sistem pelayanan kesehatan, salah satunya dengan mendorong puskesmas menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan (PPK) BLUD yang membuat puskesmas mampu bersaing dengan kompetitor serta memiliki kewenangan yang lebih besar dalam pengelolaan sumber daya yang dimiliki dengan lebih efektif, efisien, ekonomis, transparan dan bertanggung

jawab.

Puskesmas di Kecamatan Kiara Condong Kota Bandung sudah menerapkan PPK BLUD yaitu UPTD Puskesmas Babakan Sari dan UPTD Puskesmas Babakan Surabaya dengan jumlah penduduk 196.597 dan luas wilayah 6,12 KM. Banyaknya jumlah penduduk dan Luasnya wilayah kerja di Kecamatan Kiara Condong menunjukkan banyaknya masyarakat pengguna layanan puskesmas sebagai sasaran yang harus diberikan pelayanan kesehatan oleh puskesmas.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial kepada institusi pelayanan publik termasuk bagi Puskesmas di Kecamatan Kiara Condong.

Hasil rekapitulasi keluhan pasien di kedua puskesmas di Kecamatan Kiara Condong menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan menjadi hal utama yang paling banyak dikeluhkan oleh pasien sebagai pengguna layanan puskesmas padahal pelayanan kesehatan yang berkualitas sangat penting bagi perusahaan jasa termasuk puskesmas.

Selain itu, walaupun hasil Survei Kepuasan Masyarakat melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di kedua puskesmas selama tahun 2019 hingga 2020 termasuk kategori Baik, namun masih ditemukan ketidaksesuaian antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang telah diterima pelanggan terutama pada indikator fasilitas dan atmosfer puskesmas.

Fasilitas puskesmas dan atmosfer puskesmas atau suasana pelayanan menjadi faktor penting bagi pelanggan dalam memilih tempat dimana dia ingin mendapatkan pelayanan termasuk dalam hal pelayanan kesehatan. Atmosfer merupakan bentuk komunikasi tidak langsung atas pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan karena atmosfer akan menimbulkan persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Sejalan dengan banyaknya keluhan atas

kualitas pelayanan yang diterima oleh puskesmas serta adanya ketidaksesuaian harapan pelanggan atas fasilitas dan atmosfer puskesmas, selama tahun 2019 – 2021, Puskesmas di Kecamatan Kiara Condong juga mengalami penurunan kunjungan pasien dengan penurunan jumlah kunjungan terbanyak terjadi pada poli gigi.

Selain itu, penurunan kunjungan pada poli gigi yang memiliki tarif tindakan paling tinggi di puskesmas juga berpengaruh pada turunnya pendapatan jasa layanan umum BLUD bagi kedua Puskesmas di Kecamatan Kiara Condong. Adanya penurunan pendapatan di kedua puskesmas tersebut yang cukup besar apabila terus berlangsung tentu akan merugikan puskesmas karena akan berpengaruh terhadap anggaran yang dapat dimanfaatkan oleh puskesmas untuk peningkatan pelayanan kesehatan bagi pelanggannya.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan analisis deskriptif dan analisis verifikatif untuk menjelaskan fakta pada variabel kualitas pelayanan (X1), fasilitas puskesmas (X2), dan atmosfer puskesmas (X3) serta pengaruhnya terhadap kepercayaan pasien (Y) di poli gigi. Lokasi penelitian ini adalah seluruh Puskesmas di Kecamatan Kiara Condong Kota Bandung yaitu UPTD Puskesmas Babakan Sari dan UPTD Puskesmas Babakan Surabaya dengan jumlah sampel 194 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Deskriptif

Tabel 1 Rekapitulasi Skor Aktual dan Skor Ideal Variabel Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Skor Aktual	Skor ideal	%
1	Bukti Fisik	784	970	80,8
		724	970	74,6
2	Keandalan	722	970	74,4
3	Daya Tanggap	697	970	71,8
4	Jaminan	698	970	71,9
		703	970	72,4
5	Empati	722	970	74,4

	722	970	74,4
Total	5772	7760	74,3

Sumber : Hasil olah data 2022

Hasil pengukuran skor ideal variabel kualitas pelayanan adalah 74,3% yang digambarkan pada garis kontinum dapat diketahui bahwa kategori Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kiara Condong termasuk dalam kategori baik, namun masih terdapat permasalahan dalam kualitas pelayanan dengan kesenjangan terendah pada dimensi bukti fisik dan kesenjangan paling tinggi berada pada dimensi daya tanggap dan jaminan.

