

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kesehatan merupakan salah satu hak fundamental manusia yang dijamin oleh konstitusi dan Undang – Undang di Indonesia. Oleh karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab yang besar dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tanggung jawab pemerintah dalam bidang kesehatan tertuang dalam berbagai Peraturan Perundang – undangan, termasuk yaitu **Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945** Pasal 28H ayat (1) menyatakan bahwa "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, berhak atas lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.", serta **Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan:** Pasal 4 menyatakan bahwa "Pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat."

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di Indonesia yang menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) secara promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Berdasarkan tingkatan layanan fasilitas kesehatan (faskes) dibagi menjadi 3 (Tiga) yaitu pertama Fasilitas Kesehatan Tingkat 1 yang merupakan faskes primer yang memberikan layanan kesehatan dasar, seperti pemeriksaan, diagnosis, pengobatan, dan perawatan kepada pasien dengan kondisi medis ringan. Contoh faskes tingkat 1 adalah Puskesmas, Klinik Pratama, dan Dokter Praktik Mandiri. Kemudian yang kedua adalah fasilitas kesehatan tingkat 2 yang merupakan faskes lanjutan yang memberikan layanan kesehatan yang lebih kompleks setelah pasien mendapatkan rujukan dari faskes tingkat 1. Contoh faskes tingkat 2 adalah Rumah Sakit tipe C dan D, dan yang terakhir adalah kesehatan tingkat 3 yang merupakan faskes rujukan tertinggi yang memberikan

layanan kesehatan yang paling kompleks dan spesialis. Contoh faskes tingkat 3 adalah Rumah Sakit tipe A dan B.

Fungsi utama Puskesmas adalah mengelola kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya, memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, mengembangkan dan membina peran serta masyarakat dalam pembangunan kesehatan, melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan kesehatan lingkungan serta melakukan pembinaan terhadap sarana kesehatan swasta di wilayah kerjanya. “Pusat pelayanan kesehatan masyarakat sebagai Suatu unit organisasi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan yang berada di garda terdepan dan mempunyai misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu untuk masyarakat di suatu wilayah kerja tertentu yang telah ditentukan secara mandiri dalam menentukan kegiatan namun tidak mencakup aspek pembiayaan” (Situmorang, 2013).

Kepercayaan pasien merupakan elemen fundamental dalam industri kesehatan. Pasien yang percaya pada dokter baik di Puskesmas, klinik atau rumah sakit mereka lebih cenderung mengikuti instruksi dokter dengan patuh, merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, merekomendasikan penyedia layanan kesehatan kepada orang lain serta tetap setia pada penyedia layanan kesehatan mereka. Kepercayaan pasien dapat dibangun melalui berbagai cara, seperti membangun hubungan dengan pasien meluangkan waktu untuk mengenal pasien sebagai individu dan memahami kebutuhan dan kekhawatiran mereka, berkomunikasi secara efektif, jelas, terbuka dan jujur, menunjukkan kompetensi yaitu dengan mengupdate pengetahuan dan keterampilan medis terbaru, bersikap jujur dan dapat dipercaya, bersikap peduli dan empati dengan menunjukkan kepada pasien bahwa Anda peduli dengan mereka dan bahwa Anda memahami situasi mereka serta yang terakhir adalah menghormati pasien yaitu dengan memperlakukan pasien Anda dengan hormat dan hormati nilai-nilai mereka.

(Yassir & Abdul Haris, 2022) mendefinisikan kepercayaan pasien sebagai sebuah keyakinan seseorang terhadap objek dan atribut bahwa benar-benar memberikan manfaatnya lebih dari pesaing. Menurut Morgan dan Hunt (dalam

Djohan, 2015; Rusandy, 2016;Hadiyati, 2018), kepercayaan merupakan suatu kondisi dimana salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan kehandalan dan integritas pihak yang lain. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan timbul karena ada keyakinan bahwa orang yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Keyakinan ini menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran.

