

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SARANA PRASARANA, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM BEROBAT DI PUSKESMAS REJOSO, KABUPATEN NGANJUK

Dina Novitasari¹, Dwi Puji Rahayu², Muhammad Bawono³, Muhammad Ali Lutfi⁴
Universitas PGRI Mpu Sindok Nganjuk

Email: dhinanovitasari24@gmail.com¹, dwipuji@upms.ac.id²,
mbawono@upms.ac.id³, alilutfi709@gmail.com⁴

Received : Jan 19 th 2026	Revised : March 18 th 2026	Accepted : May 30 th 2026
--------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service quality, facilities and infrastructure, and trust on community satisfaction at Puskesmas Rejoso. Using a quantitative approach with a survey method involving 397 respondents, the data were analyzed using multiple linear regression. The results show that service quality significantly affects community satisfaction with a t-value of 3.010 and a significance level of 0.003; facilities and infrastructure also have a significant effect with a t-value of 1.970 and a significance level of 0.049; and trust significantly influences satisfaction with a t-value of 2.095 and a significance level of 0.037. Simultaneously, the three variables significantly affect satisfaction, indicated by an F-value of 14.654, a significance level of 0.000, and an R Square value of 0.101. These findings indicate that improving service quality, enhancing facilities, and strengthening public trust collectively contribute to increased satisfaction with healthcare services.

Keywords: *Service Quality, Facilities And Infrastructure, Trust, Community Satisfaction, Public Health Center*

PENDAHULUAN

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Keberadaan Puskesmas sangat strategis karena tidak hanya berfokus pada layanan kuratif, tetapi juga promotif dan preventif yang mendukung tercapainya pemerataan layanan kesehatan serta peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Kemenkes RI, 2021). Di Kabupaten Nganjuk terdapat 20 Puskesmas, salah satunya Puskesmas Rejoso yang memiliki peran khusus karena menangani kasus hipertensi terbanyak sekaligus menjadi pusat pelayanan pasien dengan gangguan jiwa.

Kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan merupakan indikator penting yang

mencerminkan kualitas layanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Tingkat kepuasan dipengaruhi oleh persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima, meliputi aspek ketepatan prosedur, kecepatan layanan, kenyamanan, serta sikap tenaga kesehatan (Lestari, 2023). Kepuasan yang tinggi akan mendorong masyarakat untuk terus memanfaatkan layanan Puskesmas, sementara ketidakpuasan dapat menurunkan kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan.

Kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien. Menurut Putri dan Mahendra (2021), dimensi kualitas pelayanan yang meliputi daya tanggap, kompetensi, bukti fisik, komunikasi, dan kehandalan sangat menentukan kepuasan pasien. Apabila tenaga medis mampu memberikan layanan secara

ramah, cepat, dan profesional, maka kepuasan pasien akan meningkat. Sebaliknya, keterlambatan, ketidakteraturan, atau kurangnya keramahan dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas.

Selain kualitas pelayanan, sarana dan prasarana juga berperan penting dalam membentuk kepuasan masyarakat. Fasilitas yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman, kebersihan lingkungan, peralatan medis yang memadai, serta ketersediaan obat-obatan akan meningkatkan kenyamanan pasien (Yulianto, 2022). Namun, Puskesmas Rejoso masih menghadapi kendala pada sarana prasarana, misalnya kerusakan bangunan akibat runtuhnya atap ruang induk pada tahun 2021, serta keterbatasan peralatan medis dalam menangani lonjakan pasien hipertensi.

Kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas menjadi faktor krusial yang menentukan loyalitas pasien dalam menggunakan layanan kesehatan. Kepercayaan dibangun melalui kompetensi tenaga medis, transparansi pelayanan, serta komunikasi yang efektif (Dewi & Lestari, 2021). Tingginya kepercayaan akan mendorong masyarakat untuk terus berobat di Puskesmas dan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Sebaliknya, kepercayaan yang rendah akibat keterbatasan fasilitas atau pelayanan yang tidak sesuai harapan dapat mengurangi kepuasan pasien.

Meskipun banyak penelitian telah dilakukan mengenai kepuasan pasien di Puskesmas, hasil yang diperoleh masih menunjukkan ketidakkonsistenan. Beberapa penelitian menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan (Putri & Suryani, 2020), sementara penelitian lain menemukan bahwa keterbatasan sarana prasarana lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan (Sari & Prasetyo, 2021). Demikian pula,

pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien masih menunjukkan temuan yang bervariasi. Perbedaan hasil ini menunjukkan adanya gap penelitian yang perlu diteliti lebih lanjut secara komprehensif.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatannya yang menganalisis secara simultan pengaruh kualitas pelayanan, sarana prasarana, dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat dalam berobat di Puskesmas Rejoso. Penelitian sebelumnya umumnya hanya membahas satu atau dua variabel, tanpa melihat keterkaitan ketiganya secara menyeluruh. Dengan fokus pada Puskesmas Rejoso yang memiliki karakteristik unik sebagai pusat pelayanan pasien gangguan jiwa dan hipertensi di Kabupaten Nganjuk, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam literatur terkait pelayanan kesehatan primer di Indonesia.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini merumuskan pertanyaan utama: (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat dalam berobat di Puskesmas Rejoso? (2) Apakah sarana prasarana berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Rejoso? (3) Apakah kepercayaan masyarakat berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Rejoso? dan (4) Apakah kualitas pelayanan, sarana prasarana, dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Rejoso?

Dengan mempertimbangkan pentingnya kualitas pelayanan, sarana prasarana, dan kepercayaan dalam membentuk kepuasan masyarakat, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan masyarakat dalam berobat di Puskesmas Rejoso Kabupaten Nganjuk. Oleh karena itu, judul penelitian ini adalah "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana,

dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Berobat di Puskesmas Rejoso Kabupaten Nganjuk.”