Tabel 2 Rekapitulasi Skor Aktual dan Skor Ideal Variabel Fasilitas Puskesmas

No	Indikator	Skor Aktual	Skor ideal	%
1	Kebersihan, Kelengkapan dan Kerapian	686	970	70,7
		668	970	68,8
		691	970	71,2
2	Kondisi dan Fungsi	691	970	71,2
		693	970	71,4
3	Kemudahan	683	970	70,4
Total		4112	5820	70,6

Sumber : Hasil olah data 2022

Hasil pengukuran skor ideal variabel fasilitas puskesmas adalah 70,6% yang digambarkan pada garis kontinum dapat diketahui bahwa kategori fasilitas puskesmas di Puskesmas Kecamatan Kiara Condong termasuk dalam dalam kategori baik, namun masih terdapat permasalahan dalam fasilitas puskesmas dengan kesenjangan terendah terdapat dalam dimensi kondisi fasilitas puskesmas dan kesenjangan tertinggi terdapat dalam dimensi kemudahan penggunaan fasilitas puskesmas serta pada kelengkapan fasilitas puskesmas.

Tabel 3 Rekapitulasi Skor Aktual dan Skor Ideal Variabel Atmosfer Puskesmas

No	Indikator	Skor Aktual	Skor ideal	%
1	Bagian depan bangunan	690	970	71,1
2	Bagian dalam bangunan	706	970	72,7
		693	970	71,4
3	Tata letak	682	970	70,3

4	Papan informasi	680	970	70,1
Total		3451	4850	71,1

Sumber : Hasil olah data 2022

Hasil pengukuran skor ideal variabel atmosfer puskesmas adalah 71,1% yang digambarkan pada garis kontinum dapat diketahui bahwa kategori atmosfer puskesmas di Puskesmas Kiara Condong termasuk dalam kategori baik, namun masih terdapat permasalahan dalam atmosfer puskesmas dengan kesenjangan terendah ada pada dimensi bagian dalam bangunan dan kesenjangan tertinggi ada pada papan informasi dan tata letak.

Tabel 4 Rekapitulasi Skor Aktual dan Skor Ideal Variabel Kepercayaan Pasien

No	Indikator	Skor Aktual	Skor ideal	%
1	Kemampuan	693	970	71,4
2	Integritas	682	970	70,3
3	Kebaikan Hati	694	970	71,5
		754	970	77,7
Total		2823	3880	72,7

Sumber : Hasil olah data 2022

Hasil pengukuran skor ideal variabel kepercayaan pasien adalah 72,7% yang digambarkan pada garis kontinum dapat diketahui bahwa kategori kepercayaan pasien di Puskesmas Kecamatan Kiara Condong termasuk kedalam kategori baik, namun masih terdapat permasalahan terkait kepercayaan pasien dengan kesenjangan terendah ada pada dimensi kebaikan hati dan kesenjangan tertinggi ada pada integritas dan kemampuan.

