

ARTIKEL

**PENGARUH FASILITAS FISIK DAN SUMBER DAYA MANUSIA
TERHADAP KEPUASAN PASIEN SERTA IMPLIKASINYA PADA
KEPERCAYAAN PASIEN UMUM DI KLINIK PRATAMA MUTTAQIN**

MEDIKA

Oleh:

**FADILA HINDAYA
228020253**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN**

BANDUNG

2026

**PENGARUH FASILITAS FISIK DAN SUMBER DAYA
MANUSIA TERHADAP KEPUASAN PASIEN SERTA
IMPLIKASINYA PADA KEPERCAYAAN PASIEN UMUM DI
KLINIK PRATAMA MUTTAQIN MEDIKA**

Fadila Hindaya^{1*}

Program Magister Manajemen, Pascasarjana Universitas Pasundan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas fisik dan kualitas sumber daya manusia (SDM) terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien di Klinik Pratama Muttaqin Medika. Kepuasan dan kepercayaan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan klinik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei terhadap 100 pasien. Variabel yang diteliti meliputi fasilitas fisik, SDM, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien, dianalisis secara deskriptif menggunakan skala Likert 1–5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas fisik memperoleh rata-rata 3,63, SDM 3,69, kepuasan pasien 3,72, dan kepercayaan pasien 3,66, semua berada pada kategori “Sesuai”. Dimensi kemampuan SDM dan ketepatan pelayanan menjadi faktor yang paling menonjol, sedangkan aspek integritas SDM dan kepedulian masih perlu ditingkatkan. Kesimpulannya, fasilitas fisik dan SDM di Klinik Pratama Muttaqin Medika telah mendukung kepuasan dan kepercayaan pasien, dan peningkatan integritas SDM serta fasilitas medis diharapkan dapat memperkuat kualitas pelayanan klinik.

Kata Kunci: Fasilitas Fisik, SDM, Kepuasan Pasien, Kepercayaan Pasien

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of physical facilities and human resource (HR) quality on patient satisfaction and trust at Klinik Pratama Muttaqin Medika. Patient satisfaction and trust are essential indicators for evaluating the quality of clinical services. This quantitative study was conducted using a survey of 100 patients. The variables examined included physical facilities, HR, patient satisfaction, and patient trust, analyzed descriptively using a 1–5 Likert scale. The results indicated that physical facilities scored an average of 3.63, HR 3.69, patient satisfaction 3.72, and patient trust 3.66, all categorized as “Appropriate.” HR capability and service accuracy were the most prominent factors, while HR integrity and benevolence still need improvement. In conclusion, the physical facilities and HR at Klinik Pratama Muttaqin Medika support patient satisfaction and trust, and enhancing HR integrity and medical facilities is expected to further improve service quality.

Keywords: Physical Facilities, Human Resources, Patient Satisfaction, Patient Trust

RINGKESAN

Panalungtikan ieu tujuanana pikeun nganalisis pangaruh fasilitas fisik jeung kualitas sumber daya manusa (SDM) kana kapuasan jeung kapercayaan pasien di Klinik Pratama Muttaqin Medika. Kapuasan jeung kapercayaan pasien jadi indikator penting dina ngukur kualitas palayanan klinik. Panalungtikan ieu nganggo pendekatan kuantitatif ngaliwatan survéy ka 100 pasien. Variabel anu dianalisis nyaéta fasilitas fisik, SDM, kapuasan pasien, jeung kapercayaan pasien, dianalisis sacara deskriptif ngagunakeun skala Likert 1–5. Hasil nunjukkeun yén fasilitas fisik mibanda rata-rata 3,63, SDM 3,69, kapuasan pasien 3,72, jeung kapercayaan pasien 3,66, sadayana kana kategori “Sesuai.” Dimensi kamampuan SDM jeung katépatan palayanan janten faktor paling dominan, sedengkeun integritas SDM jeung kabajikan masih perlu diperkuat. Kasimpulanana, fasilitas fisik jeung SDM di Klinik Pratama Muttaqin Medika parantos ngadukung kapuasan jeung kapercayaan pasien, sarta paningkatan integritas SDM jeung fasilitas médis dipiharep tiasa nguatkeun kualitas palayanan klinik.