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Menurut Ramadhani & Hidayat (2021), kualitas pelayanan diartikan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan menilai pelayanan berkualitas baik, sedangkan apabila pelayanan lebih rendah dari harapan, maka timbul ketidakpuasan.

Grand theory yang melandasi kualitas pelayanan adalah Teori SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry) yang mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu:

1. Tangibles – fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan staf.
2. Reliability – kemampuan memberikan pelayanan akurat dan konsisten.
3. Responsiveness – kesediaan staf membantu dan melayani dengan cepat.
4. Assurance – pengetahuan, sopan santun, serta kemampuan menumbuhkan kepercayaan.
5. Empathy – perhatian personal dan kepedulian kepada pelanggan (Sembiring & Sinaga, 2021).

Indikator kualitas pelayanan menurut Bakti dkk. (2020) terdiri atas keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Sementara faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan antara lain kesadaran aparatur, regulasi, organisasi, kompetensi petugas, serta sarana-prasarana pendukung (Suryani & Kartika, 2021).

Kelebihan variabel ini adalah mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas masyarakat serta menjadi alat evaluasi kinerja pelayanan. Namun,

kelemahannya adalah sifatnya subjektif, dipengaruhi faktor eksternal (seperti antrean panjang), serta sulit diukur secara langsung (Kotler & Keller, 2021).

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan faktor penting yang mendukung kelancaran proses pelayanan. Sarana diartikan sebagai alat atau perlengkapan untuk menunjang kegiatan, sedangkan prasarana adalah fasilitas utama yang memungkinkan pelayanan berlangsung dengan baik (Ibrahim et al., 2022).

Menurut Kalisegoro (2020), fungsi sarana dan prasarana meliputi:

1. Memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan.
2. Meningkatkan kepuasan dan efektivitas pelayanan.
3. Mempercepat serta mempermudah proses kerja.
4. Menjamin kualitas output layanan.

Sarana dan prasarana yang memadai dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, tetapi juga memiliki kelemahan seperti membutuhkan biaya besar, ketergantungan pada peralatan modern, serta tidak selalu berdampak langsung apabila tidak diimbangi dengan SDM yang berkualitas (Kalisegoro, 2020).

Kepercayaan

Kepercayaan merupakan faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara masyarakat dengan penyedia layanan. Menurut Fitriani & Yuliana (2021), kepercayaan adalah kesediaan seseorang untuk bergantung pada pihak lain berdasarkan keyakinan akan konsistensi, kejujuran, dan tanggung jawab pihak tersebut.

Teori yang mendasari variabel ini adalah Teori Modal Sosial (Woolcock) yang menekankan peran jaringan, norma, dan kepercayaan dalam memfasilitasi kerja sama sosial (Putra & Sari, 2021; Rahmatullah & Safitri, 2022).

Menurut Santoso & Ramadhani (2021), faktor pembentuk kepercayaan terdiri dari:

1. Ability (Kemampuan) – kompetensi organisasi dalam memenuhi kebutuhan.
2. Benevolence (Kebaikan hati) – perhatian untuk memberi manfaat timbal balik.
3. Integrity (Integritas) – konsistensi perilaku sesuai janji dan etika.

Indikator kepercayaan menurut Pratama & Sari (2021) mencakup integritas, benevolence, dan competence. Kepercayaan memiliki kelebihan sebagai penentu loyalitas dan komunikasi terbuka, tetapi juga memiliki kelemahan karena mudah goyah, sulit dibangun cepat, dan dipengaruhi faktor eksternal (Maulana & Sari, 2021).

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa akibat perbandingan antara harapan dengan kinerja nyata layanan yang diterima (Hidayati & Prasetya, 2021). Jika hasil layanan sesuai atau melebihi ekspektasi, masyarakat merasa puas; jika di bawah harapan, maka timbul ketidakpuasan (Yusnita & Nurhaliza, 2022).

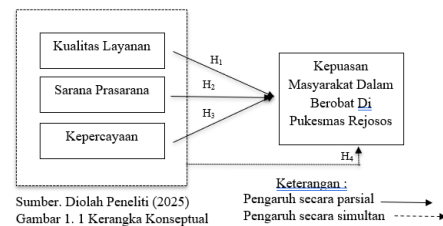
Dalam konteks pelayanan publik, indikator kepuasan masyarakat merujuk pada PERMENPAN No. 14 Tahun 2017, yang meliputi:

1. Persyaratan pelayanan
2. Prosedur pelayanan
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
9. Sarana dan prasarana

Faktor lain yang memengaruhi kepuasan masyarakat tercantum dalam Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004, seperti kejelasan petugas, kedisiplinan, tanggung jawab, kecepatan, keadilan,

kesopanan, kewajiban biaya, kenyamanan, dan keamanan pelayanan. Kepuasan masyarakat yang tinggi dapat memperkuat kepercayaan publik, meningkatkan loyalitas, serta menjadi indikator keberhasilan layanan publik. Namun, tantangannya adalah kepuasan bersifat relatif, dipengaruhi pengalaman subjektif, dan dapat berubah sesuai standar harapan masyarakat.