Hasil Analisis Verifikatif

Tabel 5 Hasil Analisis Korelasi Antar Variabel

		Correlations			
		X1	X2	X3	Y
X1	Pearson Correlation	1	.776**	.809*	.743*
	Sig.		.000	.000	.000
	N	194	194	194	194
X2	Pearson Correlation	.776**	1	.774*	.716*
	Sig.	.000		.000	.000
	N	194	194	194	194

X3	Pearson Correlation	.809**	.774**	1	.724*
	Sig.	.000	.000		.000
	N	194	194	194	194
Y	Pearson Correlation	.743**	.716**	.724*	1
	Sig.	.000	.000	.000	
	N	194	194	194	194

** . Correlation is significant at the 0.01 level(2-tailed).

Sumber : Hasil olah data SPSS versi 25

Keterangan :

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Fasilitas Puskesmas

X3 = Atmosfer Puskesmas

Y = Kepercayaan Pasien

Tabel 6 Hasil Perhitungan Koefisien Jalur

Coefficients				
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
(Constant)	1.336	.512		2.613 .010
X1	.174	.042	.342	4.113 .000
X2	.169	.050	.260	3.369 .001
X3	.189	.064	.245	2.963 .003

a. Dependent Variable: Kepercayaan

Sumber : Hasil olah data SPSS versi 25

Berdasarkan kedua tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat hubungan antar variabel yang signifikan. Selain itu, dapat diketahui koefisien jalur kualitas pelayanan terhadap kepercayaan sebesar 0,342 atau 34,2%, koefisien jalur fasilitas puskesmas terhadap kepercayaan sebesar 0,260 atau 26% dan koefisien jalur atmosfer puskesmas terhadap kepercayaan sebesar 0,245 atau sebesar 24,5%.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien secara parsial dapat dihitung melalui persamaan berikut :

Pengaruh langsung

$$= (\text{pyx1})^2 = (0,342)^2 = 0,116 \text{ atau } 11,6\%$$

Pengaruh tidak langsung

$$\text{pyx1} \times r_{x1x2x3} \times \text{pyx2} = (0,342 \times 0,776 \times 0,260) = 0,0690 \text{ atau } 6,9\%$$

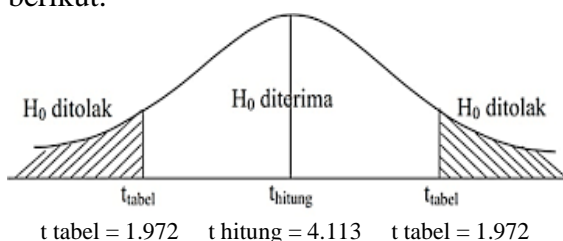
Pengaruh tidak langsung

$$r_{yx1} \times r_{x1x2x3} \times r_{yx3} = (0,342 \times 0,809 \times 0,245) = 0,0677 \text{ atau } 6,7\%$$

Hasil perhitungan diatas menunjukkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan secara langsung menentukan kepercayaan adalah sebesar 11,6% dan pengaruh tidak langsung melalui hubungan fasilitas puskesmas sebesar 6,9% dan atmosfer puskesmas sebesar 6,7% sehingga kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kepercayaan pasien sebesar 25,2 %. Setelah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara langsung terhadap kepercayaan pasien, dilakukan uji t untuk pengujian hipotesis dengan rumusan sebagai berikut:

$H_0 : r_{yx1} = 0$,
Tidak terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepercayaan Pasien (Y)
 $H_1 : r_{yx1} \neq 0$,
Terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepercayaan Pasien (Y)

Selanjutnya dilakukan perhitungan t tabel dengan $\alpha = 0,05$, sehingga diperoleh nilai t tabel = t ($\alpha / 2 ; n-k-1$) atau ($0,025 ; 194 - 3 - 1$) = 190, yaitu sebesar ($0,025; 190$) = 1.972. Sedangkan nilai t hitung kualitas pelayanan 4.113 > 1.972 dengan probabilitas (sig) = 000 < 0,05 sehingga hasil pengujian kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien adalah sebagai berikut:



Gambar 1 Kurva Uji t untuk X1 terhadap Y.

Gambar diatas menunjukkan bahwa $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ sehingga H_0 berada pada daerah penolakan, yang berarti kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh langsung terhadap kepercayaan pasien Poli Gigi di Puskesmas Kecamatan Kiaracandong

atau H_1 diterima dan (X1) memberikan pengaruh langsung terhadap (Y). Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh M. Iqbal Jatmiko (2018), Taufik Wardani (2019),

Rusmini (2020), Suhermin (2021) dan Rahayu (2022). Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam bisnis jasa terutama jasa pelayanan kesehatan.