Puskesmas merupakan unit penyelenggaraan pelayanan kesehatan dasar di tingkat Kecamatan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten. di Kabupaten Kuningan terdapat 37 Puskesmas milik Pemerintah Daerah yang tersebar di 32 Kecamatan.

Berikut disajikan Tabel Nama Puskesmas di Kabupaten Kuningan :

Tabel 1.1
Nama – nama Puskesmas
di wilayah Kecamatan Kabupaten Kuningan

No	Nama Puskesmas	Nama Kecamatan
1	Darma	Darma
2	Kadugede	Kadugede
3	Nusaherang	Nusaherang
4	Ciniru	Ciniru
5	Hantara	Hantara
6	Selajambe	Selajambe
7	Subang	Subang
8	Cilebak	Cilebak
9	Ciwaru	Ciwaru
10	Karangkencana	Karangkencana
11	Cibingbin	Cibingbin
12	Cibeureum	Cibeureum
13	Luragung	Luragung
14	Cimahi	Cimahi
15	Cidahu	Cidahu
16	Kalimanggis	Kalimanggis
17	Ciawigebang	Ciawigebang
18	Cihaur	
19	Cipicung	Cipicung
20	Manggari	Lebakwangi
21	Mekarwangi	
22	Maleber	Maleber
23	Garawangi	Garawangi
24	Sindangagung	Sindangagung
25	Kuningan	Kuningan
26	Lamepayung	

No	Nama Puskesmas	Nama Kecamatan
27	Windusengkahan	Kuningan
28	Sukamulya	Cigugur
29	Kramatmulya	Kramatmulya
30	Jalaksana	Jalaksana
31	Japara	Japara
32	Cilimus	Cilimus
33	Lingarjati	
34	Cigandamekar	Cigandamekar
35	Mandirancan	Mandirancan
36	Pancalang	Pancalang
37	Pasawahan	Pasawahan

Sumber : Profil Dinas Kesehatan Kab. Kuningan Tahun 2023

Dari table 1.1 diatas diketahui Puskesmas yang ada di Kabupaten Kuningan, rata – rata tiap Kecamatan memiliki 1 unit Puskesmas, namun ada 1 Kecamatan yang memiliki 2 Puskesmas diantaranya yaitu Puskesmas Manggari dan Mekarwangi yang terletak di Kecamatan Lebakwangi, Puskesmas Cilimus dan Linggarjati yang terletak di Kecamatan Cilimus dan terakhir 1 Kecamatan memiliki 3 Puskesmas yaitu Puskemas Kuningan, Lamepayung, dan Windusengkahan yang terletak di Kecamatan Kuningan.

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama melayani kunjungan bagi kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Kunjungan umum. Bagi Peserta JKN diberikan kebebasan memilih Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang akan memberikan layanan kesehatan berdasarkan pertimbangan atau referensi mereka. Ketika peserta JKN sudah terdaftar sebagai Peserta Puskesmas A itu artinya Peserta JKN berhak mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut sesuai dengan kebutuhan medisnya dan tidak akan dilayani ketika berkunjung ke Puskesmas B.

Berikut disajikan Tabel jumlah kepesertaan JKN di Kabupaten Kuningan Tahun 2023.

Tabel 1.2
Jumlah Kepesertaan JKN
Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
Kabupaten Kuningan Tahun 2023