Kecap konci: Fasilitas Fisik, SDM, Kapuasan Pasien, Kapercayaan Pasien

I. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan investasi penting bagi masyarakat sehingga pemerintah dan swasta terus meningkatkan pelayanan kesehatan melalui berbagai regulasi, seperti Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan dan Permenkes Nomor 9 Tahun 2024 tentang Klinik. Dalam persaingan pelayanan kesehatan yang semakin ketat, Klinik Pratama Muttaqin Medika dituntut memberikan pelayanan berkualitas melalui fasilitas fisik yang memadai dan sumber daya manusia yang profesional guna meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pasien. Namun, berdasarkan data keluhan pasien tahun 2024, masih ditemukan berbagai permasalahan seperti ruang tunggu yang kurang nyaman, keterbatasan parkir, antrian panjang, lambatnya sistem informasi dan administrasi, serta kurang optimalnya pelayanan tenaga medis. Hasil pra-survei juga menunjukkan rendahnya tingkat kepercayaan pasien terhadap kompetensi tenaga medis dan kualitas pelayanan Klinik. Selain itu, pasien menilai fasilitas fisik dan kualitas sumber daya manusia belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan pasien masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh fasilitas fisik dan sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap kepercayaan pasien umum di Unit Rawat Jalan Klinik Pratama Muttaqin Medika.

II. KAJIAN PUSTAKA

a. Manajemen

Manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dalam pelayanan kesehatan, manajemen berperan penting dalam mengatur seluruh aktivitas pelayanan agar berjalan optimal. Pengelolaan yang baik akan membantu Klinik meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

b. Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran adalah proses merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan kegiatan pemasaran untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dalam sektor kesehatan, pemasaran tidak hanya berfokus pada promosi, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Keberhasilan pemasaran jasa kesehatan sangat dipengaruhi oleh kepuasan dan kepercayaan pasien.

c. Pemasaran Jasa

Pemasaran jasa merupakan kegiatan pemasaran yang berorientasi pada pelayanan atau jasa yang bersifat tidak berwujud. Pelayanan kesehatan termasuk dalam kategori jasa karena pasien memperoleh manfaat berupa pelayanan medis dan nonmedis. Oleh karena itu, kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien menjadi faktor penting dalam pemasaran jasa kesehatan.

d. Karakteristik Jasa

Jasa memiliki karakteristik utama yaitu tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan, bervariasi, dan tidak dapat disimpan. Dalam pelayanan kesehatan, pasien tidak dapat menilai kualitas pelayanan sebelum merasakannya secara langsung. Karena itu, Klinik perlu menjaga konsistensi kualitas layanan agar pasien merasa puas dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan.

e. Fasilitas Fisik

Fasilitas fisik merupakan seluruh sarana dan prasarana yang digunakan untuk mendukung proses pelayanan kepada pasien. Fasilitas seperti ruang tunggu, area parkir, alat kesehatan, dan kebersihan ruangan sangat memengaruhi kenyamanan pasien. Semakin baik fasilitas fisik yang tersedia, maka semakin tinggi persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan Klinik.

f. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia dalam pelayanan kesehatan meliputi dokter, perawat, tenaga administrasi, dan petugas pendukung lainnya. Kompetensi, sikap ramah, kecepatan pelayanan, dan kemampuan tenaga kesehatan sangat menentukan kualitas pelayanan yang diterima pasien. SDM yang profesional dapat meningkatkan kepuasan sekaligus membangun kepercayaan pasien terhadap Klinik.

g. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan harapan dengan pelayanan yang diterima. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan mereka. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pasien dan mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan.

h. Kepercayaan Pasien

Kepercayaan pasien merupakan keyakinan pasien terhadap kemampuan, integritas, dan kepedulian penyedia layanan kesehatan. Kepercayaan terbentuk melalui pengalaman pelayanan yang baik dan konsisten. Semakin tinggi kepercayaan pasien, maka semakin besar kemungkinan pasien tetap menggunakan layanan dan merekomendasikan Klinik kepada orang lain.

i. Hubungan Fasilitas Fisik dengan Kepuasan Pasien

Fasilitas fisik yang memadai memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Kondisi ruang tunggu, kelengkapan alat medis, dan kebersihan lingkungan dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, fasilitas fisik yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

j. Hubungan Sumber Daya Manusia dengan Kepuasan Pasien

Sumber daya manusia memiliki peran utama dalam memberikan pelayanan langsung kepada pasien. Sikap ramah, cepat tanggap, dan profesionalisme tenaga kesehatan akan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Pelayanan yang baik dari tenaga kesehatan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap Klinik.

k. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Kepercayaan Pasien

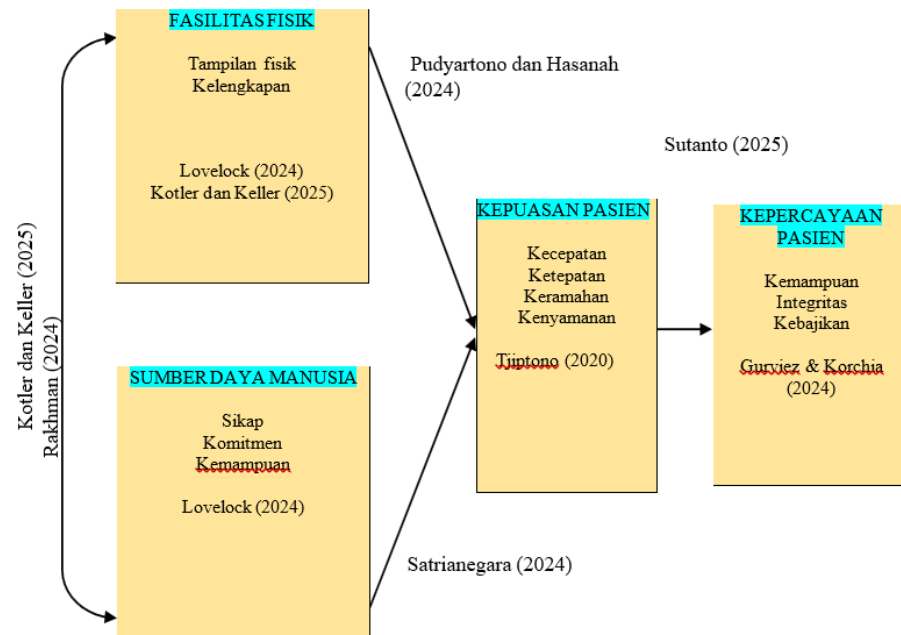
Kepuasan pasien menjadi salah satu faktor utama dalam membentuk kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan. Pasien yang merasa puas akan memiliki keyakinan bahwa Klinik mampu memberikan pelayanan terbaik secara konsisten. Kepercayaan yang tinggi akan mendorong loyalitas pasien dalam jangka panjang.

l. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan kualitas sumber daya manusia memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, kepuasan pasien juga terbukti berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan pasien pada layanan kesehatan. Hasil penelitian sebelumnya menjadi dasar pengembangan penelitian ini.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini menjelaskan hubungan antara fasilitas fisik dan sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada kepercayaan pasien. Fasilitas fisik dan SDM diposisikan sebagai variabel independen, kepuasan pasien sebagai variabel intervening, dan kepercayaan pasien sebagai variabel dependen. Hubungan antarvariabel tersebut diuji untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung.



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Penelitian

Hipotesis Penelitian

1. Fasilitas fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
2. Sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
3. Fasilitas fisik dan sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
4. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien

III. METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Objek penelitian adalah pasien umum pada Unit Rawat Jalan Klinik Pratama Muttaqin Medika. Variabel penelitian terdiri dari fasilitas fisik dan sumber daya manusia sebagai variabel independen, kepuasan pasien sebagai variabel intervening, serta kepercayaan pasien sebagai variabel dependen. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert kepada 100 responden yang dipilih dengan teknik sampling tertentu. Penelitian juga melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen penelitian layak digunakan. Analisis data dilakukan menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis korelasi, koefisien determinasi, uji hipotesis, dan analisis jalur (path analysis) untuk mengetahui besarnya pengaruh langsung maupun tidak langsung antar variabel penelitian.

IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh fasilitas fisik dan sumber daya manusia terhadap kepuasan serta kepercayaan pasien di Klinik Pratama Muttaqin Medika. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas fisik, sumber daya manusia, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien berada pada kategori “sesuai” dengan nilai rata-rata masing-masing sebesar 3,63; 3,69; 3,72; dan 3,66. Dimensi yang paling menonjol adalah kemampuan sumber daya manusia dan ketepatan pelayanan, sedangkan aspek integritas dan kepedulian masih perlu ditingkatkan. Hasil analisis verifikatif menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan. Selain itu, kepuasan pasien juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien. Dengan demikian, semakin baik fasilitas fisik dan kualitas pelayanan SDM yang diberikan Klinik, maka semakin tinggi tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap Klinik Pratama Muttaqin Medika.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Fasilitas fisik dan SDM dinilai baik oleh pasien dengan rata-rata 3,63 dan 3,69.
2. Kepuasan pasien tergolong tinggi dengan rata-rata 3,72.
3. Kepercayaan pasien terhadap klinik berada pada kategori baik dengan rata-rata 3,66.
4. Fasilitas fisik berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 1,82%.
5. SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 17,8%.
6. Fasilitas fisik dan SDM secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 23,82%.

7. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien sebesar 19,3%.