Kerangka Konseptual



Hipotesis

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu determinan utama dalam membentuk kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima. Menurut Putri dan Suryani (2020), kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan dipengaruhi oleh berbagai dimensi seperti kecepatan pelayanan, ketepatan prosedur, sikap ramah tenaga kesehatan, serta kejelasan informasi yang disampaikan. Pelayanan yang optimal berkontribusi pada meningkatnya kenyamanan dan kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan. Temuan serupa diungkapkan oleh Astuti dan Nuraini (2023) yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan, yang mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, Situmorang dan Lestari (2021) juga memperkuat temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan publik, terutama dalam hal komunikasi interpersonal dan efektivitas prosedur pelayanan, dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Namun demikian, Setyowati (2021) mengungkapkan bahwa masih

terdapat beberapa kelemahan dalam implementasi pelayanan di puskesmas, seperti lamanya waktu tunggu, minimnya komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien, serta prosedur administrasi yang tidak efisien. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh. Oleh karena itu, berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, dirumuskan hipotesis:

H1: Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang memadai merupakan elemen pendukung penting dalam pelayanan kesehatan, yang secara langsung memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien. Rahmawati dan Hidayat (2020) menyatakan bahwa sarana yang berkualitas, seperti ruang tunggu yang layak, ketersediaan alat medis, kebersihan fasilitas, serta aksesibilitas lokasi, turut menentukan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Penelitian oleh Yuliana dan Hartono (2022) juga menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana memiliki hubungan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, terutama dalam aspek kenyamanan dan persepsi terhadap profesionalisme layanan kesehatan. Selain itu, Fauziah dan Nugroho (2021) menambahkan bahwa lingkungan fisik yang mendukung seperti pencahayaan, kebersihan, ventilasi ruangan, serta fasilitas umum yang terawat turut mendorong terciptanya rasa nyaman dalam proses pelayanan kesehatan.

Namun demikian, beberapa penelitian menunjukkan adanya keterbatasan dalam sarana dan prasarana di beberapa puskesmas. Misalnya, studi oleh Sari dan Prasetyo (2021) menemukan bahwa masih ada fasilitas kesehatan yang mengalami

kekurangan alat medis, ruang konsultasi yang terbatas, serta sistem antrian yang kurang efektif. Kesenjangan ini berpotensi menurunkan kepuasan pasien, meskipun pada dasarnya kebutuhan dasar pelayanan telah terpenuhi. Oleh karena itu, dirumuskan hipotesis:

H2: Sarana dan prasarana (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Kepercayaan (Trust)

Kepercayaan (trust) merupakan faktor psikologis yang memegang peranan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Rahmawati dan Hidayat (2020) menyatakan bahwa kepercayaan dibentuk melalui pengalaman sebelumnya, kompetensi tenaga kesehatan, serta kejelasan dan keterbukaan dalam komunikasi antara petugas medis dan pasien. Latifah dan Anshori (2023) menyatakan bahwa kepercayaan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan berdampak langsung terhadap loyalitas dan kepuasan pasien. Tingkat kepercayaan yang tinggi mendorong keyakinan pasien terhadap diagnosis dan pengobatan yang diberikan, sehingga meningkatkan kepuasan mereka. Sementara itu, Hidayat dan Saputra (2022) mengungkapkan bahwa kepercayaan terbentuk ketika terdapat konsistensi antara harapan masyarakat dengan hasil pelayanan yang diterima, terutama dalam aspek kejujuran dan transparansi petugas medis.

Namun, berdasarkan temuan Sari dan Prasetyo (2021), kepercayaan masyarakat terhadap layanan puskesmas masih bervariasi, terutama disebabkan oleh pengalaman negatif seperti diagnosis yang kurang tepat, komunikasi yang minim, dan kurangnya informasi mengenai tindakan medis yang dilakukan. Oleh karena itu, peningkatan komunikasi dan transparansi perlu menjadi perhatian dalam menjaga dan membangun

kepercayaan. Maka dirumuskan hipotesis:

H3: Kepercayaan (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana, dan Kepercayaan

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh satu aspek, tetapi merupakan akumulasi dari berbagai faktor yang saling berkaitan, seperti kualitas pelayanan, sarana prasarana, dan kepercayaan. Menurut Susanto et al. (2022), ketiga variabel tersebut secara simultan membentuk pengalaman pelayanan yang utuh, dan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian oleh Widyaningrum dan Lestari (2024) juga mendukung bahwa model integratif antara kualitas pelayanan, kepercayaan, dan sarana prasarana memiliki daya prediksi yang lebih tinggi terhadap tingkat kepuasan pasien dibandingkan model parsial. Artinya, pengaruh ketiganya secara bersamaan lebih kuat dibandingkan jika dianalisis secara terpisah. Selain itu, Handayani dan Zulkifli (2023) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang unggul tidak hanya ditentukan oleh satu faktor dominan, namun oleh integrasi dari kualitas tenaga medis, kecukupan fasilitas, dan hubungan interpersonal yang membangun kepercayaan.

Meski demikian, studi Rahmawati dan Hidayat (2020) menunjukkan bahwa dominansi pengaruh dapat bervariasi bergantung pada preferensi pasien; misalnya, sebagian pasien lebih mementingkan kenyamanan fasilitas, sementara lainnya lebih memperhatikan kompetensi dan komunikasi tenaga medis. Maka, dalam konteks pelayanan di Puskesmas Rejoso, peningkatan kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara komprehensif. Oleh karena itu, dirumuskan hipotesis:

H4: Kualitas pelayanan (X1), sarana prasarana (X2), dan kepercayaan (X3)

secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menguji pengaruh antarvariabel secara objektif dengan analisis statistik. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Rejoso Kabupaten Nganjuk pada bulan Februari sampai Agustus 2025. Populasi penelitian adalah masyarakat Kecamatan Rejoso yang berjumlah 74.266 jiwa, dengan sampel 397 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria responden berusia minimal 17 tahun, pernah menerima layanan kesehatan di Puskesmas Rejoso, dan bersedia menjadi responden.

