

JURNAL

PENGARUH FASILITAS FISIK DAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KEPUASAN PASIEN SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPERCAYAAN PASIEN (Suatu Survei Pada Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut)

Oleh:
DISYA FARIHA DIMYATI
NPM : 238.020.144



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2026**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh fasilitas fisik dan sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada kepercayaan pasien di Klinik Darul Arqam. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dalam fasilitas fisik dan sumber daya manusia, kepuasan dan kepercayaan pasien khususnya di Klinik Darul Arqam. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan menggunakan kuesioner disertai dengan teknik observasi dan kepustakaan, teknik sampling menggunakan *random sampling*. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2026. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa masing-masing variabel yaitu fasilitas fisik dan sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara parsial dan simultan, kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien di Klinik Darul.

Kata Kunci : Fasilitas Fisik, Sumber Daya Manusia, Kepuasan Pasien, Kepercayaan Pasien

ABSTRACT

The development of the service industry sector, including healthcare services, is inseparable from the public's demand for continued access to quality healthcare services. Various efforts have been made to improve better, more effective, and efficient healthcare development, so that it can reach all levels of society. This study aims to obtain empirical evidence regarding the influence of physical facilities and human resources on patient satisfaction and their implications for patient trust at the Darul Arqam Clinic. The results of this study are expected to improve services in physical facilities and human resources, patient satisfaction, and trust, especially at the Darul Arqam Clinic. The research method used is descriptive and verification analysis. Data collection used is interviews using questionnaires accompanied by observation and literature techniques, sampling technique using random sampling. Data collection in the field was carried out in 2026. The data analysis technique used Path Analysis. The results of the study show that each variable, namely physical facilities and human resources, has a partial and simultaneous effect on patient satisfaction, patient satisfaction has an effect on patient trust at the Darul Arqam Clinic. Darul Arqam Clinic should focus more on its ability to provide promised services promptly, accurately, and satisfactorily to improve patient satisfaction. This includes personality, interpersonal, and communication training, with an emphasis on caring behavior for nurses.

Keywords: Physical Support, Contact Personnel, Patient Satisfaction, Patient Trust

PENDAHULUAN

Kesehatan harus dimiliki dan dikejar oleh setiap orang karena kesehatan adalah kebutuhan dasar manusia. Kesehatan adalah kebutuhan dasar setiap orang yang memungkinkan setiap orang untuk menjalani kehidupan yang produktif secara sosial dan ekonomi. Kesehatan adalah salah satu penentu kualitas sumber daya manusia. Kesehatan bukanlah kondisi statis yang bukan sesuatu yang merupakan dikotomi yang sehat dan sakit, tetapi dinamis, progestif dan kontinum. Paradigma pembangunan baru dalam rangka pembangunan bangsa, tiga sektor penting yang harus mendapat perhatian pemerintah secara seimbang adalah sektor pendidikan, sektor kesehatan dan sektor ekonomi. Untuk meningkatkan peran sektor kesehatan dalam pembangunan bangsa, perlu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan, terutama layanan preventif dan promotif, tanpa meninggalkan layanan kuratif dan rehabilitatif.

Kesehatan di Indonesia diatur oleh Undang-undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, di mana kesehatan adalah keadaan kemakmuran tubuh, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang untuk menjalani kehidupan produktif secara sosial dan ekonomi. Sedangkan fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia diatur oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016, dimana dalam peraturan tersebut dijelaskan tentang definisi, jenis dan tugas pelayanan kesehatan. Jenis fasilitas pelayanan kesehatan sesuai PP Nomor 47 Tahun 2016 adalah praktik mandiri tenaga kesehatan, puskesmas, klinik, rumah sakit, apotek, unit transfusi darah, optik, laboratorium kesehatan, fasilitas pelayanan medis untuk keperluan hukum, dan fasilitas pelayanan kesehatan tradisional.