B. SARAN

1. Klinik perlu meningkatkan kualitas fasilitas fisik untuk meningkatkan kenyamanan pasien.
2. Kompetensi dan pelayanan SDM perlu ditingkatkan melalui pelatihan rutin.
3. Perbaikan sistem antrean dan efisiensi pelayanan diperlukan untuk menjaga kepuasan pasien.
4. Klinik harus menjaga konsistensi mutu pelayanan guna meningkatkan kepercayaan pasien.
5. Peningkatan fasilitas fisik dan SDM perlu dilakukan secara bersamaan agar pelayanan lebih optimal.
6. Evaluasi dan survei kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala sebagai bahan perbaikan.
7. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti citra klinik dan kualitas komunikasi pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aline, 2024. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi kedua. Jakarta: UI Press.
- Andhansari, P., Nawazirul Lubis, dan Andi Wijayanto. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Nilai Pelanggan. *Jurnal Manajemen*. Vol 10. No. 9 hal 3-8.
- Arikunto, Suharsimi. 2017. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Barnes, James G. 2021. *Secrets of Customer Relationship Management: it's All About How You Make Them Feel*. McGraw-Hill: New York.
- Cole, M. A. 2021. *Sustainable Development and Environmental Kuznets Curves: An Examination of The Environmental Impact of Economic Development*. *Sust. Dev.* 7, 87-97.
- Cooper,P.D. 2022. *Health Care Marketing : a Foundation for Managed Quality*.Gaithersburg, Maryland : Aspen Publisher. Inc : 1-331.
- Dube et. al. 2021, *Adapting the QFD Approach to Extended Service Transactions*, *Production and Operations Management*, 8, 301-317.
- Juanim. 2020. *Analisis Jalur Dalam Riset Pemasaran, Pengolahan Data SPSS & Lisrel*. Bandung : PT Rafika Aditama.

- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2025. *Marketing Management*. 17th edition. England : Pearson Education.
- Kurtz D.L. et Clow K.E. 2022, *Services marketing*, John Wiley & Sons, New York.
- Lovelock, H Cristopher and Wright K Lauren, 2021. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alih Bahasa Agus Widyantoro. PT. Indeks.
- Manullang. M. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi ke-3*. Yogyakarta: Gadjah Mada University press.
- Mangkunegara, AP. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh. 2023. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Maurine. 2025. *The Essense of Service Marketing*. Pemasaran Jasa. Prentice Hall. Essence of Management Series.
- Riduwan. 2021. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- R.Terry, George dan Leslie W.Rue. 2021. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Robbins dan Coulter. 2021. *Manajemen*. Edisi ketujuh. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Rully, Indrawan dan Poppy Yuniawati. 2024. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Saladin, Djaslim. 2020, *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*, cetakan keempat, Linda Karya, Bandung.
- Sekaran, Umar, 2021. *Research Methods For Business* “ Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Edisi Pertama. Salemba Empat.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto, J, 2000, *Statistik (Teori dan Aplikasi)*, Edisi Keenam, Jakarta, Erlangg

- Nalendra, 2025. Step by Step SPSS 28 Analisis Data Statistik. Yogyakarta: Anoni.
- Trisnantoro, L. 2021. Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit, Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar, Yogyakarta : Andi Offset.
- Widyantoro, 2021. Statistika Untuk Ekonomi dan Niaga, Edisi Kelima, Penerbit Tarsito, Jakarta.
- Woodruff, Robert. 2010. Customer Value: The Next Source for Competitive Advantage. *Journal of the Academy of Marketing Science*. Vol. 25[2]: 140-141.
- Biscaia, R., Yoshida, M., & Kim, Y. (2021). *Service quality and its effects on consumer outcomes: A meta-analytic review in spectator sport*. *European Sport Management Quarterly*. <https://doi.org/10.1080/16184742.2021.1938630>
- Sondern, D., & Hertel, G. (2024). *Revisiting the classic ABI model of trustworthiness: Interactive effects of trustworthiness components on trust in mixed-motive social exchange contexts*. *Journal of Trust Research*, 14(2), 213–236. <https://doi.org/10.1080/21515581.2024.2388659>
- Roman, J. L. R., Greene, J., Swaim, J. A., & Lowman, G. (2025). *Re-examining the ability, benevolence, and integrity (ABI) model of trust: Do business professors really need all three?* *International Journal of Management Education*. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2025.101207>
- Lerch, S. P., Heidenreich, S., & Bittner, E. (2024). *A model of contributors to a trusting patient-physician relationship: A critical review*. *BMC Primary Care*, 25(1), 148. <https://doi.org/10.1186/s12875-024-02328-9>
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Alsubaie, M. A., & Ur Rehman, S. (2022). *Service quality and customer satisfaction in the post-pandemic world: A study of Saudi auto care industry*. *Frontiers in Psychology*, 13, 842141. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>