Variabel dalam penelitian terdiri dari variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y), dan tiga variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1), sarana prasarana (X2), dan kepercayaan (X3). Kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Sarana prasarana diukur melalui aspek kenyamanan, kepuasan pengguna, efisiensi, efektivitas, serta kualitas output. Kepercayaan diukur melalui indikator kemampuan, kebaikan hati, dan integritas. Sedangkan kepuasan masyarakat diukur berdasarkan indikator dari Permenpan No. 14 Tahun 2017 yang mencakup persyaratan, prosedur, waktu, biaya, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, dan fasilitas. Instrumen berupa kuesioner dengan skala Likert 1–5, serta diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Observasi digunakan untuk menilai sarana

prasarana, wawancara untuk menggali pengalaman pasien, dokumentasi untuk memperoleh data sekunder, sedangkan kuesioner digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan tahapan sebagai berikut:

HASIL

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan dan parsial, digunakan analisis regresi linear berganda. Dalam penelitian ini, variabel independen terdiri dari Kualitas Pelayanan (X_1),

Analisis regresi linier berganda dengan model $Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$.

Uji hipotesis meliputi uji F (simultan) dan uji t (parsial), dengan kriteria signifikansi $p < 0,05$

Sarana Prasarana (X_2), dan Kepercayaan (X_3), sedangkan variabel dependennya adalah Kepuasan Masyarakat (Y). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen serta signifikansi pengaruhnya.

Tabel 1. Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error				Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	26.272	2.277		11.538	.000			
Kualitas Pelayanan	.207	.069	.177	3.010	.003	.277	.150	.144
Sarana Prasarana	.129	.066	.117	1.970	.049	.254	.099	.094
Kepercayaan Masyarakat	.140	.067	.108	2.095	.037	.203	.105	.100

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber. Hasil Output SPSS (2025)

Dari tabel output *Coefficients*, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 26.272 + 0.207X_1 + 0.129X_2 + 0.140X_3$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Masyarakat

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Sarana Prasarana

X_3 = Kepercayaan Masyarakat

Nilai konstanta sebesar 26,272 menunjukkan bahwa apabila ketiga variabel independen berada dalam kondisi minimum (bernilai nol), maka nilai dasar dari Kepuasan Masyarakat diperkirakan sebesar 26,272. Dengan

kata lain, ini merupakan tingkat kepuasan masyarakat yang tidak dipengaruhi oleh ketiga variabel dalam model.

Koefisien regresi X_1 sebesar 0,207 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam Kualitas Pelayanan akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,207 poin pada variabel Kepuasan Masyarakat, dengan asumsi variabel X_2 dan X_3 berada dalam kondisi tetap. Demikian pula, koefisien X_2 sebesar 0,129 menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan pada Sarana Prasarana akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,129 poin, dengan syarat variabel lainnya konstan. Sementara itu, koefisien X_3 sebesar 0,140 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam Kepercayaan Masyarakat akan

meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,140 poin, dengan asumsi variabel lainnya tidak berubah.

Secara keseluruhan, model ini menggambarkan bahwa ketiga variabel independen memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan Kepuasan Masyarakat, dengan pengaruh dominan ditunjukkan oleh variabel Kualitas Pelayanan.

Hasil Uji Parsial

Tabel 2. Hasil Uji T Parsial

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error				Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	26.272	2.277		11.538	.000			
Kualitas Pelayanan	.207	.069	.177	3.010	.003	.277	.150	.144
Sarana Prasarana	.129	.066	.117	1.970	.049	.254	.099	.094
Kepercayaan Masyarakat	.140	.067	.108	2.095	.037	.203	.105	.100

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan uji *t* yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *t hitung* sebesar 3,010 > 1,980 dan *sig.* sebesar 0,003 < 0,05. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan masyarakat akan meningkat.

Sarana prasarana juga memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan *t hitung* sebesar 1,970 yang hampir setara dengan *t tabel* (1,980), dan nilai *sig.* sebesar 0,049 yang masih di bawah 0,05. Ini menunjukkan bahwa sarana prasarana yang memadai dapat meningkatkan kepuasan masyarakat meskipun pengaruhnya relatif kecil.

Kepercayaan masyarakat menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat,

Dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ dan uji dua sisi (two-tailed test), maka berdasarkan distribusi *t*, diperoleh nilai *t* tabel sebesar 1,966. Artinya, jika nilai *t hitung* untuk suatu variabel lebih besar dari 1,966 (dalam nilai absolut), dan nilai signifikansi (*p*-value) kurang dari 0,05 maka variabel tersebut dinyatakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

ditunjukkan dengan nilai *t hitung* 2,095 > 1,980 dan nilai *sig.* 0,037 < 0,05. Kepercayaan yang tinggi terhadap lembaga atau pelayanan publik akan mendorong masyarakat merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diterima.