NO	PUSKESMAS	JUMLAH PESERTA JKN	NO	PUSKESMAS	JUMLAH PESERTA JKN
1	Darma	39.097	21	Manggari	14.101
2	Kadugede	14.485	22	Maleber	27.711
3	Nusaherang	10.613	23	Garawangi	25.496
4	Ciniru	12.226	24	Sindangagung	23.109
5	Hantara	10.425	25	Kuningan	24.263
6	Selajambe	9.951	26	Windusengkahan	10.479
7	Subang	11.227	27	Lamepayung	14.592
8	Cilebak	6.553	28	Sukamulya	32.008
9	Ciwaru	21.104	29	Kramatmulya	25.298
10	Karangkencana	14.619	30	Jalaksana	23.622
11	Cibingbin	25.905	31	Japara	13.116
12	Cibeureum	14.377	32	Cilimus	22.218
13	Luragung	26.723	33	Linggarjati	6.960
14	Cimahi	19.162	34	Cigandamekar	17.175
15	Cidahu	30.796	35	Mandirancan	14.455
16	Kalimanggis	16.543	36	Pancalang	16.751
17	Ciawigebang	35.850	37	Pasawahan	12.112
18	Cihaur	21.835			
19	Cipicung	14.632			
20	Mekarwangi	12.504			

Sumber : Profil Dinas Kesehatan Kab. Kuningan Tahun 2023

Dari tabel 1.2 diketahui jumlah kepesertaan JKN pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama di Kabupaten Kuningan Tahun 2023, Puskesmas Darma menempati urutan pertama sebagai Faskes yang memiliki peserta terbanyak di Kabupaten Kuningan yaitu sebesar 39.097 jiwa, terbanyak kedua yaitu Puskesmas Ciawigebang sebesar 35.850 jiwa dan terbanyak ketiga Puskesmas Cidahu dengan kepesertaan sebesar 30.796. Hal ini mengindikasikan besarnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan kesehatan yang dipilih

sebagai penyedia pelayanan kesehatan selain dari jumlah penduduk yang besar di wilayah tersebut.

UPTD Puskesmas DTP Darma adalah satu – satunya Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Milik Pemerintah Daerah yang ada di wilayah kerja Kecamatan Darma beralamat di Jalan Raya Darma No. 01. Terdiri dari 19 Desa dengan jumlah penduduk 50.680 jiwa pada tahun 2023 dengan kepesertaan JKN sebanyak 39.097 (77,15%) terdiri dari PBI sebesar 34.137 (87,31%) dan Non PBI 4.960 (12,69%) dan sisanya sebesar 22,85% merupakan Non JKN (Umum).

Sistem kapitasi dalam konteks Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah sebuah mekanisme pembayaran yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan kepada fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), seperti puskesmas secara bulanan. Besaran pembayaran ini didasarkan pada jumlah peserta JKN yang terdaftar di Puskesmas tersebut, tanpa memperhitungkan jenis dan jumlah pelayanan kesehatan yang diberikan. Jumlah kapitasi ini bersifat tetap dan dibayarkan setiap bulan, terlepas dari banyak sedikitnya pasien yang datang berobat.

Kepesertaan JKN sangat penting bagi Puskesmas karena Sistem kapitasi yang diterapkan dalam JKN memberikan sumber pendapatan yang relatif stabil bagi Puskesmas. Setiap bulan, Puskesmas akan menerima dana kapitasi berdasarkan jumlah peserta JKN yang terdaftar. Hal ini memungkinkan Puskesmas untuk merencanakan anggaran dan kegiatan dengan lebih baik. Sistem kapitasi mendorong Puskesmas untuk meningkatkan kepercayaan pasien untuk memilih Puskesmas melalui peningkatan kualitas pelayanan. Puskesmas yang memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan cenderung akan mempertahankan peserta JKN-nya, bahkan menarik peserta baru.

Namun berdasarkan data kepesertaan JKN di UPTD Puskesmas Darma diketahui terjadi penurunan kepesertaan selama kurun waktu 1 tahun terakhir pada tahun 2023, berikut disajikan dalam tabel :

Tabel 1.3
Data kepesertaan JKN
di UPTD Puskesmas Darma Tahun 2023

No	Bulan	Jumlah Peserta JKN	Penambahan/ Pengurangan
1	Januari	39.156	-
2	Pebruari	39.086	- 70
3	Maret	39.024	- 62
4	April	38.967	- 57
5	Mei	38.916	- 51
6	Juni	38.873	- 43
7	Juli	38.815	- 58
8	Agustus	38.775	- 40
9	September	38.818	43
10	Oktober	38.871	53
11	Nopember	38.962	91
12	Desember	39.097	135

