ProBisnis : Jurnal Manajemen, 17 (5) (2026) pp. 3217-3231

Published by: Lembaga Riset, Publikasi, dan Konsultasi Jonhariono

ProBisnis : Jurnal Manajemen

Journal homepage: www.jonhariono.org/index.php/ProBisnis

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Dompu Barat

Asmiati[1], Yeye Suhaety[2], Desi Rubiyanti[3]

[1,2,3] Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompu, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received Oct 15, 2026
Revised Oct 30, 2026
Accepted Nov 15, 2026

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan
Kepercayaan
Kepuasan Masyarakat
Puskesmas Dompu Barat

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Dompu Barat, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Jumlah responden sebanyak 100 orang yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan kriteria responden masyarakat atau pasien yang telah menerima pelayanan di UPTD Puskesmas Dompu Barat, dan bersedia berpartisipasi dalam penelitian. Pengukuran variabel menggunakan skala Likert lima tingkat. Variabel independen terdiri atas kualitas pelayanan dan kepercayaan, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan masyarakat. Teknik analisis data meliputi analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Berdasarkan hasil analisis yang dilaporkan dalam penelitian, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan koefisien regresi sebesar 0,452 dan nilai t sebesar 5,817. Kepercayaan juga dilaporkan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan koefisien regresi sebesar 0,459 dan nilai t sebesar 3,936. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai F sebesar 80,972 dan signifikansi kurang dari 0,001. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,630 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut menjelaskan 63% variasi kepuasan masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan merupakan faktor penting yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat pada Puskesmas Dompu Barat. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan dan pemeliharaan kepercayaan masyarakat perlu menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna layanan kesehatan.

This is an open access article under the CC BY-NC license.

Corresponding Author:

Asmiati,
Prodi Manajemen,
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis,
Jl. Syech Muhammad Lingkar Utara Sawete Bali I Dompu, Nusa Tenggara Barat, Indonesia.
Email: asmiati@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan masyarakat merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan kesejahteraan bangsa, karena derajat kesehatan yang baik menjadi prasyarat bagi produktivitas dan kualitas sumber daya manusia suatu daerah. Dalam sistem kesehatan nasional Indonesia, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) menempati posisi strategis sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menjangkau masyarakat hingga ke tingkat kecamatan. Puskesmas tidak hanya berfungsi sebagai unit pelayanan kuratif, tetapi juga menjalankan fungsi promotif,

preventif, dan rehabilitatif yang menjadikannya garda terdepan dalam pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat. Oleh karena posisinya yang langsung bersentuhan dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari, mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas menjadi cerminan langsung dari kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan secara keseluruhan.

Sejalan dengan semangat reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang baik, pemerintah telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai acuan dalam mengukur kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik, termasuk fasilitas kesehatan. Kepuasan masyarakat dijadikan indikator kunci karena mencerminkan sejauh mana kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima. Semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat, semakin besar pula kepercayaan publik terhadap institusi penyedia layanan, yang pada gilirannya berkontribusi pada keberlanjutan pemanfaatan layanan kesehatan oleh masyarakat.

Namun demikian, berbagai temuan faktual di lapangan menunjukkan bahwa capaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Indonesia masih beragam dan sebagian besar belum memenuhi standar yang ditetapkan. Sebagai contoh, hasil survei di Puskesmas Playen 1 pada semester pertama tahun 2025 mencatat tingkat kepuasan pasien sebesar 84,39 persen, angka yang masih berada di bawah standar pelayanan minimal sebesar di atas 95 persen sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Tahun 2016. Temuan serupa juga terlihat pada studi di Puskesmas Bangkir, di mana hanya sekitar 47,2 persen responden yang menyatakan puas terhadap layanan yang diterima, dengan keluhan yang banyak diarahkan pada sikap petugas yang kurang ramah, lamanya waktu pelayanan administrasi, serta kondisi sarana dan prasarana yang belum optimal. Fakta-fakta ini mengindikasikan bahwa persoalan kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan primer masih menjadi tantangan yang bersifat nasional, bukan sekadar persoalan lokal di satu atau dua daerah.

Persoalan tersebut menjadi semakin relevan apabila dikaitkan dengan konteks daerah yang tengah mengalami peningkatan pembangunan manusia, seperti Kabupaten Dompu, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Dompu, Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Kabupaten Dompu pada tahun 2025 mencapai 73,58 poin, meningkat 0,99 poin dibandingkan tahun sebelumnya, dengan sektor kesehatan turut menjadi salah satu penopang utama peningkatan tersebut, ditandai dengan naiknya angka harapan hidup masyarakat dari 71,76 tahun pada 2024 menjadi 72,09 tahun pada 2025. Peningkatan capaian pembangunan manusia ini secara langsung menuntut peningkatan mutu layanan dasar, termasuk layanan kesehatan primer, agar pertumbuhan indikator makro tersebut benar-benar dirasakan pada tingkat pelayanan yang diterima masyarakat sehari-hari. UPTD Puskesmas Dompu Barat, sebagai salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama di Kabupaten Dompu, telah menunjukkan komitmen ke arah tersebut melalui penyediaan kanal pengaduan masyarakat dan penerapan Integrasi Layanan Kesehatan Primer (ILP) sebagai program prioritas nasional. Meskipun demikian, sejauh ini belum tersedia kajian akademik yang secara khusus mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Puskesmas Dompu Barat beserta faktor-faktor determinannya, sehingga efektivitas berbagai upaya perbaikan pelayanan yang telah dijalankan belum dapat dievaluasi secara terukur berbasis data ilmiah.