Hasil Uji Simultan

Uji F atau *simultan* digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama (*simultan*) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dalam konteks ini, variabel independen yang diuji adalah Kualitas Pelayanan (X_1), Sarana Prasarana (X_2), dan Kepercayaan Masyarakat (X_3) terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y). Uji ini penting untuk memastikan bahwa model regresi secara keseluruhan layak digunakan untuk prediksi dan analisis. Hasil uji F (*simultan*) digambarkan pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Signifikansi Simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	362.549	3	120.850	14.654	.000 ^b
	Residual	3240.973	393	8.247		
	Total	3603.521	396			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana
Sumber. Hasil Output SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 3. yang menampilkan hasil uji ANOVA, diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 14,654 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai F tabel pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), dengan derajat kebebasan $df_1 = 3$ (jumlah variabel independen) dan $df_2 = 393$ ($n - k - 1$, yaitu jumlah sampel dikurangi jumlah variabel independen dan konstanta). Berdasarkan distribusi F, diperoleh nilai F tabel kurang lebih sebesar 2,63. Karena F hitung (14,654) > F tabel (2,63) dan nilai signifikansi jauh lebih kecil dari 0,05, maka keputusan yang diambil adalah menolak H_0 dan menerima H_1 , yang berarti bahwa secara simultan ketiga variabel independen dalam model ini yaitu Kualitas Pelayanan (X_1), Sarana Prasarana (X_2), dan Kepercayaan Masyarakat (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,207 dengan nilai t hitung sebesar 3,010 dan signifikansi 0,003. Sementara itu, t tabel pada derajat kebebasan (df) = 396 dan $\alpha = 0,05$ adalah sebesar 1,966. Karena nilai t hitung > t tabel (3,010 > 1,966) dan nilai signifikansi < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Dengan demikian, model regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini terbukti layak secara statistik untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel tersebut. Hasil ini juga menunjukkan bahwa variasi atau perubahan dalam Kepuasan Masyarakat secara bersama-sama dapat dijelaskan oleh adanya perubahan dalam Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana, dan Kepercayaan Masyarakat. Signifikansi simultan ini mencerminkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki kontribusi yang berarti ketika digabungkan dalam satu model, meskipun kekuatan kontribusi masing-masing variabel dapat berbeda ketika diuji secara parsial (individu). Oleh karena itu, model ini dapat digunakan sebagai dasar analisis lebih lanjut, baik untuk keperluan pengambilan keputusan manajerial maupun untuk penelitian lanjutan di bidang pelayanan publik atau kepuasan Masyarakat.

Interpretasi hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan dalam kualitas pelayanan misalnya dari sisi keramahan petugas, kecepatan layanan, atau kejelasan informasi akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima layanan kesehatan di Puskesmas Rejoso. Meskipun nilai standardized beta sebesar 0,177 menunjukkan pengaruhnya tidak dominan dibandingkan faktor lainnya, namun tetap menjadi aspek yang signifikan dalam memengaruhi kepuasan masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Donatus Leo et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien lansia di Puskesmas Emparu. Astuti dan Nuraini (2023) juga menyatakan bahwa dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sangat memengaruhi kepuasan pengguna layanan. Begitu pula dengan penelitian oleh Putri dan Suryani (2020) yang menyimpulkan bahwa pelayanan kesehatan yang cepat, informatif, dan komunikatif berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien.

Namun demikian, hasil ini berbeda dengan temuan Setyowati (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan di beberapa Puskesmas belum sepenuhnya memengaruhi kepuasan masyarakat karena masih banyak ditemukan kendala dalam waktu tunggu yang lama dan proses administrasi yang rumit. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan bisa berbeda antar lokasi tergantung bagaimana implementasinya dijalankan di lapangan.

Berdasarkan hasil uji regresi, variabel Sarana Prasarana (X_2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,129 dengan nilai t hitung sebesar 1,970 dan signifikansi 0,049. Nilai t tabel pada taraf signifikansi 0,05 dan $df = 396$ adalah sebesar 1,966. Karena nilai t hitung $> t$ tabel ($1,970 > 1,966$) dan $Sig. < 0,05$, maka Sarana Prasarana juga berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat

Variabel Kepercayaan Masyarakat (X_3) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,140 dengan t hitung sebesar 2,095 dan nilai signifikansi 0,037. Dengan t tabel sebesar 1,966 dan $Sig. < 0,05$, maka Kepercayaan berpengaruh signifikan

Secara interpretatif, hasil ini menunjukkan bahwa kondisi fisik fasilitas Puskesmas—seperti kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan alat kesehatan, kebersihan ruangan, dan kenyamanan lingkungan—berkontribusi langsung terhadap persepsi masyarakat atas mutu layanan dan memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Meskipun nilai beta standar (0,117) menunjukkan bahwa pengaruhnya relatif lebih kecil, namun keberadaan sarana prasarana yang memadai tetap penting sebagai faktor pendukung.

Hasil ini diperkuat oleh penelitian Rahmawati dan Hidayat (2020) serta Yuliana dan Hartono (2022) yang menegaskan bahwa sarana prasarana seperti fasilitas ruang tunggu, alat medis yang lengkap, dan kebersihan lingkungan memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan kesehatan. Fauziah dan Nugroho (2021) juga menambahkan bahwa lingkungan fisik yang nyaman secara psikologis meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap layanan kesehatan.

Namun, temuan ini tidak sepenuhnya sejalan dengan hasil studi Sari dan Prasetyo (2021) yang menemukan bahwa meskipun sebagian besar sarana telah tersedia, keterbatasan ruang konsultasi dan sistem antrian yang tidak efisien justru menurunkan kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sarana prasarana harus diimbangi dengan pengelolaan yang efisien dan efektif.

terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), karena t hitung $> t$ tabel ($2,095 > 1,966$).

Secara interpretatif, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan tenaga medis dan institusi Puskesmas, maka semakin besar pula tingkat kepuasan mereka

terhadap layanan yang diterima. Kepercayaan ini dibentuk oleh kompetensi tenaga medis, komunikasi yang terbuka, serta konsistensi layanan. Meskipun nilai beta standar (0,108) menunjukkan pengaruhnya tidak dominan, namun secara psikologis kepercayaan adalah fondasi penting dalam menciptakan loyalitas dan kepuasan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Latifah dan Anshori (2023) yang menunjukkan bahwa kepercayaan pasien terhadap petugas medis dan instansi pelayanan memengaruhi kepuasan secara langsung. Penelitian Hidayat dan Saputra (2022) juga menunjukkan bahwa transparansi dan kejujuran tenaga medis dalam pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien. Selain itu, penelitian Herliani Putri Ratnaningsih et al. (2023) juga menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan publik.

Namun berbeda dengan hasil studi Sari dan Prasetyo (2021) yang menemukan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas cenderung menurun ketika terjadi pengalaman negatif, seperti diagnosis yang kurang akurat atau kurangnya komunikasi. Ini menjadi catatan penting bahwa peningkatan kepercayaan harus dilakukan secara terus menerus dan didukung oleh konsistensi pelayanan yang bermutu.