Sumber : Laporan UPTD Puskesmas Darma Tahun 2023

Dari tabel 1.3 diketahui data kepesertaan JKN di UPTD Puskesmas Darma Tahun 2023 yang cenderung terus mengalami penurunan setiap bulannya, penurunan terjadi di awal tahun pada bulan Februari sampai dengan Agustus 2023 dan perlahan mulai naik kembali di akhir tahun. Penurunan jumlah kepesertaan ini memiliki banyak kemungkinan penyebab seperti dari faktor internal yaitu kualitas pelayanan yang mungkin buruk, kurangnya obat – obatan dan fasilitas yang kurang memadai serta dari faktor eksternal yaitu dengan peningkatan pelayanan kesehatan swasta dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas.

Penurunan kunjungan pasien juga terjadi pada pasien umum di UPTD Puskesmas DTP Darma pada tahun 2023, berikut disajikan dalam tabel :

Tabel 1.4
Jumlah Kunjungan Pasien Umum
Di UPTD Puskesmas DTP Darma
Tahun 2023

No	Bulan	Jumlah kunjungan Umum			
		Rawat Jalan	%	Rawat Inap	%
1	Januari	35	8,6	7.534	16,2
2	Pebruari	25	6,1	6.214	13,4
3	Maret	34	8,3	5.555	12,0
4	April	19	4,7	1.987	4,3
5	Mei	67	16,4	7.987	17,2
6	Juni	54	13,2	3.783	8,1
7	Juli	43	10,5	2.608	5,6
8	Agustus	37	9,1	2.523	5,4
9	September	32	7,8	2.467	5,3
10	Oktober	25	6,1	2.201	4,7
11	Nopember	21	5,1	1.830	3,9
12	Desember	16	3,9	1.783	3,8
	JUMLAH	408	100,0	46.472	100,0

Sumber : Laporan UPTD Puskesmas Darma Tahun 2023.

Dari tabel 1.4 diketahui jumlah kunjungan pasien di UPTD Puskesmas Darma Tahun 2023 yang berbanding lurus dengan penurunan kepesertaan JKN. Penurunan terjadi selama awal tahun dan cenderung terus mengalami penurunan setiap bulannya.

Berdasarkan hasil survey pendahuluan terhadap tingkat kepercayaan pasien di UPTD Puskesmas Darma melalui pertanyaan tertutup berupa kuesioner yang diberikan kepada 20 Responden, diketahui hasil sebagai berikut :

Table 1.5
Rekapitulasi kuesioner kepercayaan
Di UPTD Puskesmas DTP Darma

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS	Jml
1	Secara keseluruhan, saya percaya dengan pelayanan di Puskesmas	0	12	3	5	0	20
2	Saya akan merekomendasikan Puskesmas ini kepada orang lain yang membutuhkan layanan kesehatan	0	14	1	5	0	20

Sumber : Rekapitulasi Kuesioner

Berdasarkan tabel 1.5 diketahui bahwa dari jumlah 20 responden dari aspek kepercayaan, sebanyak 12 orang tidak percaya dengan pelayanan Puskesmas, 3 orang netral (tidak memberikan tanggapan), dan 5 orang percaya dengan pelayanan di Puskesmas. Sedangkan dari aspek rekomendasi, sebanyak 14 orang tidak akan merekomendasikan Puskesmas ini kepada orang lain yang membutuhkan layanan kesehatan, 1 orang netral (tidak memberikan tanggapan) dan 5 orang akan merekomendasikan Puskesmas ini kepada orang lain yang membutuhkan layanan kesehatan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa UPTD Puskesmas Darma memiliki tingkat kepercayaan yang rendah dimata Pasien/pengunjung.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian yang dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu seperti kurang baiknya pelayanan yang diberikan, waktu jam dokter yang tidak sesuai, pegawai Puskesmas yang kurang ramah, pendaftaran yang sering mengantri lama dan sering kali pemeriksaan/diagnosa yang lama untuk mengantri serta Dokter yang sering tidak ada.