Dalam kajian manajemen pemasaran jasa, kepuasan pelanggan (dalam konteks ini, kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan publik) umumnya dijelaskan sebagai fungsi dari kualitas layanan yang dirasakan dan tingkat kepercayaan yang terbangun terhadap penyedia jasa. Kualitas layanan merujuk pada penilaian menyeluruh masyarakat atas dimensi-dimensi pelayanan seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati petugas, sementara kepercayaan mencerminkan keyakinan masyarakat bahwa institusi pelayanan mampu memenuhi kebutuhan mereka secara konsisten dan bertanggung jawab. Sejumlah penelitian terdahulu pada berbagai Puskesmas di Indonesia telah menguji hubungan kedua variabel tersebut terhadap kepuasan, namun dengan hasil yang tidak selalu konsisten. Penelitian pada UPTD Puskesmas Rawa Mekar Jaya di Kota Tangerang Selatan misalnya menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan memengaruhi kepuasan pasien hingga 79 persen, sementara penelitian pada UPTD Puskesmas Sadananya melaporkan pengaruh simultan sebesar 72,6 persen dengan kontribusi

kepercayaan yang relatif lebih kecil. Sebaliknya, studi pada Puskesmas Pakis di Kota Surabaya justru menemukan bahwa kualitas layanan hanya menjelaskan sekitar 43,8 persen variasi kepuasan pasien, yang dikategorikan sebagai hubungan yang tergolong lemah. Penelitian Arifin (2021) pada Puskesmas Suko, Kabupaten Probolinggo, turut mengonfirmasi pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien, namun dengan besaran pengaruh yang kembali berbeda dari studi-studi sebelumnya.

Variasi hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan masyarakat bersifat kontekstual, artinya kekuatan dan pola pengaruhnya dapat berbeda tergantung pada karakteristik geografis, sosial budaya, dan tata kelola pelayanan di masing-masing daerah. Hal ini menegaskan bahwa temuan dari satu wilayah tidak dapat digeneralisasi begitu saja untuk menjelaskan kondisi di wilayah lain. Di sisi lain, dari penelusuran terhadap literatur yang tersedia, mayoritas penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien Puskesmas masih terkonsentrasi di wilayah Pulau Jawa, seperti Probolinggo, Tangerang Selatan, dan Surabaya, sementara kajian dengan topik serupa pada wilayah Nusa Tenggara Barat, khususnya Kabupaten Dompu, masih sangat terbatas jumlahnya. Padahal, karakteristik masyarakat di wilayah kepulauan dan semi-perkotaan seperti Dompu, baik dari sisi aksesibilitas layanan, tingkat literasi kesehatan, maupun pola interaksi sosial dengan institusi pelayanan publik, berpotensi menghasilkan dinamika kepuasan yang berbeda dari temuan-temuan di wilayah Jawa. Kesenjangan kajian (*research gap*) inilah yang menjadi dasar pentingnya dilakukan penelitian yang secara spesifik menguji pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat pada konteks Puskesmas Dompu Barat.

Atas dasar kesenjangan tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Puskesmas Dompu Barat, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai hubungan kedua variabel dalam konteks lokal sekaligus memperluas kajian tentang kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan tingkat pertama. Dari sisi praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi pengelola Puskesmas Dompu Barat dalam menentukan aspek pelayanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk mendukung kepuasan masyarakat. Kemudian,penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan dengan beberapa alasan mendasar. Pertama, secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah kajian manajemen pemasaran jasa publik, khususnya pada sektor kesehatan, dengan menghadirkan bukti empiris baru dari konteks daerah yang selama ini kurang terwakili dalam literatur. Kedua, secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen UPTD Puskesmas Dompu Barat dan Dinas Kesehatan Kabupaten Dompu dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang lebih tepat sasaran, sejalan dengan upaya daerah dalam mempertahankan tren positif peningkatan Indeks Pembangunan Manusia. Ketiga, penelitian ini relevan dengan kebutuhan mendesak untuk memastikan bahwa peningkatan indikator pembangunan kesehatan pada level makro turut diikuti oleh peningkatan kualitas pengalaman layanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat pada level mikro. Atas dasar pertimbangan tersebut, penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Dompu Barat Kabupaten Dompu" penting dan relevan untuk dilaksanakan.

2. KAJIAN TEORI

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan konsep sentral dalam kajian manajemen pemasaran jasa yang menjadi muara akhir dari seluruh proses interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan. Kotler dan Keller mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk atau jasa yang dipersepsikan dengan harapannya; apabila kinerja sesuai atau melampaui harapan, konsumen akan merasa puas, sedangkan apabila kinerja berada di bawah harapan, konsumen akan merasa tidak puas Kotler dan Keller (2018). Kepuasan pasien (masyarakat) menjadi salah satu cara pendekatan yang cukup efektif dalam upaya menjaga mutu pelayanan. Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula pelayanan dan kualitas pelayanan yang diberikan Silviyana et, al. (2020).

Dalam konteks pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan di Puskesmas, kepuasan masyarakat memiliki kedudukan yang diatur secara formal oleh negara melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang mendefinisikan kepuasan masyarakat sebagai hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Setyo (2017) terdapat indikator-indikator kepuasan pasien yaitu; (1) Terpenuhinya Harapan Pasien, Kepuasan pasien tercapai ketika layanan medis yang diterima sesuai dengan harapan mereka, baik dari segi diagnosis, pengobatan, hingga perawatan lanjutan. (2) Selalu Menggunakan Layanan Kesehatan, Pasien yang puas cenderung kembali ke fasilitas Kesehatan yang sama untuk pemeriksaan lanjutan, pengobatan, atau layanan medis lainnya. (3) Reputasi yang Baik, Reputasi fasilitas kesehatan tercipta dari pengalaman pasien yang positif, hasil pengobatan yang berhasil, dan pelayanan yang konsisten.