Pengaruh Kualitas Layanan, Sarana Prasarana, dan Kepercayaan secara Simultan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis regresi menggunakan uji F (ANOVA), diperoleh nilai F hitung sebesar 14,654 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan derajat bebas (df) 3 dan 393 serta taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), maka F tabel yang relevan sekitar 2,63. Karena F hitung (14,654) > F tabel

(2,63) dan nilai Sig. (0,000) < 0,05, maka secara statistik dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1), Sarana Prasarana (X_2), dan Kepercayaan Masyarakat (X_3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Puskesmas Rejoso.

Hasil ini menunjukkan bahwa ketiga variabel independen tersebut, ketika digabungkan dalam satu model regresi, mampu secara bersama-sama menjelaskan variasi pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas. Artinya, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara menyeluruh, tidak cukup hanya memperbaiki satu aspek saja, tetapi perlu pendekatan integratif yang mencakup peningkatan kualitas layanan, perbaikan sarana prasarana, serta pembangunan kepercayaan publik. Hal ini juga tercermin dari nilai R Square sebesar 0,101, yang menunjukkan bahwa 10,1% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut secara bersamaan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Widyaningrum & Lestari (2024) yang menunjukkan bahwa integrasi variabel kualitas pelayanan, sarana prasarana, dan kepercayaan memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien determinasi yang lebih tinggi daripada model parsial. Handayani & Zulkifli (2023) juga menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah hasil dari kolaborasi faktor internal (kompetensi petugas dan kepercayaan) dan faktor eksternal (sarana yang memadai). Selain itu, penelitian Susanto et al. (2022) menekankan pentingnya sinergi antar elemen layanan dalam menciptakan pengalaman pasien yang positif dan menyeluruh. Namun, tidak semua studi menemukan pengaruh simultan yang signifikan. Penelitian oleh Anggraini & Yusri (2021) di beberapa puskesmas di Sumatera Barat menunjukkan bahwa

meskipun masing-masing variabel memiliki pengaruh parsial, secara simultan model regresi tidak signifikan karena adanya multikolinearitas dan perbedaan persepsi antar pasien terhadap prioritas layanan. Studi ini mengindikasikan bahwa dalam beberapa konteks, pengaruh masing-masing faktor bisa saja saling menutupi atau tidak bekerja secara komplementer, tergantung pada kebijakan layanan dan kondisi lokal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan, sarana prasarana, dan kepercayaan masyarakat masing-masing terbukti berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Lebih lanjut, ketiga variabel tersebut secara simultan juga memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga dapat dinyatakan bahwa peningkatan kualitas layanan, penyediaan sarana prasarana yang memadai, serta penguatan kepercayaan masyarakat secara bersama-sama berkontribusi nyata dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

SARAN

Berdasarkan hasil dan keterbatasan penelitian, beberapa saran dapat diajukan sebagai berikut. Bagi pihak Puskesmas, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan baik dari aspek medis maupun non-medis melalui pelatihan rutin bagi tenaga kesehatan, khususnya dalam hal komunikasi interpersonal dan empati kepada pasien. Dalam hal sarana prasarana, perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap kondisi fasilitas terutama pada jam-jam sibuk pelayanan, mencakup peningkatan kapasitas ruang tunggu, penerapan sistem antrian elektronik, serta pemeliharaan kebersihan fasilitas umum secara konsisten. Terkait aspek kepercayaan,

perlu dikembangkan mekanisme keterbukaan informasi medis disertai edukasi kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban pasien, guna meminimalkan kesenjangan komunikasi antara tenaga kesehatan dan masyarakat. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengintegrasikan variabel-variabel lain seperti kualitas sistem antrian, biaya pelayanan, dan budaya organisasi dalam model penelitian berikutnya, sehingga gambaran yang diperoleh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat di layanan kesehatan publik dapat menjadi lebih komprehensif dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, R. (2021). Kepercayaan Masyarakat terhadap Layanan Puskesmas di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(2), 110-119.
- Ampaw, E. M., Chai, J., Liang, B., Tsai, S.-B., & Frempong, J. (2020). Assessment on health care service quality and patients' satisfaction in Ghana. *Kybernetes*, 49(12), 3047–3068. <https://doi.org/10.1108/K-06-2019-0409>
- Astuti, R., & Nuraini, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan X. *Jurnal Ilmiah Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 11(1), 33–42.
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2023). Jumlah Puskesmas di Indonesia 2017-2023. *Data Indonesia.id*. Diakses dari <https://www.data.indonesia.id>
- Bakti, I. G. A. N., Yasa, N. N. K., & Astawa, I. P. (2020). Analisis kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 22–30.
- Beritatkp. (2021). Kerusakan Struktural Puskesmas Rejoso Akibat Bencana Alam. *Beritatkp.com*.