Puskesmas harus memberikan pelayanan kesehatan yang terjamin dan penuh keandalan sehingga memberikan rasa aman dan adil bagi pasien sebagai pengguna layanan. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas juga harus berorientasi pada pasien melalui pemenuhan kebutuhan dan harapan pasien yang dibuktikan secara fisik, memberikan daya tanggap serta empati. Apabila dimensi tersebut dapat terpenuhi, maka akan terwujud pelayanan kesehatan yang tepat waktu, efektif serta efisien.

Pengaruh fasilitas puskesmas terhadap kepercayaan pasien secara parsial dapat dihitung melalui persamaan berikut :

$$\text{Pengaruh langsung} = (r_{yx2})^2 = (0,260)^2 = 0,067 \text{ atau } 6,7\%$$

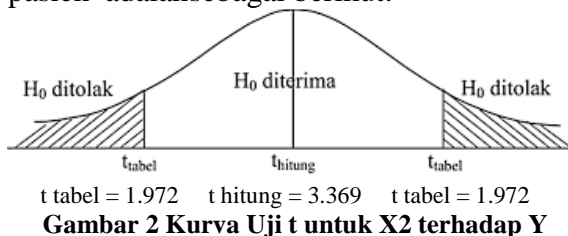
$$\begin{aligned} \text{Pengaruh tidak langsung} &= r_{yx2} \times r_{x1x2x3} \times r_{yx1} \\ &= (0,260 \times 0,776 \times 0,342) \\ &= 0,0690 \text{ atau } 6,9\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh tidak langsung} &= r_{yx2} \times r_{x1x2x3} \times r_{yx3} \\ &= (0,260 \times 0,809 \times 0,245) \\ &= 0,0515 \text{ atau } 5,1\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan diatas menunjukkan besarnya pengaruh fasilitas puskesmas secara langsung menentukan kepercayaan adalah sebesar 6,7% dan pengaruh tidak langsung melalui hubungan kualitas pelayanan sebesar 6,9% dan atmosfer puskesmas sebesar 5,1 % sehingga fasilitas puskesmas berpengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kepercayaan pasien sebesar 18,7%. Setelah mengetahui pengaruh fasilitas puskesmas secara langsung terhadap kepercayaan pasien, dilakukan uji t untuk pengujian hipotesis dengan rumusan sebagai berikut:

$H_0 : \rho_{yx2} = 0$,
 Tidak terdapat pengaruh variabel Fasilitas Puskesmas (X2) terhadap Kepercayaan Pasien (Y)
 $H_1 : \rho_{yx2} \neq 0$,
 Terdapat pengaruh Fasilitas Puskesmas (X2) Kepercayaan Pasien (Y)

Dengan nilai t hitung fasilitas puskesmas terhadap kepercayaan pasien sebesar 3.368 dapat diketahui bahwa nilai t hitung 3.369 > 1.972 dengan probabilitas (sig) = 001 < 0,05. Sehingga hasil pengujian variabel fasilitas puskesmas terhadap kepercayaan pasien adalah sebagai berikut:



Gambar 2 Kurva Uji t untuk X2 terhadap Y

Gambar diatas menunjukkan bahwa $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$ sehingga H_0 berada pada daerah penolakan, yang berarti fasilitas puskesmas secara parsial berpengaruh langsung terhadap kepercayaan pasien Poli Gigi di Puskesmas Kecamatan Kiaracandong atau H_1 diterima dan (X2) memberikan pengaruh langsung terhadap (Y). Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Abd. Rifai (2017) dan Gunawan (2013) yang menunjukkan fasilitas kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien.