Kualitas Layanan

Menurut Kotler & Keller (2018) kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh penyedia layanan kesehatan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh pasien (masyarakat). Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari tanggapan masyarakat terhadap suatu layanan yang telah diterima untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

Indikator kualitas layanan menurut Lupiyoadi (2014) bahwa terdapat lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERQUAL (seirvicei quality) yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan, yaitu Berwujud (Tangibles), Keandalan (Reiliability), Daya tanggap/kesigapan (Responsiveness), dan Jaminan (Assurance). Sedangkan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengidentifikasi lima dimensi pokok yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan, yaitu Bukti fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy).

Kepercayaan

Kepercayaan adalah salah satu faktor penentu yang paling penting untuk menciptakan dan memelihara hubungan jangka panjang yang berkelanjutan antara penyedia dan pelanggan di sektor jasa. kepercayaan pasien mencerminkan keyakinan bahwa dokter atau tenaga kesehatan akan bertindak demi kepentingan terbaik pasien dan memberikan layanan medis yang sesuai. Kepercayaan ini menjadi dasar untuk hubungan kerja sama yang berkelanjutan antara pasien dan penyedia layanan Kesehatan Arifin (2021).

Dalam pelayanan kesehatan, kepercayaan yang dimaksud adalah kepercayaan pasien kepada praktisi kesehatan atau rumah sakit berdasarkan konsep bahwa pemberi pelayanan mengupayakan yang terbaik bagi pasien dan akan memberikan perawatan dan pengobatan yang sesuai untuk mereka. Menurut Kotler & Keller (2018) indikator kepercayaan yaitu; (1) Kemampuan mengacu pada kompetensi dan karakteristik penjual/organisasi dalam mempengaruhi atau mengotorisasi wilayah yang spesifik, (2) Kebaikan hati merupakan kemampuan penjual dalam memberikan manfaat yang saling menguntungkan antara dirinya dan konsumen, dan (3) Integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan penjual dalam menjalankan bisnisnya.

Pengaruh Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis

Kualitas pelayanan berperan penting dalam membentuk kepuasan masyarakat, karena penilaian masyarakat terhadap baik-buruknya suatu layanan sangat bergantung pada kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang mereka terima; ketika layanan yang dirasakan berada di bawah harapan, masyarakat akan merasa kecewa dan berpotensi memberi dampak negatif bagi Lembaga kesehatan. Tjiptono (2015) menegaskan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik, empati, keandalan, ketanggapan, dan jaminan, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sebuah temuan yang juga didukung oleh Suryadharma dan Nurcahya (2015) serta Bucak (2014) yang sama-sama menemukan pengaruh kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan. Di sisi lain, kepercayaan dan kepuasan memiliki hubungan yang saling memengaruhi dalam konteks

pemasaran, di mana kepercayaan sebagai keyakinan bahwa mitra bisnis akan memenuhi janjinya menjadi fondasi penting bagi hubungan jangka panjang dengan pelanggan; peningkatan kepercayaan terbukti memperkuat loyalitas dan mendorong perilaku pembelian berulang, sementara tingginya kepuasan turut memperkuat hubungan yang stabil dan saling menguntungkan antara pelanggan dan perusahaan Cahyati & Seminari (2020).

Kedua variabel tersebut juga terbukti berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat. Aprileny et, al. (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan, sekaligus membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, sementara Nuraeni, Eldine, dan Muniroh (2019) memperkuat temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi meningkatkan kepuasan yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas pelanggan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya berdampak langsung terhadap kepuasan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat, sehingga tercipta hubungan bisnis yang lebih stabil.

Tabel 1. Devinisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan (Kotler & Keller 2016).	1. Berwujud (*tangibles*) 2. Keandalan (Realibility) 3. Kesigapan (Responsiveness) 4. Jaminan (assurance) 5. Empati (*empathy*)
Kepercayaan (X2)	kepercayaan pasien mencerminkan keyakinan bahwa dokter atau tenaga kesehatan akan bertindak demi kepentingan terbaik pasien dan memberikan layanan medis yang sesuai Wu et al. (2016).	1. Ke Peneltianmampuan (Ability) 2. Kebaikan Hati (Benevolence) 3. Integritas(*Integrity*)
Tingkat Kepuasan (Y)	Kepuasan adalah senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja telah dipersepsikan jasa atau hasil terhadap ekspetasi mereka (Kotleir dan Keilleir 2016)	1. Terpenuhinya Harapan Pasien 2. Selalu Menggunakan Layanan Kesehatan 3. Reputasi yang Baik

Sumber: Penelitian Terdahulu, 2026

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat atau pasien yang penerima pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Dompu Barat. Populasi tersebut mencangkup masyarakat atau pasien yang memperoleh pelayanan Kesehatan dan telah memiliki pengalaman langsung dalam menerima pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Dompu Barat. Data jumlah kunjungan masyarakat yang memeriksa Kesehatan dan pasien sebelum mendapatkan rujukan ke rumah sakit pada tahun 2025 tercatat sebanyak 6.022 kunjungan. Data tersebut digunakan sebagai gambaran jumlah kunjungan pelayanan, bukan sebagai jumlah individu dalam populasi, karena satu orang dapat melakukan kunjungan lebih dari satu kali.

Populasi dan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Responden dipilih dari masyarakat atau pasien yang ditemui di UPTD Puskesmas Dompu Barat setelah selesai mendapatkan pelayanan dan memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah: (1) masyarakat atau pasien yang telah menerima pelayanan di UPTD Puskesmas Dompu Barat; (2) telah selesai mendapatkan pelayanan pada saat pengumpulan data; (3) berusia minimal 17 tahun; dan (4) bersedia menjadi responden penelitian.