Terdapat Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama lainnya di sekitar wilayah kerja UPTD Puskesmas DTP Darma yaitu :

Tabel 1.6
Daftar Nama Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Swasta
Di wilayah kerja UPTD Puskesmas DTP Darma

No	Nama Faskes Tk. Pertama	Alamat	Pemilik
1	Praktek Mandiri Dokter	Desa Bakom	dr. Dudin Fahrudin
2	Praktek Mandiri Dokter	Desa Parung	dr. dr. Andri Sentanu
3	Klinik Amalga	Desa Cikupa	dr. Asep S Hermana
4	Praktek Mandiri Dokter gigi	Desa Cipasung	drg. Wan Pahlawan
5	Praktek Mandiri Dokter	Desa Cipasung	dr. Sabrina
6	Klinik Cipasung	Desa Cipasung	
7	Praktek Mandiri Perawat	Desa Sakerta Barat	H. Saepudin,S.Kep,Ners
8	Praktek Mandiri Perawat	Desa Paninggaran	Ahmadi,S.Kep,Ners
9	Praktek Mandiri Perawat	Desa Bakom	Deden Hidayat,A.Md.Kep
10	Praktek Mandiri Bidan	Desa Cipasung	Bd. Hj. Khurairoh I,S.ST
11	Praktek Mandiri Bidan	Desa Cikupa	Bd. Hj. Lilis I,S.ST
12	Praktek Mandiri Bidan	Desa Darma	Bd. Hj. Nani Iriyani, S.ST

Sumber : Laporan Tahun 2023 UPTD Puskesmas Darma

Dari tabel diketahui jumlah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Swasta yang ada di wilayah kerja UPTD Puskesmas Darma diantaranya 2 unit Klinik, 3 orang Praktek Mandiri Dokter, 1 orang Praktek Mandiri Dokter Gigi, 3 Orang Praktek Mandiri Perawat dan 3 Orang Praktek Mandiri Bidan. Fasilitas Kesehatan Swasta adalah fasilitas kesehatan Tingkat 1 yang merupakan kompetitor Puskesmas yang akan berlomba – lomba memberikan pelayanan terbaik untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan atau *Service Quality*, merupakan aspek krusial dalam dunia bisnis, terutama dalam membangun hubungan yang kuat dan berkelanjutan dengan pelanggan. Menurut (Silitonga, 2023) Kualitas pelayanan adalah suatu usaha dalam mengimbangi harapan pelanggan dengan bersikap tanggap terhadap kebutuhan dan keinginan serta menyampaikannya kepada pelanggan secara akurat

Banyak masyarakat yang merasakan manfaat dari layanan Puskesmas, seperti kemudahan akses dan biaya yang terjangkau. Di sisi lain, masih banyak keluhan yang muncul terkait dengan kualitas pelayanan. Ketidakpuasan konsumen dapat disebabkan oleh bermacam-macam hal dan nantinya akan menimbulkan keluhan (*complaint*) kepada Puskesmas. Sebagai perusahaan jasa yang baik maka pihak Puskesmas wajib menangani keluhan (*complaint handling*) tersebut dengan baik sehingga konsumen merasa ada perbaikan dari ketidakpuasan konsumen terhadap jasa (Zalsabila, Kafilawaty, & Rahman, 2023).