Pemenuhan kebutuhan dan harapan pasien melalui kebersihan, kelengkapan, kerapian, kondisi, fungsi dan kemudahan dalam penggunaan fasilitas puskesmas merujuk pada budaya Ringkas, Rapi, Resik, Rawat dan Rajin atau 5R. Fasilitas Puskesmas yang dapat menerapkan budaya 5R secara optimal akan senantiasa memenuhi harapan pengguna layanan puskesmas dan menjaga mutu pelayanan puskesmas yang diberikan.

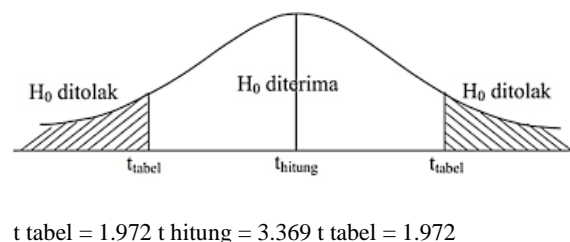
Pengaruh atmosfer puskesmas terhadap kepercayaan pasien secara parsial dapat dihitung melalui persamaan berikut :

Pengaruh langsung
 $= (\rho_{yx3})^2 = (0,245)^2 = 0,0600$ atau 6%
 Pengaruh tidak langsung
 $= \rho_{yx3} \times r_{x_1x_2x_3} \times \rho_{yx1}$
 $= (0,245 \times 0,776 \times 0,342)$
 $= 0,0650$ atau 6,5%
 Pengaruh tidak langsung
 $= \rho_{yx3} \times r_{x_1x_2x_3} \times \rho_{yx2}$
 $= (0,245 \times 0,809 \times 0,260)$
 $= 0,0515$ atau 5,1%

Hasil perhitungan diatas menunjukkan besarnya pengaruh atmosfer puskesmas secara langsung menentukan kepercayaan adalah sebesar 6% dan pengaruh tidak langsung melalui hubungan kualitas pelayanan sebesar 6,5% dan atmosfer puskesmas sebesar 5,1% sehingga atmosfer puskesmas berpengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kepercayaan pasien sebesar 17,6%. Setelah mengetahui pengaruh atmosfer puskesmas secara langsung terhadap kepercayaan pasien, dilakukan uji t untuk pengujian hipotesis dengan rumusan sebagai berikut:

$H_0 : \rho_{yx3} = 0$,
 Tidak terdapat pengaruh variabel Atmosfer (X3) terhadap Kepercayaan Pasien (Y)
 $H_1 : \rho_{yx3} \neq 0$,
 Terdapat pengaruh Atmosfer (X3) terhadap Kepercayaan Pasien (Y)

Dengan nilai t hitung atmosfer puskesmas terhadap kepercayaan pasien sebesar 2.963 dapat diketahui bahwa nilai t hitung 2.963 > 1.972 dengan probabilitas (sig) = 003 < 0,05. Sehingga hasil pengujian variabel atmosfer puskesmas terhadap kepercayaan pasien adalah sebagai berikut:



Gambar 3 Kurva Uji t untuk X3 terhadap Y

Gambar diatas menunjukkan bahwa $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$ sehingga H_0 berada

pada daerah penolakan, yang berarti atmosfer puskesmas secara parsial berpengaruh langsung terhadap kepercayaan pasien Poli Gigi di Puskesmas Kecamatan Kiaracondong atau H1 diterima dan (X3) memberikan pengaruh langsung terhadap (Y). Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Debby (2014) yang menyatakan bahwa variabel Atmosfir mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan konsumen.