Jumlah sampel ditetapkan sebanyak 100 responden yang memenuhi kriteria penelitian. Jumlah tersebut dipandang memadai untuk penelitian kuantitatif yang menguji pengaruh dua

variabel independen, yaitu kualitas layanan dan kepercayaan, terhadap kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen melalui analisis regresi linear berganda. Dengan demikian, responden penelitian adalah 100 masyarakat atau pasien yang telah selesai menerima pelayanan di UPTD Puskesmas Dompu Barat dan memenuhi kriteria yang telah ditetapkan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dan informasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi penyebaran kuesioner dan observasi. Kuesioner dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan tertulis kepada masing-masing responden untuk memperoleh informasi yang relevan, yang diukur menggunakan Skala Likert dengan rentang jawaban bergradasi dari sangat positif hingga sangat negatif dan diberi skor 1 sampai 5 untuk keperluan analisis kuantitatif. Selain kuesioner, pengumpulan data juga didukung oleh observasi, yaitu proses pengamatan secara langsung dengan memperhatikan objek yang diteliti.

Uji Keabsahan Data

Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen, sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat diungkapkan data dari variable yang diteliti secara tepat. Sugiyono (2014) nilai rtabel menggunakan df= n-2 pada tingkat kemaknaan 5%. Keputusan uji validitas adalah sebagai berikut:

Bila $R_{hitung} > R_{tabel}$ artinya variable tersebut valid
Bila $R_{hitung} < R_{tabel}$ artinya variable tersebut tidak valid

Uji Reliabilitas

Reabilitas adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran dimana yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya. Uji realibilitas dapat menggunakan rumus alpha, yakni rumus Koefisien *alpha cronbach*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, jika sebaliknya data tersebut dikatakan tidak reliabel (Ghozali, 2018).

Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik adalah untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan terbebas dari bias yang mengakibatkan hasil regresi yang diperoleh tidak valid dan akhirnya hasil regresi tersebut tidak dapat dipergunakan sebagai dasar untuk menguji hipotesis dan penarikan kesimpulan.

Uji Nomalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi. data normal atau mendekati normal. Kita dapat melihatnya dari normal probability plot yang membentuk garis diagonalnya.

Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent atau variabel bebas (Ghozali, 2018). Untuk mengetahui apakah pada data penelitian mengandung multikolinieritas atau tidak, dapat didasarkan pada asumsi berikut; (1) Apabila nilai VIF>10 dan nilai Toleransi <0.1, maka data dapat dikatakan mengandung multikolinieritas. (2) Apabila nilai VIF<10 dan nilai Toleransi >0.1, maka data dapat dikatakan tidak mengandung multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini dilakukan untuk dapat menguji apakah model regresi memiliki keragaman error yang sama atau tidak. Untuk mengetahui apakah pada data mengandung heteroskedastisitas atau tidak, dapat didasarkan pada asumsi beirikut; (1) Apabila dari hasil uji gletser ditmukan bahwa nilai signifikansi dari variabel independen terhadap nilai absolut residual < taraf signifikan yang

ditentukan (0,05), maka data dapat dikatakan mengandung heteroskedastisitas. (2) Apabila dari hasil uji gletser ditemukan bahwa nilai signifikasi dari variabel independen terhadap nilai absolut residual > taraf signifikan yang ditentukan (0,05), maka data yang digunakan dalam penelitian dapat dikatakan tidak mengandung heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda
Analisis regresi linier berganda dimaksud untuk menganalisis pengaruh dari variabel Kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan (Y). Formula untuk regresi linear berganda adalah sebagai berikut; $Y = \alpha + \beta 1X1 + \beta 2X2 + \varepsilon$.

Uji Signifikansi Parsial (uji statistik T)
Uji t dilakukan untuk dapat mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen pada variabel dependen. Adapun kriteria yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut; (1) H_0 ditolak, H_a diteirima. Artinya, terdapat pengaruh secara parsial antara pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan. (2) H_0 diterima, H_a ditolak. Artinya, tidak terdapat pengaruh secara parsial antara pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan.

Uji Signifikansi Simultan (uji stastistik F)
Uji F dilakukan untuk menguji apakah semua variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Kriteria yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut; (1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, atau sig < α maka H_0 ditolak, H_a diterima, artinya terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat atau pasien di UPTD Puskesmas Dompu Barat. (2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, atau sig > α maka H_0 diterima, H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat pasien di UPTD Puskesmas Dompu Barat.

Koefesien Determinasi (R^2)
Koefisien determinasi (R^2) adalah ukuran yang menunjukkan persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam suatu model penelitian. Nilai R^2 berada dalam rentang 0 hingga 1, di mana semakin besar nilai R^2, semakin dominan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Berdasarkan tingkat korelasi, nilai R^2 dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Tabel 2. Tabel Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat

Sumber: Adaptasi Sugiyono, 2021

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Penelitian
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat/pasien pada UPTD Puskesmas Dompu Barat. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tiga variabel utama, yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel independen pertama (X1), kepercayaan sebagai variabel independen kedua (X2), dan kepuasan masyarakat/pasien sebagai variabel dependen (Y). Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Variabel kualitas pelayanan diukur menggunakan 10 butir pernyataan, variabel kepercayaan menggunakan 6 butir pernyataan, sedangkan variabel kepuasan masyarakat/pasien menggunakan 6 butir pernyataan. Seluruh jawaban responden diberikan dalam skala Likert 1–5. Pengolahan data dilakukan dengan tahapan pengujian instrumen, pengujian asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi (R^2).

Analisis Statistik Deskriptif
Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai nilai variabel penelitian.

Tabel 3. Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan (X1)	100	34	48	41,86	2,975
Kepercayaan (X2)	100	22	30	26,70	1,755
Kepuasan (Y)	100	15	30	24,78	2,381
Valid N	100				

Sumber: Data Primer diolah SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel di atas, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai minimum 34 dan maksimum 48 dengan nilai rata-rata sebesar 41,86. Variabel kepercayaan memiliki nilai minimum 22 dan maksimum 30 dengan nilai rata-rata 26,70. Sementara itu, kepuasan masyarakat memiliki nilai minimum 15 dan maksimum 30 dengan nilai rata-rata 24,78. Secara deskriptif, nilai rata-rata masing-masing variabel menunjukkan bahwa skor jawaban responden cenderung berada pada tingkat yang relatif tinggi, meskipun variasi jawaban tetap ditemukan di antara responden.