Tjiptono (2020:71) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Kepuasan adalah merupakan perbedaan antara harapan dan unjuk kerja diterima. Apabila harapan tinggi, sementara unjuk kerja rendah, kepuasan tidak akan tercapai. Teori kepuasan pelanggan selalu didasarkan pada upaya peniadaan atau paling kurang menyempitkan gap antar harapan dan kinerja. Kepuasan pelanggan merupakan jaminan terbaik untuk menciptakan dan mempertahankan kepercayaan pelanggan serta benteng pertahanan dalam menghadapi persaingan global. Menciptakan kualitas layanan yang unggul harus didukung sumber daya manusia yang handal dan teknologi yang memadai. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap barang atau jasa dengan harapan-harapannya. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan, dan sebaliknya, apabila kenyataan lebih rendah dari pada harapan maka layanan disebut tidak memuaskan (Kim, et al., 2018). Memberikan layanan yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan manfaat (benefit) melalui kepuasan pelanggan, karena secara empiris ada hubungan antara kepuasan pelanggan dan benefit. Pelanggan yang merasa puas dan melakukan pembelian ulang, akan meningkatkan benefit, sehingga akan terbentuk citra (*image*) yang baik terhadap Klinik (Francken, et al., 2018, Anderson, 2019, Cronin, et al., 2018).

Dalam peningkatan kepuasan konsumen, bukanlah semata-mata ditentukan oleh tersedianya fasilitas fisik yang baik saja. Namun yang lebih penting adalah sikap mental dan kualitas profesionalisme para personel yang melayaninya.

Peningkatan sistem penyampaian jasa (*service delivery system*) yang diterapkan oleh pihak Klinik akan memudahkan upaya peningkatan kepuasan konsumen. Permasalahan yang dihadapi Klinik dalam rangka memberikan kepuasan pada pengguna umumnya berkaitan dengan sistem penyampaian jasa yang meliputi *physical support* dan *contact personnel*. *Physical support* adalah berbagai fasilitas fisik dan komponen pelengkap dari suatu jasa yang ditawarkan Klinik, sedangkan *contact personnel* adalah tenaga medis, paramedis dan non medis yang ikut terlibat dalam penyampaian jasa dan mempunyai kontak langsung dengan pasien dan keluarganya.

Berdasarkan pengamatan sementara pada Klinik Darul Arqam diperoleh informasi bahwa fasilitas fisik yang dimiliki oleh pihak Klinik Darul Arqam belum baik, seperti segi penataan ruang layanan yang masih kurang teratur, ketidaknyamanan ruang tunggu dan perawatan, tempat parkir yang terbatas, eksterior dan interior yang kurang menarik, kesulitan mendapatkan obat, sarana pendukung yang terbatas. Demikian juga dengan sumber daya manusia dimana masih terlihat petugas yang tidak menyenangkan, kurang ramah, penampilan yang belum rapi dan menarik, prosedur penerimaan yang sulit, informasi yang kurang jelas dan keterlambatan dalam pelayanan karena menunggu Dokter. Hal ini akan membuat masyarakat tidak tertarik berobat ke rumah sakit, Klinik, dan Puskesmas, pengobatan tradisional dan alternatif, yang dipercayai mampu menyembuhkan dan memiliki kualitas lebih baik. Berdasarkan hasil penelitian Rahab (2019) menemukan bahwa fasilitas fisik dan sumber daya manusia mempunyai pengaruh pada kepuasan bagi penggunaannya. Namun bagaimana fasilitas fisik dan sumber daya manusia dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap Klinik belum dikaji secara komprehensif.

Hasil tersebut di atas didukung dengan hasil survei pendahuluan mengenai fasilitas fisik dan sumber daya manusia dapat diungkapkan fakta bahwa dukungan sumber daya manusia (dokter, perawat, tenaga administratif dan karyawan lainnya) masih kurang berkualitas. Selanjutnya mengenai pelayanan yang diberikan oleh Klinik ini belum sepenuhnya baik seperti pendaftaran, administrasi, pemeriksaan dokter, pemeriksaan penunjang, perawatan, dan lainnya. Hasil penelitian yang dilakukan Lee et.al (2019) menyatakan bahwa faktor-faktor yang diidentifikasi mempengaruhi kepuasan pasien meliputi antrian, tipe dan karakteristik antrian, kepatuhan kunjungan ke Klinik dan pengobatan program –program penyakit khusus waktu dispensing obat, status penerimaan pasien, waktu tunggu, fasilitas, inovasi otomatisasi teknologi dan komputerisasi, efisiensi layanan dan faktor operasional internal.

Cooper (2019:106) menyatakan pemakai jasa perawatan kesehatan termasuk Klinik selalu memperhatikan kualitas staf medis, pelayanan gawat darurat, perawatan perawat, tersedianya pelayanan yang lengkap, rekomendasi dokter, peralatan yang modern, karyawan yang sopan santun, lingkungan yang baik, penggunaan Klinik sebelumnya, ongkos perawatan, rekomendasi keluarga, dekat dari rumah, ruangan pribadi dan rekomendasi teman.

Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan proses merumuskan permasalahan-permasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup didalam penelitian terhadap fasilitas fisik, sumber daya manusia, kepuasan pasien dan kepercayaan pasien.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang penelitian di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Pasien menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.
2. Ruang tunggu yang kurang nyaman.
3. Kurang percaya terhadap kemampuan dokter.
4. Waktu penyerahan obat lama.
5. Klinik yang belum *consumer oriented*, belum memberikan kemudahan akses pelayanan bagi pasien.
6. Ketidak tepatan diagnosis.
7. Kurangnya keramahan petugas kesehatan.
8. Klinik membutuhkan fasilitas penunjang.
9. Keterbatasan lahan parkir.
10. Dokter datang terlambat.
11. Petugas tidak ramah saat memberikan pelayanan
12. Prosedur administrasi yang masih rumit dalam mendapatkan layanan
13. Kurang adanya informasi mengenai jenis pelayanan yang ada di Klinik

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana fasilitas fisik dan sumber daya manusia di Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut.
2. Bagaimana kepuasan pasien di Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut.
3. Bagaimana kepercayaan pasien di Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut.
4. Seberapa besar pengaruh fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien di Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut.
5. Seberapa besar pengaruh sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien di Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut.
6. Seberapa besar pengaruh fasilitas fisik dan sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien di Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut secara simultan.
7. Seberapa besar pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien di Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Fasilitas fisik dan sumber daya manusia di Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut.
2. Kepuasan pasien di Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut.
3. Kepercayaan pasien di Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut.
4. Besarnya pengaruh fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien di Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut.

5. Besarnya pengaruh sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien di Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut.
6. Besarnya pengaruh fasilitas fisik dan sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien di Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut secara simultan.
7. Besarnya pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien di Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut.

Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil analisis diharapkan dapat diperoleh manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

Manfaat Teoritis

1. Diharapkan berguna untuk pengembangan ilmu manajemen utamanya manajemen Klinik tentang fasilitas fisik dan sumber daya manusia, kepuasan dan kepercayaan pasien.
2. Diharapkan dapat menambah wawasan tentang ilmu manajemen khususnya manajemen rumah sakit serta lebih memahami masalah secara objektif, ilmiah dan rasional tentang pelayanan kesehatan.

Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan khusus fasilitas fisik, sumber daya manusia, kepuasan dan kepercayaan pasien khususnya Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut dan fasilitas kesehatan di Kabupaten Garut pada umumnya.

II. KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

Kerangka Pemikiran

Klinik sebagai salah satu jenis Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem upaya kesehatan sebagai fasilitas pelayanan publik yang mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan pelayanan yang komprehensif melalui upaya pencegahan penyakit, pembinaan kesehatan, pengobatan penyakit dan pemulihan kondisi kesehatan.

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2020:180) kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Jadi kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dari definisi tadi bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan. Bila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik. Sebaliknya bila jasa yang diharapkan tidak sesuai dengan jasa yang diterima maka persepsi kualitas jasa dipersepsikan buruk. Oleh karena itu baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada

kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Sebagai institusi pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan menjadi sorotan masyarakat, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan menjadi sebuah tuntutan yang harus dilaksanakan. Peningkatan kualitas pelayanan ini baik dari sisi fasilitas fisik, alat yang tersedia dan sumber daya manusia baik secara kuantitas maupun kualitas, hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian klinik harus mengutamakan kepuasan pasiennya sebagai pengguna jasa.