Organisasi kesehatan seperti Puskesmas harus mulai serius memikirkan pentingnya program pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan kesehatan. Mengingat bahwa kesehatan merupakan salah satu peluang bisnis yang cukup baik untuk dikembangkan pada saat sekarang ini, terbukti dengan semakin banyaknya unit pelayanan kesehatan swasta yang berlomba-lomba menunjukkan eksistensinya dalam memberikan kontribusi di dunia kesehatan. Menurut Tjiptono (2012), kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Apabila kinerja yang dihasilkan sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasa puas, sebaliknya jika kinerja tidak sesuai harapan maka pelanggan akan merasa kecewa. Begitu juga jika pelanggan merasa bahwa kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas dan senang. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya Kotler & Keller (2012). Yulia & Adriani (2017) mendefinisikan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah menerima pelayanan yang dirasakan dan membandingkan dengan harapannya. Jika kinerja tidak sesuai dengan harapan, maka pasien akan merasa tidak puas dan kecewa. Sedangkan jika kinerja sesuai dengan harapan, maka pasien akan merasa puas. Tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada mutu pelayanan (Supranto, 2011). Sedangkan menurut definisi lain Kepuasan pasien merupakan evaluasi positif dari aspek pelayanan yang beragam (Satrianegara, 2014)

Fasilitas kesehatan yang ingin meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai kesuksesan jangka panjang harus fokus pada peningkatan kepuasan pasien. Pasien yang puas lebih cenderung kembali ke fasilitas kesehatan yang sama untuk perawatan di masa depan, merekomendasikan fasilitas kesehatan kepada orang lain, mematuhi instruksi medis dan menyelesaikan pengobatan dan memberikan umpan balik positif kepada fasilitas kesehatan. Fasilitas kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien yang tinggi cenderung memiliki reputasi yang lebih baik, peningkatan pendapatan, penurunan biaya, peningkatan moral staf dan peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Menurut Chiu dan Hsu (2010), citra perusahaan merupakan hasil dari proses perbandingan konsumen terhadap berbagai atribut yang dimiliki perusahaan. Konsumen kemudian membentuk persepsi subjektif mengenai perusahaan berdasarkan informasi yang mereka terima.. Balmer (2016) mendefinisikan citra perusahaan sebagai representasi mental yang kompleks tentang organisasi. Citra ini mencakup berbagai aspek, seperti reputasi, nilai-nilai, dan identitas perusahaan.. Majid dalam Dewi & Asminah (2018), menyatakan bahwa citra perusahaan adalah *image* yang terbentuk di masyarakat (konsumen atau pelanggan) tentang baik dan buruknya perusahaan. Pengalaman pasien dan citra Puskesmas menjadi sasaran utama pada suatu pelayanan yang telah diberikan, ketika suatu Puskesmas memberikan pelayanan dengan baik dan maksimal terhadap pasien, akan berdampak baik bagi pengalaman pasien yang sudah merasakan produk atau jasa pelayanannya dan berdampak baik pula terhadap citra Puskesmas karena dari pengalaman tersebut pasien akan berpersepsi baik terhadap citra Puskesmas yang berujung pada kepercayaan pasien. Citra merek yang kuat dan positif akan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap merek. Kepercayaan konsumen yang tinggi akan memicu kepuasan konsumen, karena konsumen merasa harapannya terpenuhi. Kotler dan Keller (2016)

Dari beberapa penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien, salah satunya yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Haryono et al., 2015) dengan responden penumpang penerbangan domestik di Bandara Adi Sutjipto

Yogyakarta menyatakan *Service Quality* terbukti tidak berpengaruh terhadap *Trust*. Namun (Silvia et al., 2023) yang melakukan penelitian terhadap pasien di RS Telogorejo Semarang berpendapat bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pasien. (Darwin et al., 2014) yang melakukan penelitian pada salah satu Asuransi Jiwa; berpendapat bahwa *Service Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepercayaan Pelanggan. Selanjutnya penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepercayaan yang dilakukan oleh (Oktavia Maharani, 2017) mengatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepercayaan yang dimediasi oleh Kepuasan nasabah Internet Banking BNI di Surabaya, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepercayaan yang dimediasi oleh Citra Bank nasabah Internet Banking BNI di Surabaya. Kemudian penelitian tentang pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan yang dilakukan oleh (Cindy Dwi Fatikasari, 2018) mengatakan bahwa Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan terhadap kepercayaan konsumen online. Selanjutnya penelitian tentang pengaruh citra terhadap kepercayaan yang dilakukan oleh (Kustiadi Basuki, Noviana Devi, 2016) menemukan bahwa ada pengaruh citra merek terhadap kepercayaan nasabah .