Pengaruh secara simultan pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) dan Atmosfer Puskesmas (X3) Terhadap Kepercayaan (Y) dapat dihitung melalui persamaan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh total X1 ke Y} &= 25,2 \% \\ \text{Pengaruh total X2 ke Y} &= 18,7 \% \\ \text{Pengaruh total X3 ke Y} &= 17,6 \% \\ R^2 = 25,2 + 18,7 + 17,6 &= 61,9 \% \end{aligned}$$

Besarnya pengaruh koefisien determinasi pengujian secara simultan menggunakan SPSS versi 25 adalah sebagai berikut:

Tabel 7 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.787 ^a	.619	.613	1.956

a. Predictors: (Constant), Atmosfer Puskesmas, Fasilitas Puskesmas, Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil olah data SPSS versi 25

Dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} r_{pyel} &= \sqrt{(1 - R^2) y x_1 \dots x_n} \\ &= \sqrt{(1 - 0,619)} = 0,381 \end{aligned}$$

Besarnya pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan atmosfer puskesmas terhadap kepercayaan pasien di Puskesmas Kecamatan Kiara Condong adalah 61,9% dan sebanyak 38,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis statistik secara simultan (Uji F) dengan rumusan hipotesis sebagai berikut :

H0 : $\rho_{yx1x2x3} = 0$,
Tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) dan Atmosfer (X3)

terhadap Kepercayaan Pasien (Y).

H1 : $\rho_{yx1x2x3} \neq 0$,

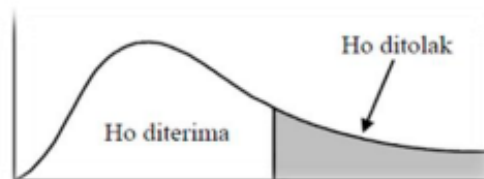
Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) dan Atmosfer (X3) terhadap Kepercayaan Pasien (Y).

Selanjutnya dilakukan perhitungan nilai f tabel dengan $\alpha = 0,05$; dk pembilang k (3) ; dk penyebut = $(a/2; n-k-1)$ atau $0,05/2 = 0,025$; $194-3-1=190$, yaitu adalah sebesar 0,025 ; $190 = 2.65$. Kemudian dilakukan perhitungan f hitung menggunakan tabel anova sebagai berikut:

Tabel 8 Hasil Uji f

ANOVA						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1179.813	3	393.271	102.788	.000 ^b
	Residual	726.950	190	3.826		
	Total	1906.763	193			

Berdasarkan hasil perhitungan tabel diatas diperoleh nilai f hitung sebesar 102,788 sehingga nilai f hitung $102.788 > f$ tabel 2.65 dengan nilai probabilitas (sig) = 0,000. Hal tersebut menunjukkan hasil pengujian variabel kepercayaan pasien, fasilitas, dan atmosfer puskesmas terhadap kepercayaan pasien adalah sebagai berikut:



f tabel = 2,65 f hitung = 102.788

Gambar 4 Kurva Uji f untuk X1, X2, X3 terhadap Y

Hasil pengujian hipotesis diatas menyatakan bahwa f hitung berada dalam daerah penolakan H0 atau H1 diterima yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas puskesmas dan atmosfer puskesmas secara simultan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien Poli Gigi di Puskesmas

Kecamatan Kiara Condong baik itu di UPTD Puskesmas Babakan Sari maupun di UPTD Puskesmas Babakan Surabaya.

Kepercayaan merupakan faktor penting yang harus selalu dijaga oleh pemberi layanan terhadap pelanggannya, termasuk puskesmas sebagai pemberi jasa layanan kesehatan terhadap pasiennya. Kepercayaan yang terjalin dengan baik akan memberikan manfaat bagi kedua belah pihak, utamanya bagi pemberi pelayanan sehingga puskesmas sebagai pihak pemberi pelayanan kesehatan harus memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna layanan kesehatannya untuk mencapai kepercayaan. Puskesmas yang memberikan kualitas pelayanan, fasilitas dan atmosfer puskesmas sesuai dengan ekspektasi pengguna layanan puskesmas maka kepercayaan pelanggan akan tumbuh dengan baik.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kiara Condong Kota Bandung termasuk kategori baik, walaupun dalam penelitian ini pasien menganggap prosedur layanan di kedua puskesmas belum memberikan kemudahan sesuai harapan, namun kondisi bangunan dan penampilan petugas di kedua puskesmas sudah memenuhi harapan pasien. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien, artinya ketika puskesmas memberikan kualitas pelayanan berupa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang memenuhi harapan pengguna layanan maka kepercayaan pasien akan semakin meningkat.
2. Fasilitas puskesmas di Puskesmas Kecamatan Kiara Condong Kota Bandung termasuk kategori baik, walaupun dalam penelitian ini pasien berharap fasilitas yang digunakan untuk

pelayanan kesehatan di puskesmas dapat lebih lengkap lagi, namun pasien mengapresiasi fasilitas yang berfungsi dengan baik saat digunakan. Fasilitas puskesmas berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien, artinya ketika puskesmas meningkatkan kebersihan, kelengkapan dan kerapian fasilitas puskesmas serta menjaga kondisi, fungsi dan kemudahan dalam penggunaan fasilitas puskesmas maka kepercayaan pasien akan semakin meningkat.

3. Atmosfer puskesmas di Puskesmas Kecamatan Kiara Condong Kota Bandung termasuk kategori baik, walaupun dalam penelitian ini, pasien berharap adanya informasi yang lebih jelas pada papan informasi puskesmas, namun pasien mengapresiasi keamanan yang terjamin di kedua puskesmas. Atmosfer puskesmas berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien, artinya ketika puskesmas meningkatkan kondisi bagian depan bangunan, bagian dalam bangunan, tata letak ruang pelayanan serta papan informasi maka kepercayaan pasien akan semakin meningkat.
4. Kepercayaan pasien di Puskesmas Kecamatan Kiara Condong Kota Bandung termasuk kategori baik, walaupun dalam penelitian ini pasien berharap pelayanan yang diberikan oleh petugas di kedua puskesmas dapat memenuhi janji pelayanan yang ada, namun pasien mengapresiasi komunikasi yang baik dari petugas ketika memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan, fasilitas puskesmas dan atmosfer puskesmas berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien dengan kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepercayaan pasien. Artinya puskesmas yang dapat mengoptimalkan ketiga variabel tersebut disertai peningkatan kemampuan, integritas dan kebaikan hati petugas akan dapat meningkatkan kepercayaan pasien.

Saran

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien, sebaiknya Puskesmas di Kecamatan Kiara Condong Kota Bandung, melakukan perbaikan dalam kemudahan prosedur pelayanan dan pemberian informasi pelayanan seperti memberlakukan antrian secara daring dan memberikan sosialisasi secara berkala mengenai alur pelayanan yang ada di puskesmas. Selain itu, sebaiknya pihak manajemen puskesmas juga memberikan pelatihan dan peningkatan kompetensi bagi petugas puskesmas agar dapat meningkatkan respon atas permasalahan pelayanan serta meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas.
2. Untuk meningkatkan fasilitas puskesmas yang sesuai dengan harapan pasien, sebaiknya Puskesmas di Kecamatan Kiara Condong Kota Bandung melakukan perbaikan dalam kebersihan, kemudahan dalam penggunaan fasilitas melalui pemeliharaan yang berkala serta memenuhi kelengkapan fasilitas puskesmas sesuai standar yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.
3. Untuk meningkatkan atmosfer puskesmas yang sesuai harapan pasien, sebaiknya Puskesmas di Kecamatan Kiara Condong Kota Bandung melakukan perbaikan dalam kebersihan dan kerapian halaman puskesmas melalui pemantauan yang lebih optimal oleh Tenaga Kesehatan Lingkungan Puskesmas. Selain itu, sebaiknya puskesmas juga melakukan perbaikan dalam tata letak yang memudahkan pengunjung puskesmas untuk bergerak selama mendapatkan pelayanan serta kejelasan informasi pelayanan yang ada pada papan informasi puskesmas.
4. Untuk meningkatkan kepercayaan pasien, sebaiknya Puskesmas

Kecamatan Kiara Condong Kota Bandung melakukan pelayanan sesuai janji pelayanan yang tercantum dalam motto pelayanan puskesmas. Selain itu, pihak manajemen puskesmas juga dapat selalu mengingatkan petugas puskesmas agar memberikan perhatian kepada pasien dengan lebih maksimal selama bertugas. Pihak manajemen puskesmas juga sebaiknya senantiasa meningkatkan kepercayaan pasien yang lebih optimal melalui peningkatan dan terus menjaga kualitas pelayanan, fasilitas puskesmas dan atmosfer puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Alma, Buchari. 2016. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta
- Berman, B. & Evans, J. R.. 2014. Retail Management. Jakarta: Person.
- Bustami. 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akeptabilitasnya. Padang: Erlangga.
- Fandy Tjiptono 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gilbert, A., 2013. Dasar-Dasar Riset Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Iendi Zelfiean Adhari. 2021. Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust. Pasuruan: Qiara Media.
- Juanim. 2004. Analisis Jalur Dalam Riset Pemasaran Teknik Pengolahan Data SPSS dan Lisrel. Bandung: Fakultas Ekonomi Pasundan.
- Juliansyah Noor. 2012. Metodologi Penelitian. Jakarta: Kencana
- Julyanthry, J. Siagian, dkk. 2020. Manajemen Produksi dan Operasi. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Khamdan Rifai. 2019. Membangun Loyalitas Pelanggan. Jember: Zifarama.
- Kotler, Philip dan Keller. 2016. Marketing Management. 15th edition. United States: Pearson

Education

- Kotler, Philip dan Keller.2012. Manajemen Pemasaran ed.Ketiga Belas. Jilid 2 diterjemahkan oleh Bob Sabran Jakarta:Erlangga.
- Meithina Indrasari 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Munijaya. 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta : EGC.
- Priansa, Donni Juni. 2021. Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer. Bandung: Alfabeta.
- Wiwik Sulistyowati 2018. Kualitas Layanan Teori dan Aplikasinya. Sidoarjo : Umsida Press.
- Sugiyono 2019. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyama 2014. Metode Riset Bisnis dan Manajemen. Bandung: Guardaya Inimarta
- Utami, Christina Whidya 2017. Manajemen Ritel : Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Sumber Jurnal**
- Abd. Rifai. 2017. “Pengaruh Fasilitas Kesehatan, Tarif Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Parepare”. Jurnal Ecosystem Volume 17 Nomor 1, Januari – April 2017: hal 574 – 579.
- Bahar, L. 2006. “Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien instalasi rawat inap dan rawat jalan, Rumah Sakit Budi Lestari Bekasi”
- Deby dkk. 2014. “Pengaruh Kualitas Layanan, Merchandise, Atmosfir Terhadap Kepuasan Konsumen dan Trust: Studi Pada Pelanggan Seven Soul Distro Yogyakarta. Jurnal Administrasi Bisnis 2014, Vol.10, No.2: hal. 155 – 172.
- Gunawan dkk. 2013. “Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Kesehatan: Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan, Loyalitas dan WOM Rumah Sakit” Journal of Business and Entrepreneurship ISSN: 2302 – 4119 Vol. 1, No. 3; Oktober 2013: hal 1 – 12.
- M. Iqbal Jatmiko dkk. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Citra Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Aulia Hospital”. Jurnal PROCURATIO Vol. 6 No. 4, Desember 2018: hal 373 – 389.
- Rahayu dkk. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Pasien BPJS” Jurnal Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI) Januari, 2022 Vol. 5. No. 1: hal 65 – 72.
- Rusmini dkk. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan” Journal of Muslim Community Health (JMCH) Tahun 2020: hal 17 – 30.
- Suhermin dkk. 2021. “Membangun Kepercayaan Kepada Rumah Sakit Berdasarkan Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien” Jurnal Equilibrium Volume 10. No. 1. Tahun 2021 hal 51 – 59.
- Taufik Wardani. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Dr Eko Maulana Ali”Artikel Ilmiah Program Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung: hal 1 – 6.
- Kartikasari dkk. 2014. “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandungan Surabaya”. Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM) Vol 12 No 3, 2014 hal: 454 – 463.