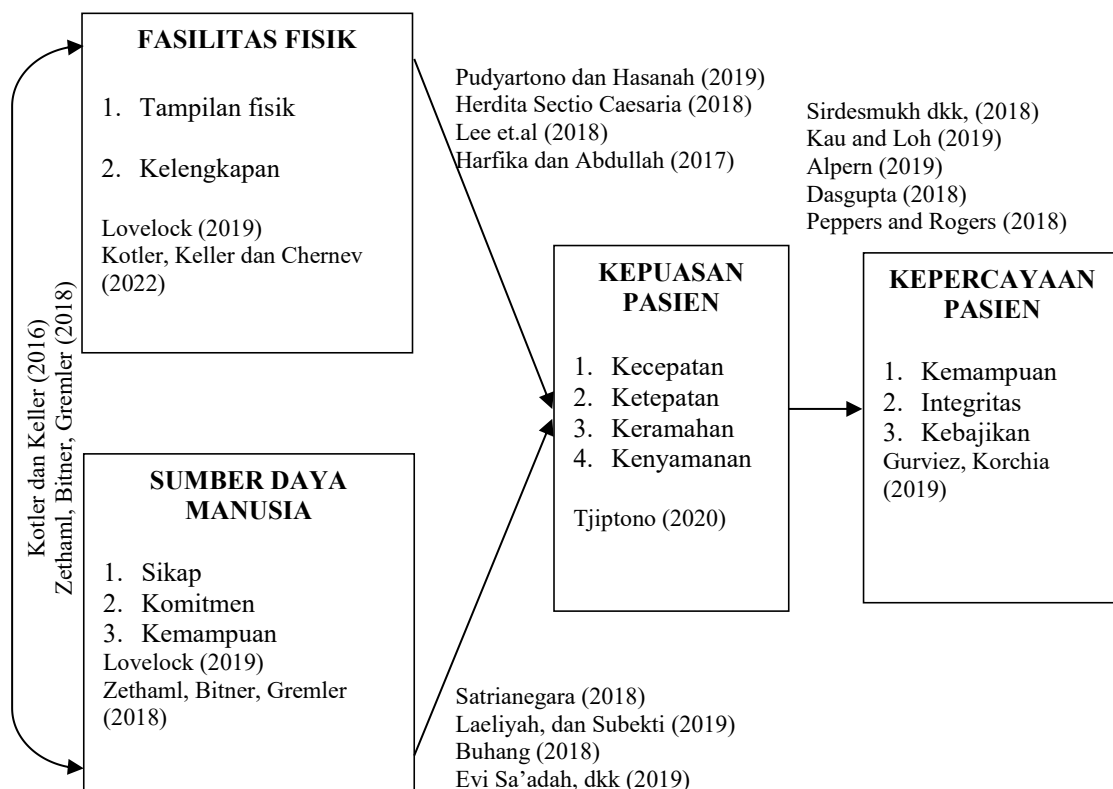
Kepercayaan adalah masalah penting dalam hubungan manusia. Morgan dan Hunt (2019) menunjukkan bahwa kepercayaan berarti seseorang menganggap mitra transaksionalnya yang handal dan jujur dan memiliki keyakinan di dalamnya. Smith dan Barclay (2018) menyarankan bahwa kepercayaan adalah harapan kognitif atau sudut pandang emosional. Ini juga merupakan perilaku menanggung risiko atau keinginan untuk terlibat dalam perilaku yang dikatakan di atas. Jika obyek yang dipercaya adalah sebuah organisasi, kepercayaan didefinisikan sebagai ketergantungan pelanggan pada kualitas pelayanan dan keandalan yang ditawarkan oleh organisasi (Garbarino dan Johnson, 2018). Kepercayaan adalah faktor yang sangat penting dalam lingkungan bisnis yang kompetitif saat ini. Percaya dalam hubungan bisnis membantu mengurangi risiko bisnis (Anderson dan Narus, 2018). Smeltzer (2018) menunjukkan bahwa saling percaya dipengaruhi oleh identifikasi psikologis, citra, dan reputasi yang dirasakan antara pemasok dan pembeli. Singh dan Sirdeshmukh (2018) menganggap definisi kepercayaan datang sebelum dan sesudah transaksi. Kepercayaan yang diperkenalkan sebelum transaksi mempengaruhi secara langsung kepuasan setelah transaksi, sedangkan kepercayaan ditampilkan setelah transaksi dipengaruhi langsung kepercayaan sesudahnya.

Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan *market share* suatu produk. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan. Semakin tingginya tingkat persaingan, akan menyebabkan pelanggan menghadapi lebih banyak alternatif produk, harga dan kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk (Kotler dan Keller, 2019). Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang makan di restoran tersebut tapi juga berdampak pada orang lain. Karena pelanggan yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya. Dampaknya, calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing (Lupiyoadi dan Hamdani, 2020). Upaya perbaikan sistem kualitas pelayanan, akan jauh lebih efektif bagi keberlangsungan bisnis. Menurut hasil riset Wharton Business School, upaya perbaikan ini akan menjadikan konsumen makin loyal kepada perusahaan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2016).

Menurut Prayitno (2019) kepercayaan konsumen akan timbul jika konsumen merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan. Karena itulah

pelayanan yang diberikan kepada konsumen oleh penyedia jasa disesuaikan dengan harapan dari konsumennya. Kepuasan konsumen terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen (Yulianti, 2019). Kau and Loh dalam Alma (2019) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan. serta kepuasan pelanggan dan kepercayaan.

Berdasarkan kerangka pemikiran pengaruh fasilitas fisik dan sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap kepercayaan pasien, maka dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1
Paradigma Penelitian

Hipotesis Penelitian

1. Terdapat pengaruh fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien.
2. Terdapat pengaruh sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien.
3. Terdapat pengaruh fasilitas fisik dan sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien secara simultan.
4. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien.

III. METODOLOGI PENELITIAN

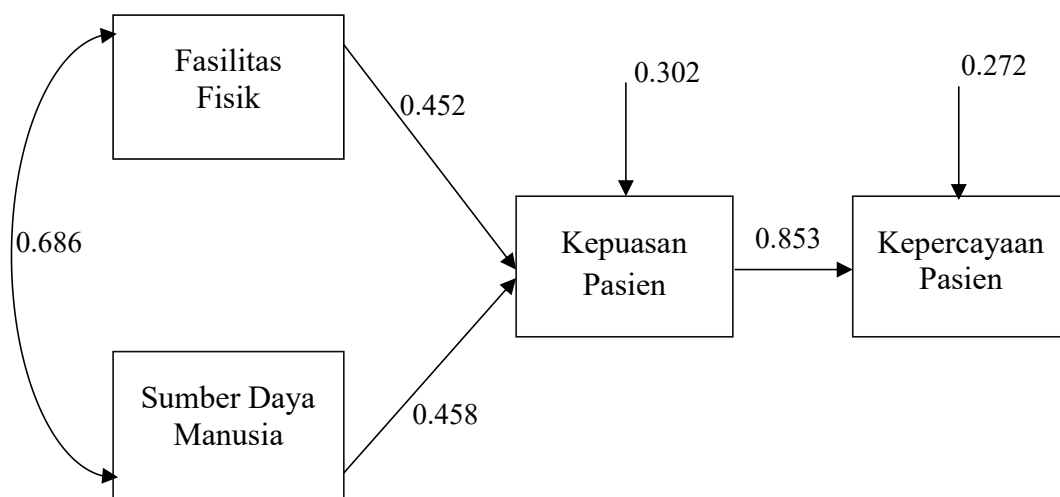
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis statistik deskriptif dan verifikatif. Statistik deskriptif untuk mengetahui bagaimana fasilitas fisik, sumber daya manusia, kepuasan dan kepercayaan pasien di Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut. Sedangkan metode verifikatif menurut Mashurti (2019:45) menyatakan bahwa “metode verifikatif” yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan benar atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan”. Sifat verifikatif adalah ingin menguji kebenaran pada suatu hipotesis, penelitian dengan menggunakan uji statistik yang relevan yang dilaksanakan melalui pengumpulan data lapangan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

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 2

Model Analisis jalur Secara Keseluruhan

Berdasarkan gambar 2 tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel yaitu fasilitas fisik dan sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien di Klinik Darul Arqam

Pembahasan

Pengaruh Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa fasilitas fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan arah pengaruh yang kuat, dimana semakin baik dukungan fasilitas fisik yang dirasakan pasien akan mengakibatkan

meningkatnya kepuasan pasien di Klinik Darul Arqam . Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Davin Joshua & Metta Padmalia (2020) menunjukkan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan, memperlancar pelaksanaan suatu usaha. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang di berikan Klinik.

Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan arah pengaruh yang kuat, dimana semakin baik sumber daya manusia yang diberikan kepada pasien akan mengakibatkan meningkatnya kepuasan pasien di Klinik Darul Arqam . Hasil penelitian dari Hu (2019) menyatakan kompetensi perawat pelaksana yaitu pengetahuan, keahlian dan perilaku pekerja akan menghasilkan mutu pelayanan yang baik. Peningkatan mutu tersebut tidak hanya penting secara internal, akan tetapi juga secara eksternal karena akan tercermin dalam interaksi organisasi dengan lingkungan yang pada gilirannya turut membentuk citra organisasi di mata berbagai pihak di luar organisasi. Setiap pasien memiliki hak dalam memperoleh pelayanan yang efektif dan optimal seperti yang tertera dalam Undang-undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan bagian keempat tentang hak pasien pasal 32 yaitu, memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur dan tanpa diskriminasi, memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional, memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi.

Pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien di Klinik Darul Arqam. Kepercayaan merupakan keyakinan satu pihak mengenai maksud dan perilaku pihak yang lainnya. Dengan demikian kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai harapan konsumen bahwa penyedia jasa dapat dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya (Sirdesmukh dkk, 2020). Kepercayaan dianggap sebagai suatu aksi, perilaku atau orientasi, suatu hubungan (Alpern, 2018). Sementara yang lain tetap menganggap bahwa kepercayaan adalah perasaan alami atau keyakinan, suatu kepercayaan dimana seseorang bersedia bertindak (Dasgupta, 2018), atau suatu pilihan (Alpern, 2019). Kepercayaan telah digambarkan sebagai suatu tindakan kognitif (misalnya, bentuk pendapat atau prediksi bahwa sesuatu akan terjadi atau orang akan berperilaku dalam cara tertentu), afektif (misalnya masalah perasaan) atau konatif (misalnya masalah pilihan atau keinginan).

V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

1. Fasilitas fisik dan sumber daya manusia di Klinik Pratama Yaska Medika, yaitu sebagai berikut:
 - a. Fasilitas fisik di Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut yang terdiri dari dimensi tampilan fisik dan kelengkapan diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu penyampaian informasi tentang jenis jasa/pelayanan kurang lengkap dan fasilitas parkir tersedia kurang mencukupi.
 - b. Sumber daya manusia yang terdiri dari dimensi sikap, komitmen dan kemampuan di Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu mengenai petugas kurang cepat tanggap terhadap masalah pasien, dan petugas kurang bersifat jujur.
2. Kepuasan pasien di Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut a yang terdiri dari dimensi kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu keramahan perawat ketika melayani pasien, prosedur mendapatkan pelayanan, dan dokter kurang cepat tanggap dalam melayani pasien.
3. Kepercayaan pasien di Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut yang terdiri dari dimensi kemampuan (*ability*), integritas (*integrity*) dan kebajikan (*benevolence*) diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu kurang percaya dokter bersedia meluangkan waktu untuk berkonsultasi, kurang percaya kemampuan petugas dalam memanfaatkan alat-alat kedokteran, dan kurang percaya terhadap kejujuran petugas medis dan paramedis dalam menyampaikan informasi.
4. Terdapat pengaruh fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien dengan arah pengaruh yang kuat, dimana semakin baik fasilitas fisik akan mengakibatkan meningkatnya kepuasan pasien di Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut.
5. Terdapat pengaruh sumber daya manusia terhadap kepuasan dengan arah pengaruh yang kuat, dimana semakin baik sumber daya manusia yang dirasakan pasien akan mengakibatkan meningkatnya kepuasan pasien di Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut.
6. Terdapat pengaruh fasilitas fisik dan sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien secara simultan, dimana semakin baik fasilitas fisik dan sumber daya manusia yang dirasakan pasien akan mengakibatkan meningkatnya kepuasan pasien di Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut.
7. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien, hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien dapat mendorong terhadap peningkatan kepercayaan pasien di Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut.

Rekomendasi

1. Dalam mempertahankan dan meningkatkan fasilitas fisik kepada pasien, hal yang perlu dilakukan didominasi upaya perbaikan dan peningkatan secara

fisik, baik kepada sarana-prasarana ataupun kepada petugas di Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut, upaya yang bisa dilakukan adalah:

- a. Berkaitan dengan penyampaian informasi yang kurang lengkap Klinik bisa menerapkan segmentasi pasar misalnya mengutamakan channel *offline* (kunjungan) sebagai saluran pelayanan yang diutamakan bagi kelompok pasien lanjut usia. Hal ini didorong karena secara umum, generasi lanjut usia sering merasa kesulitan saat menggunakan channel *online* seperti media sosial atau aplikasi digital.
- b. Untuk penyediaan fasilitas yang bersifat umum berupa tempat parkir kurang memadai, perlu adanya penambahan stall/ruang parkir bertingkat di lingkungan Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut sesuai dengan analisis dengan penambahan parkir bertingkat tiga dengan menggunakan baja ataupun parkir beton dengan basement
2. Sumber daya manusia yang harus diperbaiki, yaitu:
 - a. Berkaitan dengan petugas dalam melayani kurang cepat, upaya yang dapat dilakukan dengan cara mendidik dan melatih seluruh petugas tentang strategi penanganan keluhan yang efektif, penggunaan komunikasi yang sesuai dengan karakteristik pasien, dan berbagai pelatihan lainnya yang dapat meningkatkan kemampuan komunikasi verbal serta disarankan dapat meningkatkan penggunaan rekam medis *online* sebagai salah satu wujud pelayanan kepada pasien yang prima.
 - b. Petugas harus bekerja dengan jujur, yaitu menerangkan setiap tindakan medis yang akan dilakukan, memberitahu jenis penyakit secara lengkap, transparansi dan tidak memungut biaya secara internal individu, kecuali biaya yang memang dibebankan kepada pasien.
3. Pembenahan ruang tunggu agar diperluas, dan menyediakan tempat duduk yang nyaman. Dengan cara memperluas infrastruktur ruang tunggu pasien yang nyaman, bersih, tidak lembab, dan adanya ventilasi. Klinik juga harus menyediakan sarana penunjang untuk mengurangi kejenuhan pasien dalam menunggu obat contohnya penyediaan AC, TV, koran/majalah, serta ditertibkannya jalur antrian agar lebih teratur melalui penggunaan nomer antrian yang tersedia dilayar monitor.
4. Kepuasan pasien di Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut berada pada kriteria kurang puas, perlu perbaikan dalam hal ruang pemeriksaan pasien kurang nyaman dan dokter kurang cepat tanggap dalam melayani pasien. Perawat harus sering membersihkan ruang pemeriksaan maksimal tiga kali sehari, agar ruangan terlihat lebih bersih dan rapi dan dokter harus lebih memperhatikan ketepatan waktu dengan datang cepat merespon kebutuhan untuk memberikan pelayanan/tindakan bilamana diperlukan/pasien.
5. Kepercayaan pasien terhadap Klinik Darul Arqam Kabupaten Garut berada pada kriteria kurang baik. Pihak Klinik harus melakukan *service recovery* terhadap keluhan atau komplain pasien dengan cepat, sehingga tidak menimbulkan kemarahan dari pasien, untuk menangani keluhan pasien dengan cepat perusahaan bisa membentuk program *customer care*.
6. Membuat standar operasional prosedur (SOP) mengenai pelayanan dalam memperkenalkan diri perawat sebelum memberikan pelayanan keperawatan

di awal pergantian regu jaga serta pembakuan prosedur urutan pelayanan mulai dari pendaftaran pasien sampai dengan pengobatan dan pemberian obat di apotek. dan menampilkan prosedur urutan tersebut di gedung bagian depan yang bisa terlihat dengan mudah oleh pasien yang datang.

7. Penelitian ini baru merupakan sebagian faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan kepercayaan pasien. Jika dilihat dari nilai epsilon (faktor lain yang mempengaruhi) relatif masih cukup besar, mengindikasikan bahwa masih ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien dan kepercayaan pasien. Faktor tersebut diantaranya adalah kualitas pelayanan. Oleh karena itu dimasa yang akan datang faktor ini dapat diteliti lebih lanjut oleh peneliti berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y. 2018. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi kedua. Jakarta: UI Press.
- Alma Buchari. 2019. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: C.V. Alfabeta.
- Andhansari, P., Nawazirul Lubis, dan Andi Wijayanto. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Nilai Pelanggan. Jurnal Manajemen. Vol 10. No. 9 hal 3-8.
- Arikunto, Suharsimi. 2019. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Barnes, James G. 2018. *Secrets of Customer Relationship Management: it's All About How You Make Them Feel*. McGraw-Hill: New York.
- Cole, M. A. 2018. *Sustainable Development and Environmental Kuznets Curves: An Examination of The Environmental Impact of Economic Development*. Sust. Dev. 7, 87-97.
- Cooper, P.D. 2017. *Health Care Marketing : a Foundation for Managed Quality*. Gaithersburg, Maryland : Aspen Publisher. Inc : 1-331.
- Dube et. al. 2018, *Adapting the QFD Approach to Extended Service Transactions*, Production and Operations Management, 8, 301-317.
- Fecikova, I. 2019, "An Index Method for Measurement of Customer Satisfaction", *The TQM Magazine*, Vol.16, No.1, pp. 57-66.
- Gould and Williams. 2019, "The Impact of Employee Performance Cues on Guest Loyalty, Perceived Value and Service Quality", *The Service Industries jurnal*, 19,3:ABI/INFORM Global P.97
- Gronroos, Christian, 2018, The Perceived Service Quality Concept a Mistake ? *Journal of Managing Service Quality*, Vol. 11. No. 3, pp 150-152, MCB University Press, London.
- Gurviez, P., & Korcica, M. 2019. Proposal for a Multidimensional Barand Trust Scale, *32nd Emac-Conference-Glasgow, Marketing Responsible and Relevant*.
- Hermawan, Kertajaya 2019. *MarkPlus on Strategy*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Juanim. 2020. Analisis Jalur Dalam Riset Pemasaran, Pengolahan Data SPSS & Lisrel. Bandung : PT Rafika Aditama.
- Kandampully, J., dan Dwi Suhartanto, 2010. Customer Loyalty in the Hotel Industri : the role of customer satisfaction and image. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 346-351.
- Kotler, Philip., Kevin Lane Keller., Alexander Chernev, 2022. *Marketing Management Sixteenth* (16th ed.), United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2019. *Marketing Management*. 15th edition. England : Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong., 2018, *Principles Of Marketing*, 14th Edition, PrenticeHall Pearson, USA.
- Kurtz D.L. et Clow K.E. 2018, Services marketing, John Wiley & Sons, New York.
- Lee, S., Godwin, O.P., Kim, K., dan Lee, E., 2018, Predictive Factors of Patient Satisfaction with Pharmacy Services in South Korea: *A Cross-Sectional Study of National Level Data*, Plos One, 10: 3
- Lovelock, H Cristopher and Wright K Lauren, 2018. Manajemen Pemasaran Jasa. Alih Bahasa Agus Widyantoro. PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2019. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Manullang. M. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi ke-3. Yogyakarta: Gadjah Mada University press.
- Mangkunegara, AP. 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- McDougall, and Levesque. 2018, "Costumer Satisfaction with service : putting perceived value into the equation ", *Journal of Services Marketing*, Vol. 14, N0.5. p.392 -410.
- Mullins and Walker. 2017, "Costumer Satisfaction with service : putting perceived value into the equation ", *Journal of Services Marketing*, Vol. 14, N0.5. p.392 -410.
- Nazir, Moh. 2018. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ningrum, Rinda Mustika. 2018. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik THT Rumah Sakit Dr. Ramelan Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 1 No 1.
- Oh, Haemoon. 2019. Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Value: A Holistic Perspective. *International Journal of Hospitality Management*. Vol 18:67-82.
- Patterson, P.G and, Routh.A Spreng, 2018. Modelling Relationship between Perceived Value, Satisfaction and Repurchase Intentions in a Business-to-business, service context: an empirical examination. *International Journal of Service Industry Management* 8: 4141-43.
- Payne, Adrian. 2018. *The Essense of Service Marketing*. Pemasaran Jasa. Prentice Hall. Essence of Management Series.

- Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- R.Terry, George dan Leslie W.Rue. 2019. Dasar-Dasar Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.
- Robbins dan Coulter. 2019. Manajemen. Edisi ketujuh. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Rully, Indrawan dan Poppy Yuniawati. 2016. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan. Bandung : PT Refika Aditama.
- Rust, R.T., A.J. Zahorik, dan T.L. Keiningham. 2018. *Return on Quality : Measuring the Financial Impact of Your Company's Quest for Quality*. Chicago : Irwin
- Saladin, Djaslim. 2018, Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran, cetakan keempat, Linda Karya, Bandung.
- Sekaran, Umar, 2017. *Research Methods For Business* “ Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Edisi Pertama. Salemba Empat.
- Shankar, Venkatesh, Amy K. Smith, and Arvind Rangaswamy. 2018, Customer Sastifaction and Loyalty in Online and Offline Environments, *International Journal of Research in Marketing*, 20 (2), 153-175.
- Silvestro, Rhian and Stuart Cross, 2019. Applying The Service Profit Chain in a Retail Enviroment : Challenging the “satisfaction mirror”. *International od Service Journal Industry Management*, Vol 11 No 3 pp. 244-268.
- Soderlund, M. and Öhman, N. 2018. “Behaviorial Intentions in Satisfaction Research Revisited”, *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behavior*, Vol. 12, 53 – 66.
- Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sulastomo, 2018. Manajemen Kesehatan, PT Gramedia PustakaUtama: Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2020. Pemasaran Jasa. Bayumedia Publishing. Anggota IKAPI Jatim.
- Trihendradi, C. 2011. Step by Step SPSS 20 Analisis Data Statistik. Yogyakarta: ANDI.
- Trisnantoro, L. 2015. Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit, Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar, Yogyakarta : Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
- Widyantoro, 2011. Statistika Untuk Ekonomi dan Niaga, Edisi Ketiga, Penerbit Tarsito, Jakarta.
- Woodruff, Robert. 2018. Customer Value: The Next Source for Competitive Advantage. *Journal of the Academy of Marketing Science*. Vol. 25[2]: 140-141.
- Zeithaml, Bitner and Gremler. 2018. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the firm*. Fifth edition. New York. Mc. Graw Hill international Edition.