- Dewi, F. N., & Lestari, D. A. (2021). Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas: Faktor-faktor penentu dan implikasinya. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(3), 145–153.
- Dewi, N. K., & Lestari, D. (2021). Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien dalam Menggunakan Layanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 10(1), 45–53.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Nganjuk. (2024). *Profil kesehatan Puskesmas Rejoso tahun 2023*. Puskesmas Rejoso.
- Fauzan, R., & Setiawan, H. (2023). Pengaruh Modal Sosial terhadap Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Sosiologi Kontemporer*, 5(1), 33–45.
- Fauziah, L., Hidayati, I., & Kurniawan, B. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 14(3), 98–105.
- Fauziah, N., & Nugroho, S. (2021). Hubungan Lingkungan Fisik Fasilitas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 97–105.
- Firdaus, M., Rahayu, T., & Kurniawan, P. (2023). Analisis Modal Sosial dalam Pembangunan Ekonomi Lokal. *Jurnal Ekonomi dan Sosial*, 7(2), 76–89.
- Fitriani, R., & Prasetyo, W. (2020). Peran Puskesmas dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 15(2), 145–152.
- Fitriani, S., & Yuliana, D. (2021). Analisis Kepercayaan sebagai Faktor Loyalitas dalam Hubungan Lembaga Publik dan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi*, 10(2), 88–95.
- Handayani, L., & Zulkifli, M. (2023). Analisis Faktor Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat di Wilayah Pedesaan. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 12(3), 25–36.
- Hidayat, A., & Lestari, D. (2020). Modal Sosial dan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Desa. *Jurnal Pengembangan Sosial*, 8(1), 14–29.
- Hidayat, A., & Saputra, F. (2022). Kepercayaan Publik terhadap Layanan Kesehatan dan Implikasinya terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Kesehatan dan Sosial*, 7(1), 54–61.
- Hidayati, R. (2021). Pengaruh Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 16(1), 72–80.
- Himawati, D. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan dan Kegagalan Usaha. *Journal of Business Improvement*, 1(2), 96–105.
- Husaini, F., & Huftar, A. N. R. (2022). Analisis Faktor Kegagalan Wirausaha: Studi Kasus pada Usaha Kecil Menengah. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 2(1), 119–134.
- Hussain, A., Asif, M., Jameel, A., & Hwang, J. (2019). Patients' satisfaction and quality of healthcare services: An empirical assessment using SERVQUAL model. *Pakistan Journal of Medical Sciences*, 35(4), 1038–1043. <https://doi.org/10.12669/pjms.35.4.5453>
- Ibrahim, M., Rachmawati, E., & Sari, N. (2022). Peran Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Organisasi Publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 13(1), 45–52.
- Indartini, M., & Mutmainah. (2024). Analisis Data Kuantitatif: Uji

- Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Korelasi, dan Regresi Linier Berganda. *Penerbit Lakeisha*.
- Isna Shofia, A. K., Muchsin, S., & Suyeno. (2020). Efektivitas Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk). *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 45–58.
- Kabar Nganjuk. (2024). Program Sosialisasi dan Advokasi Kesehatan di Puskesmas Rejoso. *Kabar Nganjuk*.
- Kalisegoro. (2020). Sarana dan Prasarana: Pengertian, Fungsi, dan Contoh. Diakses dari <https://kalisegoro.semarangkota.go.id/saranaprasarana>.
- Kasinem, K. (2020). Kepercayaan pelanggan dalam hubungan bisnis jasa. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan*, 5(1), 41–49.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2021*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta: Kementerian PAN-RB.
- Kotler, P. (2020). *Marketing for Healthcare Services*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Latifah, N., & Anshori, M. (2023). *Peran Kepercayaan dalam Meningkatkan Loyalitas dan Kepuasan Pasien di Puskesmas*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(2), 17–26.
- Leo, D., Arifin, & Aripin, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Lansia di Poli Lansia UPTD Puskesmas Emparu Kabupaten Sintang. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 9(1), 56–68.
- Lestari, I. (2024). Jumlah Puskesmas di Jawa dan Dampaknya terhadap Kenaikan Pasien. *Kompas.com*. Diakses dari <https://www.kompas.com>.
- Lestari, S. R. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas. *Jurnal Pelayanan Kesehatan Primer*, 11(2), 78–89.
- Mallat, M., Badr, D., & Rachman, S. (2021). Analysis of Service Quality in Healthcare Facilities: A Case Study of Indonesian Public Health Centers. *Journal of Health Services*, 45(3), 123–132.
- Nugroho, H. S., & Yulianti, E. (2021). Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Wilayah Terpencil. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 22–30.
- Nugroho, T., Susanto, P., & Sari, D. (2022). Perubahan Kepercayaan Masyarakat terhadap Puskesmas di Indonesia. *Jurnal Sosial Ekonomi Kesehatan*, 9(4), 150–160.
- Nuraini, T., & Prasetyo, H. (2022). Dinamika Pembentukan Kepercayaan Publik dalam Pelayanan Kesehatan Primer. *Jurnal Pelayanan Publik Indonesia*, 7(1), 54–62.
- Peran puskesmas dalam pelayanan kesehatan. (2020). *Info Kesehatan Indonesia*. Diakses dari <https://infokesehatan.id/peran-puskesmas> (diakses 10 Juli 2025)
- Putra, I. K. G., & Sari, M. D. P. (2021). Modal sosial dalam pembangunan masyarakat desa: Telaah konseptual. *Jurnal Ilmu*

- Sosial dan Humaniora*, 10(2), 115–124.
- Putri, A. N. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien Puskesmas. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Kesehatan*, 21(1), 34–42.
- Putri, A. R., & Mahendra, I. G. A. A. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 112–120.
- Putri, S. A., & Suryani, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Rawat Inap. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Kesehatan*, 9(2), 51–59.
- Rachmawati, D., & Wijayanti, T. (2020). Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Komunitas*, 12(1), 55–64.
- Radar Kediri. (2024). Puskesmas Rejoso Menangani Gangguan Jiwa di Nganjuk. *Jawa Pos*. Diakses dari <https://www.jawapos.com>.
- Rahman, F., Nurhadi, S., & Syafitri, D. (2023). Peran Modal Sosial dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat. *Jurnal Penelitian Sosial*, 11(1), 32–48.
- Rahmatullah, T., & Safitri, A. (2022). Dimensi Modal Sosial dalam Jaringan Komunitas. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(3), 98–112.
- Rahmawati, D., & Hidayat, M. (2020). Analisis Sarana Prasarana terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kota. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 8(1), 20–28.
- Ramadhani, A. S., & Hidayat, R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Lembaga Kesehatan. *Jurnal Administrasi dan Pelayanan Publik*, 8(1), 12–20.
- Rambe, H. A., Fatimah, F. S., & Dwinta, E. (2023). Pengaruh Kualitas Standar Pelayanan Minimum terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pemberian Informasi Obat kepada Pasien di Puskesmas Sewon 1 Bantul. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 6(1), 15–21.
- Republik Indonesia. (2004). *Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial*.
- Santoso, H. A., & Ramadhani, M. F. (2021). Faktor-Faktor Pembentuk Kepercayaan Konsumen terhadap Layanan Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pelayanan Publik*, 9(1), 22–31.
- Santoso, R. Y., & Ramadhani, F. (2021). Faktor pembentuk kepercayaan konsumen dalam konteks pelayanan jasa. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 13(2), 101–110.
- Saputra, M. G., Mahfiroh, A. P., Ummah, F., & Rahmawati, N. V. (2020). Identifikasi Mutu Pelayanan Perawatan dan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Lamongan. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 6(2), 78–90.
- Sari, D. P., & Nugroho, R. A. (2021). Penerapan Teori Harapan dalam Konteks Motivasi Kerja Pegawai. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 12(1), 22–30.
- Sari, Y., & Prasetyo, T. (2021). Keterbatasan Sarana dan Kepercayaan Pasien terhadap Mutu Pelayanan di Puskesmas. *Jurnal Penelitian Kesehatan Indonesia*, 10(2), 45–53.
- Sartika, M. (2021). Keterbatasan fasilitas dan dampaknya terhadap pelayanan kesehatan primer. *Jurnal Kesehatan dan Lingkungan*, 7(2), 112–120.
- Sartika, M. (2023). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna Puskesmas. *Jurnal Administrasi*

- Kesehatan Indonesia*, 15(2), 93–105.
- Sembiring, R. A., & Sinaga, R. A. (2021). Analisis kualitas pelayanan publik dengan pendekatan SERVQUAL di sektor kesehatan. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 12(1), 34–42.
- Setyowati, A. (2021). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik di Puskesmas: Studi Kasus Waktu Tunggu dan Komunikasi Petugas*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 11–22.
- Situmorang, L. M., & Lestari, S. D. (2021). *Kualitas Layanan Publik dan Kepuasan Masyarakat: Studi pada Layanan Kesehatan Dasar*. *Jurnal Pelayanan Publik*, 6(1), 64–72.
- Suciati, G., Mulyani, N. S., & Wulandari, D. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 14(1), 45–53.
- Suryani, N. L. P., & Kartika, A. P. (2021). Faktor-faktor pendukung pelayanan publik yang optimal di instansi pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik Nusantara*, 7(2), 88–97.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(1), 112–124.
- Susanti, D., & Ramadhan, A. (2022). Strategi Promosi Kesehatan di Puskesmas dalam Upaya Pencegahan Penyakit Tidak Menular. *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia*, 17(1), 33–40.
- Susanto, H., Purwanto, E., & Marpaung, D. (2022). *Model Integratif Pelayanan Kesehatan: Peran Kualitas, Sarana, dan Kepercayaan*. *Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen Kesehatan*, 14(1), 30–39.
- Syahrizal, H., Hasan, & Jailani, M. S. (2023). Pendekatan kuantitatif dalam penelitian sosial: Keunggulan dan keterbatasannya. *Jurnal Metodologi Penelitian Sosial*, 5(1), 12–20.
- Tenovita Sari, F., Purwanto, P., & Fatchurrohman, M. (2024). CUSTOMER DELIGHT DAN ADVOKASI PASIEN: PERAN PELAYANAN PRIMA MENYENANGKAN PASIEN PADA KIDS DENTAL SPA. *JURNAL ILMIAH EDUNOMIKA*, 8(4). <https://doi.org/10.29040/jie.v8i4.15890>
- Ula, V. R., Nurwahyuni, S., & Ramadhani, L. (2022). Meningkatkan kepuasan pasien melalui pelayanan prima dan trust pasien. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 10(2), 112–120.
- Wahyuni, P., Riani, N., & Santoso, R. (2021). Infrastruktur dan Kualitas Pelayanan di Puskesmas: Studi Kasus di Daerah Terpencil. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 24(3), 230–237.
- Widodo, A., Hapsari, N., & Rinaldi, T. (2023). Modal Sosial dan Kepercayaan dalam Hubungan Masyarakat. *Jurnal Sosial Humaniora*, 6(4), 211–225.
- Widodo, S., Ladyani, F., Asrianto, L. O., et al. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian*. CV Science Techno Direct.
- Widyaningrum, N., & Lestari, I. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana, dan Kepercayaan secara Simultan terhadap Kepuasan Pasien*. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 13(2), 77–89.
- Wulandari, R., & Prabowo, D. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien di

- Puskesmas. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 10(2), 101–109.
- Yuliana, N., & Siregar, I. (2020). Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Layanan: Studi pada Layanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 9(3), 231–240.
- Yuliana, R., & Hartono, B. (2022). Hubungan Sarana Prasarana dengan Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 10(3), 23–31.
- Yulianto, B. (2022). Peran sarana prasarana dalam meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Kesehatan*, 10(4), 207–215.
- Yulianto, B. (2023). Membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan dasar. *Jurnal Etika dan Pelayanan Publik*, 8(1), 66–75.
- Yuliaridha, W. D., Roslan, R., & Darmaja, S. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Cihara Kabupaten Lebak Tahun 2022. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 33–45.
- Yustina, D., & Budisarwo, S. (2020). Peran Puskesmas dalam Implementasi Universal Health Coverage di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 21(2), 85–92.