Uji Validitas
Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap butir pernyataan mampu mengukur konstruk yang diteliti. Dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, derajat kebebasan untuk pengujian korelasi adalah df = n – 2 = 100 – 2 = 98. Pada taraf signifikansi 5%, nilai r-tabel adalah sekitar 0,1966. Dengan kriteria pengujian yaitu jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1966), maka item dinyatakan valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Corrected Item-Total Correlation	r-tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,435	0,1966	Valid
	X1.2	0,423	0,1966	Valid
	X1.3	0,376	0,1966	Valid
	X1.4	0,345	0,1966	Valid
	X1.5	0,435	0,1966	Valid
	X1.6	0,378	0,1966	Valid
	X1.7	0,318	0,1966	Valid
	X1.8	0,425	0,1966	Valid
	X1.9	0,421	0,1966	Valid
	X1.10	0,485	0,1966	Valid
Kepercayaan (X2)	X2.1	0,437	0,1966	Valid
	X2.2	0,338	0,1966	Valid
	X2.3	0,364	0,1966	Valid
	X2.4	0,309	0,1966	Valid
	X2.5	0,538	0,1966	Valid
	X2.6	0,489	0,1966	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y.1	0,467	0,1966	Valid
	Y.2	0,610	0,1966	Valid
	Y.3	0,581	0,1966	Valid
	Y.4	0,626	0,1966	Valid
	Y.5	0,622	0,1966	Valid
	Y.6	0,551	0,1966	Valid

Sumber: Data Primer diolah SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 4, seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2), dan Kepuasan Masyarakat (Y) dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan seluruh nilai *Corrected Item-Total Correlation* (r-hitung) dari setiap item pernyataan lebih besar dibandingkan nilai r-tabel (0,1966). Oleh karena itu, semua instrumen kuesioner dalam penelitian ini layak digunakan untuk proses pengumpulan data dan analisis tahap selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan instrumen pengukur yang memiliki konsistensi, stabilitas, dan keterandalan yang tinggi meskipun digunakan berulang kali, sehingga menghasilkan data yang akurat dan dapat dipercaya.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,892	10	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0,842	6	Reliabel
Kepuasan (Y)	0,849	6	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah SPSS, 2026

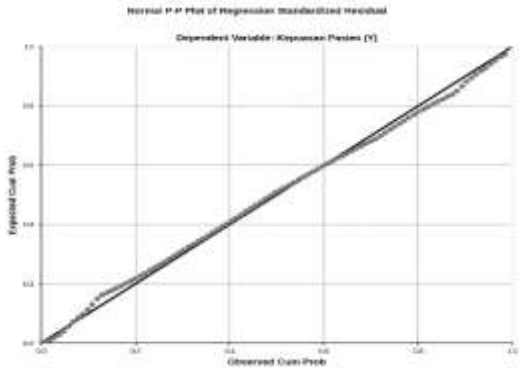
Berdasarkan tabel 5, bahwa nilai Cronboach Alpha variabel kualitas pelayanan (X1) 0,892, variabel kepercayaan (X2) 0,842, dan variabel kepuasan pasien (Y) 0,849. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan setiap variabel lebih dari 0,60 sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dari kuesioner tersebar secara normal, sehingga model regresi linear berganda yang digunakan bebas dari bias dan hasilnya dapat diandalkan untuk menarik kesimpulan yang valid.

Gambar 1. Uji Normalitas



Berdasarkan Gambar tersebut, titik-titik residual menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Pola tersebut menunjukkan bahwa residual model regresi cenderung berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Pengujian ini dilakukan untuk memastikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) tidak saling memiliki korelasi yang terlalu tinggi, sehingga masing-masing variabel secara murni dapat mengukur pengaruhnya terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Tabel 6. Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,563	1,985	Tidak terjadi multikolinearitas
Kepercayaan (X2)	0,563	1,985	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data Primer diolah SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 5, bahwa nilai tolerance untuk kedua variabel adalah 0,563 > 0,10 dan VIF sebesar 1,985 < 10. Dengan demikian, model regresi tidak mengalami masalah multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini dilakukan menggunakan Uji Glejser, di mana sebuah data dikatakan baik dan tidak mengandung heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi dari variabel independen terhadap nilai absolut residual lebih besar dari taraf signifikansi yang ditentukan (> 0,05).

Tabel 7. Uji Heteroskedastisitas Glejser

Variabel	Koefisien	Sig.
Constant	6,153	0,000
Kualitas Pelayanan (X1)	0,016	0,698
Kepercayaan (X2)	0,032	0,721

Sumber: Data Primer diolah SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 7, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai signifikansi 0,698 > 0,05 sehingga tidak menunjukkan indikasi heteroskedastisitas. Sedangkan, variabel kepercayaan memiliki nilai signifikansi 0,721 > 0,05.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini secara spesifik bermaksud untuk menganalisis dan membuktikan sejauh mana pengaruh dari variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat atau pasien (Y) di UPTD Puskesmas Dompu Barat.

Tabel 8. Hasil Regresi Linear Berganda

Model	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
Constant	8.936	2,534		3.526	0,001
Kualitas Pelayanan (X1)	0,452	0,078	0,511	5,817	0,000
Kepercayaan (X2)	0,459	0,117	0,346	3,936	0,000

Sumber: Data Primer diolah SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 8, bahwa Interpretasi persamaan regresi tersebut adalah nilai konstanta sebesar 8,936 menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan dan kepercayaan diasumsikan bernilai nol, maka nilai kepuasan masyarakat diprediksi sebesar 8,936. Interpretasi ini berlaku berdasarkan bentuk model regresi yang digunakan. Koefisien regresi kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 0,452. Artinya, setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan diperkirakan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,452 satuan, dengan asumsi variabel kepercayaan tetap. Nilai tersebut menunjukkan hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat, semakin tinggi pula kepuasan yang diprediksi oleh model regresi. Koefisien regresi kepercayaan bernilai positif sebesar 0,459. Artinya, setiap peningkatan satu satuan kepercayaan diperkirakan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,459 satuan, dengan asumsi kualitas pelayanan tetap. Hasil ini menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki hubungan positif dengan kepuasan masyarakat. Semakin tinggi kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan kesehatan, semakin tinggi pula kepuasan yang diprediksi oleh model regresi.

Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Pengujian ini bertujuan untuk membuktikan apakah variabel Kualitas Pelayanan (X1) secara sendiri-sendiri berpengaruh terhadap Kepuasan (Y), serta apakah variabel Kepercayaan (X2) secara sendiri-sendiri berpengaruh terhadap Kepuasan (Y).

Tabel 9. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,936	2,534	-	3,526	0,001
	Kualitas Pelayanan (X1)	0,452	0,078	0,511	5,817	0,000
	Kepercayaan (X2)	0,459	0,117	0,346	3,936	0,000

Sumber: Data Primer diolah SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 9, bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai t-hitung sebesar 5,817 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai |t-hitung| 5,817 > t-tabel 1,984 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, maka kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sementara itu, variabel Kepercayaan (X2) memiliki nilai t-hitung sebesar 3,936 dengan nilai signifikansi 0,000. Maka kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Pengujian ini digunakan untuk memastikan apakah variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara bersama-sama memengaruhi Kepuasan Masyarakat atau pasien di UPTD Puskesmas Dompu Barat.

Tabel 10. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Model
1	Regression	1339.005	2	669.503	80.972	0,000
	Residual	785.495	97	8,268	-	-
	Total	2124.500	99	-	-	-

Sumber: Data Primer diolah SPSS, 2026

Berdasarkan tabel 10 di atas, diperoleh nilai F-hitung sebesar 80.972 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, maka model regresi secara simultan dinyatakan signifikan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk menunjukkan besaran persentase pengaruh variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat) di dalam suatu model penelitian.

Tabel 11. Koefisien Determinasi (R^2)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of Estimate
0,794	0,630	0,622	2,875

Sumber: Data Primer diolah SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 11, diperoleh nilai R sebesar 0,794, R Square sebesar 0,630 dan Adjusted R Square sebesar 0,622. Hal ini menunjukkan bahwa model yang terdiri atas variable kualitas pelayanan dan kepercayaan mampu mejelaskan 63% variasi kepuasaan masyarakat, sedangkan 37% sisanya berkaitan dengan faktor lain di luar model penelitian.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada UPTD Puskesmas Dompu Barat

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, kualitas pelayanan memiliki koefisien regresi sebesar 0,452 dengan nilai *t-hitung* sebesar 5,817 dan signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan nilai *t-hitung* lebih besar daripada *t-tabel* sebesar 1,984, kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Puskesmas Dompu Barat. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima berdasarkan hasil pengujian tersebut. Koefisien regresi positif sebesar 0,452 menunjukkan bahwa peningkatan skor kualitas pelayanan sebesar satu satuan diperkirakan diikuti oleh peningkatan skor kepuasan masyarakat sebesar 0,452 satuan, dengan asumsi variabel kepercayaan berada dalam kondisi tetap. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk penilaian masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Masyarakat tidak hanya menilai pelayanan berdasarkan tindakan medis yang diberikan, tetapi juga berdasarkan pengalaman selama

berinteraksi dengan petugas, kemudahan memperoleh pelayanan, ketepatan prosedur, serta kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Temuan tersebut sejalan dengan konsep kepuasan yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2016, 2018), yaitu bahwa kepuasan terbentuk melalui perbandingan antara kinerja yang dirasakan dan harapan penerima layanan. Dalam konteks Puskesmas Dompu Barat, pelayanan yang dipersepsikan sesuai atau melampaui harapan masyarakat berpotensi menghasilkan penilaian yang lebih positif terhadap fasilitas kesehatan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, masyarakat berpotensi mengalami ketidakpuasan. Oleh karena itu, pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan dapat dipahami sebagai dukungan empiris terhadap pandangan bahwa pengalaman pelayanan merupakan bagian penting dari evaluasi masyarakat atas kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), sebagaimana dijelaskan oleh Lupiyoadi (2014) serta Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Kelima dimensi tersebut dapat digunakan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan masyarakat. Bukti fisik berkaitan dengan kondisi sarana, prasarana, dan penampilan petugas; keandalan berhubungan dengan ketepatan dan konsistensi pelayanan; daya tanggap mencerminkan kesediaan petugas membantu masyarakat; jaminan berkaitan dengan kompetensi dan rasa aman; sedangkan empati mencerminkan perhatian terhadap kebutuhan masing-masing pasien.

Dalam pelayanan kesehatan tingkat pertama, dimensi-dimensi tersebut memiliki arti penting karena masyarakat berinteraksi secara langsung dengan petugas dan fasilitas pelayanan. Pelayanan yang tepat waktu, informasi yang jelas, sikap petugas yang ramah, serta perhatian terhadap kebutuhan pasien dapat memperkuat persepsi positif masyarakat. Namun demikian, hasil regresi dalam penelitian ini hanya menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel secara keseluruhan. Hasil tersebut belum membuktikan bahwa setiap dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sama besar atau bahwa dimensi tertentu merupakan aspek yang paling menentukan kepuasan. Penentuan dimensi yang paling dominan memerlukan analisis tambahan berdasarkan skor indikator atau pengujian masing-masing dimensi.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Tjiptono (2015), Suryadharma dan Nurcahya (2015), serta Bucak (2014), yang menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Penelitian Arifin (2021) pada Puskesmas Suko, Kabupaten Probolinggo, juga menjadi rujukan yang relevan karena membahas kualitas pelayanan dan kepercayaan dalam kaitannya dengan kepuasan pasien pada fasilitas kesehatan tingkat pertama. Kesamaan arah temuan tersebut memperkuat argumentasi bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang patut diperhatikan dalam upaya meningkatkan kepuasan penerima layanan.

Meskipun demikian, hasil penelitian terdahulu tidak sepenuhnya dapat diperlakukan sebagai bukti bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan akan selalu sama pada setiap fasilitas kesehatan. Hasil penelitian ini sendiri menunjukkan variasi kontribusi simultan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan pada beberapa Puskesmas, seperti Rawa Mekar Jaya, Sadananya, dan Pakis. Perbedaan tersebut mengindikasikan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan dapat dipengaruhi oleh konteks pelayanan, karakteristik responden, kondisi fasilitas, serta metode pengukuran yang digunakan. Dengan demikian, hasil penelitian di Puskesmas Dompu Barat lebih tepat dipahami sebagai bukti empiris pada konteks lokal yang diteliti, bukan sebagai dasar untuk menggeneralisasi kondisi seluruh Puskesmas.

Secara praktis, temuan ini menunjukkan bahwa pengelola UPTD Puskesmas Dompu Barat perlu menjadikan peningkatan kualitas pelayanan sebagai bagian dari upaya perbaikan berkelanjutan. Perbaikan tersebut dapat diarahkan pada pemeliharaan sarana dan prasarana, peningkatan ketepatan prosedur pelayanan, pengelolaan waktu tunggu, pemberian informasi yang mudah dipahami, serta penguatan sikap responsif dan empatik petugas. Agar kebijakan yang diterapkan tepat sasaran, pengelola perlu melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap indikator-indikator kualitas pelayanan yang memperoleh penilaian terendah dari masyarakat. Dengan demikian, hasil penelitian

tidak hanya menjadi dasar untuk menyatakan adanya pengaruh statistik, tetapi juga dapat digunakan untuk merumuskan prioritas perbaikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat pada UPTD Puskesmas Dompu Barat
Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki koefisien regresi sebesar 0,459, nilai *t-hitung* sebesar 3,936, dan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 serta nilai *t-hitung* yang lebih besar daripada *t-tabel* sebesar 1,984 menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Puskesmas Dompu Barat. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima berdasarkan hasil pengujian tersebut.

Koefisien regresi positif sebesar 0,459 berarti bahwa peningkatan skor kepercayaan sebesar satu satuan diperkirakan diikuti oleh peningkatan skor kepuasan sebesar 0,459 satuan, dengan asumsi kualitas pelayanan tetap. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya berkaitan dengan bagaimana pelayanan diberikan, tetapi juga dengan keyakinan masyarakat terhadap kemampuan dan integritas penyelenggara pelayanan kesehatan. Dalam pelayanan kesehatan, masyarakat menyerahkan sebagian aspek penting yang berkaitan dengan kondisi kesehatannya kepada tenaga kesehatan. Oleh karena itu, keyakinan bahwa pelayanan diberikan secara kompeten, bertanggung jawab, dan memperhatikan kepentingan pasien menjadi unsur yang relevan dalam membentuk evaluasi masyarakat terhadap layanan yang diterima.

Secara teoretis, hasil ini dapat dijelaskan melalui konsep kepercayaan yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2018), yang dalam naskah penelitian dioperasionalkan melalui tiga indikator, yaitu kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), dan integritas (*integrity*). Kemampuan berkaitan dengan keyakinan masyarakat terhadap kompetensi penyedia layanan dalam menjalankan tugasnya. Kebaikan hati mencerminkan persepsi bahwa penyedia layanan memperhatikan kepentingan dan kebutuhan pasien, sedangkan integritas berkaitan dengan konsistensi perilaku, kejujuran, serta kesesuaian tindakan dengan tanggung jawab yang dimiliki.

Ketiga indikator tersebut relevan untuk menjelaskan hubungan kepercayaan dengan kepuasan dalam pelayanan kesehatan. Ketika masyarakat menilai petugas memiliki kemampuan yang memadai, memberikan informasi secara jelas, memperlakukan pasien secara wajar, serta menjalankan pelayanan dengan bertanggung jawab, keyakinan terhadap penyedia layanan dapat semakin kuat. Kepercayaan tersebut berpotensi membuat masyarakat menilai pengalaman pelayanannya secara lebih positif. Sebaliknya, ketidakjelasan informasi, ketidakkonsistenan pelayanan, atau keraguan terhadap kompetensi petugas dapat melemahkan keyakinan masyarakat, meskipun sebagian prosedur pelayanan telah terlaksana.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Arifin (2021), yang menempatkan kepercayaan sebagai aspek penting dalam hubungan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Kepercayaan memungkinkan pasien membangun keyakinan bahwa tenaga kesehatan akan bertindak demi kepentingan terbaik mereka dan memberikan pelayanan yang sesuai. Temuan tersebut juga searah dengan pembahasan Cahyati dan Seminari (2020), yang menekankan relevansi kepercayaan dan kepuasan dalam membangun hubungan jangka panjang antara penerima dan penyedia jasa.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah bahwa pengelola Puskesmas Dompu Barat perlu membangun kepercayaan masyarakat melalui perilaku pelayanan yang profesional, konsisten, dan bertanggung jawab. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan kompetensi petugas, penyampaian informasi yang transparan, komunikasi yang menghargai pasien, perlindungan kerahasiaan informasi pasien, serta penanganan pengaduan secara jelas dan adil. Penguatan kepercayaan tidak cukup dilakukan melalui komunikasi atau sosialisasi semata, tetapi harus tercermin dalam pengalaman pelayanan yang benar-benar diterima masyarakat. Dengan demikian, kepercayaan dapat dipelihara sebagai bagian dari tata kelola pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara Simultan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji simultan menunjukkan nilai *F-hitung* sebesar 80,972 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05, kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Puskesmas Dompu Barat. Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi yang memasukkan kedua variabel independen tersebut secara keseluruhan signifikan dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat. Hasil ini mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat lebih tepat dipahami melalui pertimbangan terhadap kualitas pengalaman pelayanan dan keyakinan terhadap penyedia layanan secara bersamaan. Kualitas pelayanan menggambarkan penilaian terhadap proses dan karakteristik layanan yang diterima, sedangkan kepercayaan menggambarkan keyakinan masyarakat terhadap kemampuan, niat baik, dan integritas penyedia layanan. Kedua aspek tersebut memiliki fokus konseptual yang berbeda, tetapi sama-sama relevan dalam membentuk evaluasi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Hasil tersebut sejalan dengan arah penelitian terdahulu yang dibahas dalam penelitian pada UPTD Puskesmas Rawa Mekar Jaya, Puskesmas Sadananya, dan Puskesmas Suko. Penelitian-penelitian tersebut digunakan sebagai pembanding karena sama-sama mengkaji kualitas pelayanan dan kepercayaan dalam kaitannya dengan kepuasan pasien. Akan tetapi, besarnya pengaruh yang dilaporkan dalam penelitian terdahulu berbeda-beda. Perbedaan ini menunjukkan bahwa signifikansi pengaruh secara simultan tidak harus menghasilkan besaran kontribusi yang identik pada setiap lokasi penelitian.

Dengan demikian, kontribusi penelitian ini terletak pada penyediaan bukti empiris mengenai hubungan kedua variabel tersebut dengan kepuasan masyarakat dalam konteks UPTD Puskesmas Dompu Barat. Temuan ini memperluas konteks penerapan teori kualitas pelayanan dan kepercayaan pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di Kabupaten Dompu. Namun, karena penelitian menggunakan sampel purposif sebanyak 100 responden, hasilnya tetap perlu dipahami berdasarkan karakteristik responden dan prosedur pengambilan sampel yang digunakan. Dari sisi praktis, hasil uji simultan memberikan dasar bagi pengelola Puskesmas Dompu Barat untuk mengintegrasikan peningkatan kualitas pelayanan dan pembangunan kepercayaan dalam program perbaikan layanan. Kedua aspek tersebut sebaiknya tidak dikelola secara terpisah. Peningkatan kompetensi petugas, ketepatan prosedur, dan kecepatan pelayanan perlu disertai komunikasi yang terbuka, perlakuan yang menghargai pasien, dan penanganan keluhan yang dapat dipertanggungjawabkan. Pendekatan terpadu tersebut memungkinkan perbaikan kualitas pelayanan sekaligus penguatan hubungan antara fasilitas kesehatan dan masyarakat.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Puskesmas Dompu Barat, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut; (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Puskesmas Dompu Barat. Hasil uji parsial menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,452, nilai *t-hitung* sebesar 5,817, dan nilai signifikansi ($p<0,001$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat, semakin tinggi pula kepuasan yang diperkirakan dalam model penelitian. (2) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Puskesmas Dompu Barat. Hasil uji parsial menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,459, nilai *t-hitung* sebesar 3,936, dan nilai signifikansi ($p<0,001$). Hasil ini menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan kesehatan memiliki hubungan positif dengan kepuasan masyarakat. (3) Kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Puskesmas Dompu Barat. Hasil uji simultan menunjukkan nilai ($F=80,972$) dengan nilai signifikansi ($p<0,001$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama signifikan dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat

REFERENSI

Aprileny, I., Wati, W. T., & Emarawati, J. A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan promosi terhadap loyalitas pelanggan. Jurnal Akuntansi dan Manajemen, 17(2), 39–47. https://doi.org/10.36406/jam.v17i02.330

Arifin, S. N. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo [Skripsi tidak diterbitkan]. Universitas Panca Marga Probolinggo.

Arikunto, S. (2002). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik (Ed. rev. 5). Rineka Cipta.

Badan Pusat Statistik Kabupaten Dompu. (2026). Publikasi statistik Kabupaten Dompu yang memuat data IPM tahun 2025 perlu diverifikasi.

Bucak, T. (2014). The effect of service quality on customer satisfaction: A research on hotel businesses. International Journal of Education and Research, 2(1), 1–12.

Cahyati, N. K., & Seminari, N. K. (2020). The role of customer satisfaction in mediating the effect of service quality and marketing experience on repurchase intention (Study in PT Pos Indonesia expedition services). American Journal of Humanities and Social Sciences Research, 4(2), 128–135.

Dinas Kesehatan Kabupaten Dompu. (2026). Informasi dan pelayanan publik UPTD Puskesmas Dompu Barat.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson.

Lupiyoadi, R. (2014). Manajemen pemasaran jasa: Berbasis kompetensi (Ed. 3). Salemba Empat.

Nuraeni, R., Eldine, A., & Muniroh, L. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Manager: Jurnal Ilmu Manajemen, 2(4), 487–493.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Setyo, P. E. (2017). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen "Best Autoworks". PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis, 1(6), 755–764. https://journal.uc.ac.id/index.php/performa/article/view/404

Sholeha, S. (2020). Pentingnya kualitas pelayanan makanan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Jurnal Ilmiah Kesehatan, 19(2), 55–58. https://doi.org/10.33221/jikes.v19i02.513

Sugiyono. (2014). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Suryadharma, I. W. W., & Nurcahya, I. K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur. E-Jurnal Manajemen Unud, 4(4), 930–942.

Tjiptono, F. (2015). Strategi pemasaran (Ed. 4). Andi.

Wu, H., Lee, J., & Chang, S. (2016). Trust in healthcare services: A key to patient satisfaction and loyalty. Journal of Health Services Management, 10(2), 150–168.