Untuk meningkatkan validitas internal penelitian dengan menghilangkan kemungkinan penjelasan alternatif untuk hubungan antara variabel dependent dan independent, dan untuk memastikan bahwa hubungan antara variabel dependent dan independent tidak disebabkan oleh faktor lain yang tidak terukur maka peneliti akan mencoba menambahkan variabel mediasi yaitu variabel kepuasan dan citra Puskesmas. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Diskha Marzaweny, Djumilah Hadiwidjojo, Teddy Chandra, 2012) kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh tidak langsung dan positif terhadap citra RSUD Arifin Achmad Pekanbaru yang dimediasi melalui variabel kepuasan pasien, yang berarti bahwa kepuasan pasien terbukti merupakan variabel mediasi yang memediasi pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap citra RSUD Arifin Achmad Pekanbaru

Kepercayaan pasien sangat berpengaruh terhadap rasa percaya yang dirasakan pasien atas layanan Puskesmas. Disisi lain, kualitas pelayanan yang positif sangat berpengaruh terhadap Puskesmas untuk mengembangkan layanannya. Karena ketika pelayanan yang diberikan Puskesmas kepada Pasien tidak atau kurang memuaskan maka Pasien akan merasakan kecewa. Selanjutnya Kualitas pelayanan yang dirasa oleh Pasien tidak lepas di pengaruhi oleh citra Puskesmas. Pada saat Pasien memikirkan citra Puskesmas yang berkualitas, maka hal tersebut mempunyai pengaruh harapan Pasien dalam kualitas suatu citra Puskemas. Karena jika Pasien memiliki pandangan kualitas pelayanan yang baik, mereka akan langsung memilih Puskesmas tersebut tanpa berpikir untuk kedua kalinya. Demikian peneliti rumuskan judul yaitu “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien dengan kepuasan dan citra Puskesmas sebagai variabel mediasi”

1.2. Rumusan Masalah

Dari paparan latar belakang dan data pendukung masalah yang terjadi maka dirumuskan masalah dibawah ini:

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien di UPTD Puskesmas DTP Darma?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas DTP Darma?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra di UPTD Puskesmas DTP Darma?
4. Bagaimana pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan Pasien di UPTD Puskesmas DTP Darma?
5. Bagaimana pengaruh Citra terhadap Kepercayaan Pasien di UPTD Puskesmas DTP Darma?
6. Apakah Kepuasan dapat memediasi Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien di UPTD Puskesmas DTP Darma?
7. Apakah Citra dapat memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien di UPTD Puskesmas DTP Darma?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien di UPTD Puskesmas DTP Darma.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas DTP Darma.
3. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra di UPTD Puskesmas DTP Darma.
4. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan Pasien di UPTD Puskesmas DTP Darma.
5. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh Citra terhadap Kepercayaan Pasien di UPTD Puskesmas DTP Darma.
6. Untuk mengkaji dan menganalisis Kepuasan Pasien dapat memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien di UPTD Puskesmas DTP Darma.
7. Untuk mengkaji dan menganalisis Citra Puskesmas dapat memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien di UPTD Puskesmas DTP Darma.

1.4. Kegunaan Penelitian

Manfaat atau kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritik
Meningkatkan pemahaman tentang konsep kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan citra Puskesmas. Hal ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak baik akademisi, praktisi bisnis, dan masyarakat umum.
2. Kegunaan Praktik
Memberikan rekomendasi bagi pebisnis yang bergerak di bidang kesehatan seperti Klinik Pratama atau lanjutan. Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi Puskesmas untuk menerapkan kepuasan dan citra Puskesmas yang dapat membantu Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien.