



Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepercayaan Masyarakat terhadap Kepuasan Masyarakat di Rumah Sehat Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Brebes

Azzah Hanifah^{1*}, Nur Aisyah², Akbar NP Darma Wahana³, Muhammad Syaifulloh⁴,
Dwi Harini⁵

¹⁻⁵Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhadi Setiabudi, Indonesia

Email: azzahhanifah.manajemen@gmail.com^{1*}, aish31398@gmail.com², akbarnuurnama@gmail.com³,
msyaifulloh2310@gmail.com⁴, dwiharini707@gmail.com⁵

*Penulis Korespondensi: azzahhanifah.manajemen@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine the effect of service quality, facilities, and public trust on public satisfaction at Rumah Sehat Baznas (RSB). The method used is a quantitative approach with data collection techniques through the distribution of questionnaires, both online using Google Form and offline by distributing printed questionnaires directly to respondents at the location. The number of respondents in this study was 100 RSB service users. Data were analyzed using SPSS software. The results of the study showed that partially, service quality had a significant effect on public satisfaction, with a t-count value of 4.208 > t table 1.984 and a significance value of 0.000 < 0.05. Facilities also had a significant effect on public satisfaction with a t-count value of 2.175 > 1.984 and a significance value of 0.032 < 0.05. Furthermore, public trust has a significant influence on public satisfaction with a t-value of 2.219 > 1.984 and a significance of 0.029 < 0.05. Simultaneously, the three independent variables have a significant influence on public satisfaction, as evidenced by the F test with a calculated F value of 17.493 > F table 2.70 and a significance value of 0.000. This finding indicates that service quality, facilities, and public trust are important factors in determining the level of public satisfaction with health services at RSB.*

Keywords: *Facilities; Health Services; Public Satisfaction; Public Trust; Service Quality.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat di Rumah Sehat Baznas (RSB). Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, baik secara daring menggunakan Google form maupun secara luring melalui pembagian kuesioner cetak langsung kepada responden di lokasi. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 orang pengguna layanan RSB. Data dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai t hitung sebesar 4,208 > t tabel 1,984 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Fasilitas juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung sebesar 2,175 > 1,984 dan nilai signifikansi 0,032 < 0,05. Selanjutnya, kepercayaan masyarakat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung sebesar 2,219 > 1,984 dan signifikansi 0,029 < 0,05. Secara simultan, ketiga variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dibuktikan melalui uji F dengan nilai F hitung sebesar 17,493 > F tabel 2,70 dan nilai signifikansi 0,000. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan masyarakat merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan di RSB.

Kata Kunci: Fasilitas; Kepercayaan Masyarakat; Kepuasan Masyarakat; Kualitas Layanan; Layanan Kesehatan

1. PENDAHULUAN

Kesehatan masyarakat adalah sebuah disiplin ilmu yang bertujuan untuk meningkatkan data melindungi kesehatan serta kesejahteraan seluruh masyarakat. Upaya ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pencegahan dan pengendalian penyakit menular, hingga promosi gaya hidup sehat, memastikan akses yang adil terhadap layanan kesehatan dan meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan (Siregar, 2023). Namun, kenyataannya

masih banyak kelompok masyarakat, terutama dari kalangan ekonomi menengah ke bawah yang mengalami hambatan dalam memperoleh layanan kesehatan. Faktor seperti keterbatasan finansial, minimnya fasilitas kesehatan, dan kurangnya pemahaman terhadap pentingnya layanan kesehatan menjadi penghambat utama. Hal ini memperburuk ketimpangan akses dan menimbulkan beban kesehatan yang signifikan di masyarakat (Khamidah, 2024).

Sebagai respon terhadap persoalan tersebut, Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) menghadirkan Rumah Sehat Baznas (RSB) sebagai bentuk pelayanan kesehatan berbasis dana zakat. Program ini ditunjukan untuk memberikan layanan kesehatan secara gratis atau biaya terjangkau kepada masyarakat kurang mampu, khususnya mustahik. Keberhasilan program ini bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan serta tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat.

Penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap layanan RSB memiliki urgensi tinggi, mengingat kepuasan menjadi indikator penting untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. RSB kabupaten Brebes dipilih sebagai lokasi penelitian karena menjadi salah satu program unggulan dalam penyaluran dana zakat oleh Baznas yang melayani ribuan kunjungan pasien setiap tahunnya. Layanan yang diberikan secara gratis atau terjangkau menjadi daya tarik untuk mengetahui apakah masyarakat tetap merasa puas meskipun tanpa membayar mahal. Tanpa adanya penelitian ini, pengelola RSB akan kesulitan mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan secara efektif. Kurangnya informasi tentang kepuasan masyarakat juga berpotensi menurunkan kepercayaan terhadap proram zakat, serta dapat mempengaruhi keberlanjutan program kesehatan sosial tersebut.

Beberapa studi terdahulu telah menyoroti pentingnya kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, dan kepercayaan masyarakat dalam memengaruhi kepuasan pengguna layanan kesehatan (Lestari et al., 2024). Namun, masih terbatas penelitian yang mengkaji secara khusus layanan kesehatan berbasis dana zakat seperti RSB. RSB sebagai lembaga sosial berbasis kepercayaan publik memiliki tantangan unik dalam membangun kredibilitas dan menjaga keberlangsungan program. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan menganalisis pengaruh kualitas layanan, fasilitas, dan kepercayaan masyarakat terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Rumah Sehat Baznas Kabupaten Brebes.

2. TINJAUAN LITERATUR

Kualitas Pelayanan

Menurut (Septia et al., 2023) kualitas pelayanan adalah bagaimana perusahaan memberikan jasa atau layanan kepada masyarakat dengan tujuan memenuhi harapan masyarakat. Jasa ini diwujudkan melalui kemudahan, kecepatan, interaksi yang baik, kemampuan dan keramahan yang ditunjukkan melalui tindakan dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat. Seluruh aspek keunggulan dari ciri khas produk atau layanan yang ditawarkan bertujuan untuk mendukung fungsinya serta memenuhi kebutuhan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung (Muhammad Syaifulloh, 2022). Kualitas pelayanan merupakan ukuran sejauh mana keunggulan yang diharapkan dapat dicapai serta bagaimana upaya pengendalian keunggulan tersebut dilakukan untuk memenuhi kebutuhan individu maupun organisasi (Hidayat et al., 2023). Pelayanan yang berkualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, disertai dengan kecepatan dalam memberikan layanan (Rokhmat et al., 2024).

Menurut (Bago, 2022), kualitas layanan jasa dinilai melalui lima indikator utama: bukti fisik, meliputi fasilitas, peralatan, dan penampilan pegawai; keandalan, yaitu konsistensi dan ketepatan dalam memberikan layanan sesuai janji; responsivitas, yakni kesiapan dalam membantu dan memberikan informasi secara cepat dan jelas; jaminan, mencakup kompetensi, kesopanan, dan kemampuan membangun kepercayaan; serta empati, yaitu perhatian personal dan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat secara spesifik.

Fasilitas

Menurut (Dedali, 2022), fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan untuk memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat. Interaksi antara pengguna layanan dan fasilitas yang tersedia sangat memengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan. Desain fasilitas yang nyaman dan menarik juga dapat menciptakan suasana positif yang berdampak pada kepuasan pengguna. Selain itu, menurut (Sofia et al., 2022), setiap organisasi menyediakan fasilitas dengan bentuk dan manfaat yang berbeda sesuai dengan skala kegiatannya—semakin besar aktivitasnya, semakin lengkap fasilitas pendukungnya.

Sementara itu, (Wahyu Ario Pratomo et al., 2023) menegaskan bahwa fasilitas kesehatan mencakup tempat, peralatan, serta alat medis yang digunakan untuk pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat. Menurut (Rizdiyanti et al., 2022), fasilitas merupakan sarana fisik yang disediakan untuk mendukung aktivitas dan memudahkan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Ketersediaan fasilitas yang memadai berperan penting dalam menunjang keberlangsungan dan perkembangan organisasi ke depan.

Menurut (Jesica, 2022), fasilitas dapat dinilai melalui beberapa indikator, yaitu: perencanaan spasial, yang mencerminkan kualitas tata ruang dan visual untuk menciptakan respon positif pengguna; desain ruang, mencakup tata letak interior dan elemen visual; perabotan, yang menunjang kenyamanan dan fungsi ruang; pencahayaan dan pewarnaan, sebagai penunjang estetika dan kenyamanan visual; penyampaian pesan visual, melalui bentuk, warna, dan simbol sebagai media komunikasi nonverbal; dan kelengkapan fasilitas, yaitu keberadaan sarana tambahan yang mendukung fungsi utama dan meningkatkan kenyamanan pengguna.

Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan masyarakat merupakan harapan bahwa penyedia layanan akan bertindak secara dapat dipercaya dan konsisten dalam memenuhi janji yang diberikan (Hindratno et al., 2021). Kepercayaan juga mencerminkan sikap positif masyarakat terhadap suatu layanan yang dirasakan memberikan nilai sesuai harapan. Menurut (Rizal, 2023), kepercayaan tidak muncul secara instan, tetapi harus dibangun secara bertahap melalui interaksi yang konsisten. Masyarakat cenderung menaruh kepercayaan pada aparat publik yang menunjukkan sikap peduli, jujur, dan bertanggung jawab (Syarafina et al., 2025). Kepercayaan menjadi fondasi penting dalam membangun hubungan yang efektif antara masyarakat dan lembaga pemerintah.

Menurut (Fadilah et al., 2023), kepercayaan masyarakat dapat diukur melalui empat indikator utama: kebaikan hati (*benevolence*), yakni keyakinan bahwa lembaga bertindak tulus dan mengutamakan kepentingan masyarakat; kemampuan (*ability*), yaitu penilaian terhadap kompetensi lembaga dalam memenuhi kebutuhan, termasuk jaminan kepuasan dan keamanan; integritas (*integrity*), yang mencerminkan persepsi atas kejujuran lembaga dalam menepati janji; dan kesediaan untuk bergantung (*willingness to depend*), yaitu sejauh mana masyarakat bersedia mengandalkan lembaga meski terdapat potensi risiko.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan indikator utama keberhasilan penyedia layanan, khususnya dalam sektor publik. Menurut (Mutiar Ritonga, 2021), tingkat kepuasan mencerminkan efektivitas kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan. (Puspitasari et al., 2022) menambahkan bahwa mutu pelayanan tidak hanya dilihat dari fasilitas fisik dan teknologi, tetapi juga dari profesionalisme dan komitmen pegawai. (Ns. Dedi Fatrida. et al., 2023) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat terjadi ketika harapan mereka terhadap

layanan terpenuhi atau terlampaui, yang ditentukan oleh kompetensi SDM, sistem pelayanan, dan fasilitas yang tersedia. (Rika Widianita, 2023) menekankan pentingnya ketersediaan fasilitas yang nyaman dan dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Sementara itu, (Rokhmat et al., 2024) mendefinisikan kepuasan sebagai respons emosional atas perbandingan antara harapan dan pengalaman yang diterima. Dengan demikian, kepuasan masyarakat dalam layanan kesehatan dipengaruhi oleh kombinasi antara kualitas fasilitas, sistem layanan, serta sikap dan kompetensi penyedia layanan.

Tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh sejauh mana harapan mereka terhadap suatu produk atau layanan dapat terpenuhi. Menurut (Tampanguma et al., 2022), indikator kepuasan masyarakat meliputi: pemenuhan harapan, yaitu sejauh mana layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat; rekomendasi, di mana masyarakat cenderung menyarankan layanan yang memuaskan kepada orang lain; kualitas layanan, yang mencerminkan kesesuaian antara layanan yang diberikan dan harapan; loyalitas, yaitu kesetiaan masyarakat terhadap layanan apabila merasa puas; dan lokasi, yakni kemudahan akses terhadap layanan atau produk yang ditawarkan.

3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena bertujuan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh antara variabel bebas (kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan masyarakat) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) pada Rumah Sehat BAZNAS Kabupaten Brebes. Pendekatan kuantitatif dipilih karena sesuai untuk mengukur hubungan antar variabel secara statistik melalui pengumpulan data numerik yang dianalisis menggunakan alat bantu seperti SPSS. Bahwa pendekatan kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan instrumen penelitian serta dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2025).

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah atau sedang menggunakan layanan di Rumah Sehat BAZNAS Kabupaten Brebes, dengan jumlah populasi sebanyak 100 orang. Karena jumlah populasi tidak terlalu besar, maka peneliti menggunakan sampling jenuh, yaitu seluruh populasi dijadikan sampel. Teknik ini sesuai dengan pendapat dari Arikunto (2014), yang menyatakan bahwa jika subjek penelitian kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua sebagai sampel. Seluruh 100 responden digunakan sebagai sumber data dalam penelitian ini.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel. Setiap item pertanyaan disusun menggunakan skala Likert 5 poin, mulai dari "Sangat Tidak Setuju" sampai "Sangat Setuju", untuk mengetahui tingkat persepsi responden terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, kepercayaan, dan kepuasan masyarakat. Kuesioner ini dikembangkan berdasarkan teori dari (Parasuraman et al., 1988) mengenai kualitas pelayanan, serta teori kepuasan pelanggan dari (Kotler & Armstrong, 2019). Analisis yang dilakukan mencakup analisis deskriptif untuk mengetahui karakteristik data, uji validitas dan reliabilitas serta uji asumsi klasik. Analisis regresi sesuai digunakan dalam penelitian ini karena dapat menjelaskan hubungan dan kekuatan pengaruh antar variabel secara empiris (Ghozali, 2019).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai apakah instrumen kuesioner benar-benar mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2010). Sebuah item dinyatakan valid jika nilai koefisien korelasi $r > 0,30$, dan tidak valid jika $r < 0,30$.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas.

Item	Kualitas P (X1)	Fasilitas (X2)	Kep. Masy. (X3)	Kep. Masy. (Y)	Nilai r tabel	Ket.
1	0,433	0,733	0,603	0,780		
2	0,636	0,701	0,724	0,546		
3	0,661	0,627	0,612	0,614		
4	0,627	0,477	0,541	0,462		
5	0,500	0,665	0,705	0,783		
6	0,446	0,589	0,719	0,755		
7	0,748	0,655	0,727	0,623		
8	0,709	0,801	0,734	0,780		
9	0,433	0,773	0,744	0,720	0,3120	Valid
10	0,444	0,682	0,663	0,716		
11	0,490	0,725	0,795	0,727		
12	0,664	0,635	0,739	0,623		
13	0,599	0,781		0,686		
14	0,463	0,621		0,626		
15	0,585	0,823		0,543		
16		0,582				
17		0,762				
18		0,380				

Sumber: Hasil olah SPSS

Uji Reliabilitas

Reliabilitas diukur menggunakan nilai Cronbach's Alpha, dengan ketentuan bahwa kuesioner dianggap reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$, dan tidak reliabel jika nilainya $< 0,6$.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas.

Variabel	Crombach's	Batas	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	.831	0,6	Reliabel
Fasilitas (X2)	.908		Reliabel
Kepercayaan Masyarakat (X3)	.875		Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	.890		Reliabel

Sumber: Hasil olah SPSS

Berdasarkan tabel, kualitas pelayanan, fasilitas, kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat semuanya memiliki nilai *Crombach's alpha* > 0,6. Ini menunjukkan bahwa semua item pernyataan dalam setiap variabel reliabel dan andal untuk mengukur variabel-variabel penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah sampel yang diterapkan telah dapat dilakukan analisis dan melihat apakah model prediksi yang dirancang telah dapat dimasukkan ke dalam serangkaian data, maka perlu dilakukan pengujian data. Untuk mendapatkan model regresi yang baik harus terbebas dari penyimpangan data yang terdiri dari normalitas, multikolonieritas, heteroskedastisitas dan autokorelasi.

Uji Normalitas

Penelitian ini melakukan uji normalitas untuk mengetahui apakah distribusi variabel residual normal. Pengujian dilakukan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* dan pendekatan grafik untuk menentukan kenormalan data. Hasil uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov* adalah sebagai berikut:

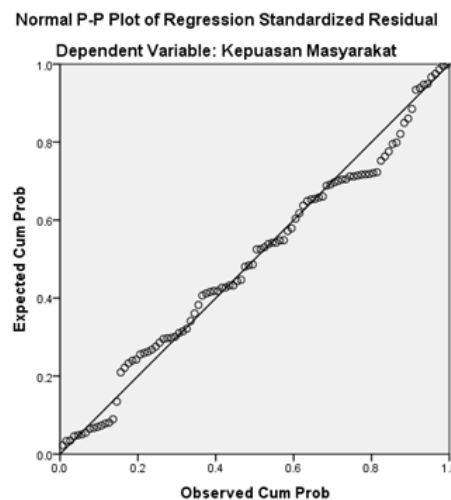
Tabel 3. Hasil Uji Normalitas.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardi zed Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	3.46811497	
Most Extreme Differences	Absolute	.120	
	Positive	.120	
	Negative	-.046	
Test Statistic		.120	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.103d	
	99% Confidence Rasio	Lower Bound	.095
		Upper Bound	.110

Sumber: Hasil olah SPSS

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dan grafik Normal P-P Plot. Berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov, nilai absolut pada *Unstandardized Residual* adalah 0,120, lebih kecil dari nilai pada tabel

Kolmogorov untuk $N = 100$ sebesar 0,134 ($0,120 < 0,134$), yang menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Hasil ini diperkuat oleh nilai *Monte Carlo Sig. (2-tailed)* sebesar 0,103 $> 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa distribusi data tidak menyimpang dari normalitas.



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Data.

Selain uji statistik, normalitas juga dianalisis secara visual melalui grafik *Normal P-P Plot*. Hasil grafik menunjukkan bahwa titik-titik residual tersebar mendekati garis diagonal, menandakan bahwa residual model regresi mengikuti distribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas dalam analisis regresi telah terpenuhi.

Uji Multikolinearitas

Model regresi ganda memerlukan tidak adanya hubungan sempurna (multikolinearitas) antar variabel bebasnya. Uji multikolinearitas ini dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Multikolinearitas terjadi jika nilai toleransi $< 0,1$ dan VIF > 10 . Hasil lengkap pengujian multikolinearitas disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas.

Modal	Colinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,944	1,060
Fasilitas (X ₂)	0,279	3.588
Kepercayaan Masyarakat (X ₃)	0,278	3,594

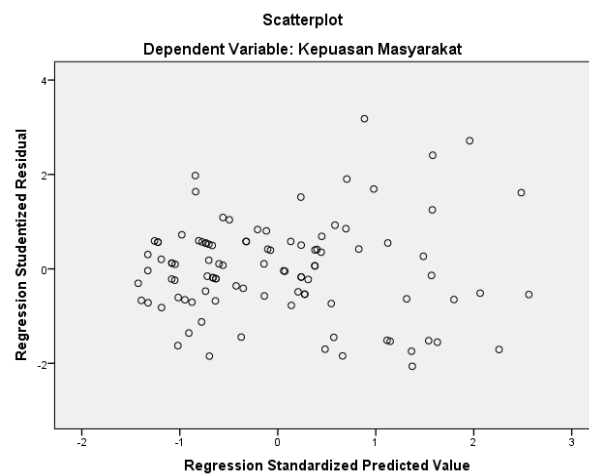
Sumber: Hasil olah SPSS

Berdasarkan tabel koefisien, rentang nilai variabel menunjukkan tidak adanya multikolinearitas. Ini terlihat dari rentang sempit pada kualitas pelayanan (X_1) = 0.944 sampai dengan 1.060, pada fasilitas (X_2) = 0.279 sampai dengan 3.588, Pada kepercayaan masyarakat (X_3) = 0.278 sampai dengan 3.594.

Karena rentangnya sempit, maka multikolinearitas tidak terdeteksi. Bahwa, nilai toleransi dari masing-masing variabel bebas $> 0,1$ dari nilai VIF < 10 , dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Keberadaan heteroskedastisitas dapat diamati secara visual melalui *Multivariate Standardized Scatterplot*. Jika sebaran nilai residual terstandar pada *Scatterplot* tidak menunjukkan pola tertentu dan terlihat acak (random), ini mengindikasikan bahwa model regresi bersifat homogen atau dengan kata lain tidak terdapat heteroskedastisitas. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas melalui grafik Scatterplot, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola yang jelas, baik di atas maupun di bawah sumbu 0 pada sumbu Y, artinya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dan H_0 dapat diterima.

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat autokorelasi dalam model regresi linier. Autokorelasi sendiri terjadi ketika terdapat keterkaitan antara error (kesalahan residual) pada satu waktu dengan error di waktu sebelumnya. Adapun hasil uji autokorelasi disajikan sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Autokorelasi.

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.441a	.195	.169	3,522	1,979

Sumber: Data yang diolah, 2025

Berdasarkan hasil dari tabel 5, diperoleh nilai Durbin-Watson sebesar 1,979. Dengan tingkat signifikansi 5% dan jumlah sampel sebanyak 100 responden ($n = 100$), serta terdapat

3 variabel independen ($k = 3$), nilai batas atas (du) adalah 1,7364. dikarenakan nilai Durbin-Watson (1,979) berada di antara du (1,7364) dan $4 - 1,7364 = 2,2636$, maka kesimpulannya adalah model regresi ini tidak menunjukkan adanya autokorelasi.

Uji Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_1), fasilitas (X_2), dan kepercayaan masyarakat (X_3) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di RSB Kabupaten Brebes dengan menggunakan program SPSS sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Analisis Linear Berganda.

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Srd. Error			
(Constant)	16.292	6.637		2.455	.016
Kualitas Pelayanan_ X_1	.381	.091	.350	4.208	.000
Fasilitas_ X_2	.150	.069	.233	2.175	.032
Kepercayaan Masyarakat X_3	.225	.101	.239	2.219	.029

Sumber: Hasil olah SPSS

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 16,292 + 0,381X_1 + 0,150X_2 + 0,225X_3 + e$$

Nilai konstanta sebesar 16,292 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan (X_1), fasilitas (X_2), dan kepercayaan masyarakat (X_3) dianggap konstan, maka nilai kepuasan masyarakat (Y) berada pada angka 16,292. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,381 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,381, dengan asumsi variabel lainnya tetap. Selanjutnya, koefisien fasilitas sebesar 0,150 menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan fasilitas akan menaikkan kepuasan masyarakat sebesar 0,150. Sementara itu, koefisien kepercayaan masyarakat sebesar 0,225 menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan kepercayaan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,225. Seluruh koefisien (β_1 , β_2 , dan β_3) bernilai positif, yang mengindikasikan bahwa ketiga variabel independen memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Uji F

Uji F bertujuan untuk mengukur signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Uji F dilakukan dengan cara membandingkan antara F hitung dengan F tabel. Adapun hasil uji anova (uji F) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 7. Hasil Uji F.

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	467.606	3	155.869	17.493	.000b
Residual	855.384	96	8.910		
Total	1322.990	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Fasilitas

Sumber: Hasil SPSS

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan F hitung sebesar $17,493 > F \text{ tabel } 2,70$ ($df = 96, \alpha = 0,05$). Karena nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan masyarakat secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Rumah Sehat BAZNAS Kabupaten Brebes.

Uji t

Uji t digunakan untuk mengevaluasi apakah masing-masing variabel independen memiliki pengaruh parsial yang signifikan terhadap variabel dependen yang diuji. Jika nilai t hitung lebih kecil dari taraf signifikan penelitian ($\text{Sig. } t < \alpha$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini menunjukkan bahwa variabel independen secara individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel. 8 Hasil Uji t.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16.292	6.637		2.455	.016
Kualitas Pelayanan	.381	.091	.350	4.208	.000
Fasilitas	.150	.069	.233	2.175	.032
Kepercayaan Masyarakat	.225	.101	.239	2.219	.029

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil olah SPSS

Berdasarkan hasil analisis uji t, ditemukan bahwa ketiga variabel independen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di RSB Kabupaten Brebes. Pertama, kualitas pelayanan (X_1) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dengan nilai t hitung sebesar $4,208 > t \text{ tabel } 1,984$ dan sig. $0,000 < 0,05$. Kedua, variabel fasilitas (X_2) juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai t hitung $2,175 > 1,984$ dan nilai sig. $0,032 < 0,05$. Ketiga, kepercayaan masyarakat (X_3) memiliki pengaruh positif dan sig. terhadap kepuasan masyarakat, ditunjukkan oleh nilai t hitung $2,219 > 1,984$ dan sig. $0,029 < 0,05$.

Temuan ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut—kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan—secara parsial berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan RSB.

Uji Determinasi

Pada penelitian determinasi, analisis koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara keseluruhan. Besarnya koefisien determinasi dapat dilakukan melalui nilai R square. Adapun hasil koefisien determinasi dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Uji Determinasi.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.595a	.353	.333	2.985
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Fasilitas				

Sumber: Hasil olah SPSS

Berdasarkan pada tabel 9, diperoleh nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,352, atau setara dengan 35,3%. Artinya, variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kepercayaan masyarakat secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 35,3%. Sementara itu, sisanya sebesar 64,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat di Rumah Sehat BAZNAS Kabupaten Brebes, diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai t hitung $4,208 > t$ tabel $1,984$ dan signifikansi $0,000$. Hal ini menunjukkan bahwa aspek seperti keramahan, ketepatan waktu, dan responsivitas tenaga medis memberikan kontribusi penting terhadap kepuasan penerima layanan. Fasilitas juga berpengaruh signifikan (t hitung $2,175 > 1,984$; signifikansi $0,032$), yang berarti kelengkapan sarana dan kenyamanan lingkungan turut memengaruhi persepsi masyarakat. Kepercayaan masyarakat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan (t hitung $2,219 > 1,984$; signifikansi $0,029$), mencerminkan pentingnya transparansi dan kredibilitas lembaga. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai F hitung $27,394 > F$ tabel $2,70$ dan signifikansi $0,000$.

Temuan ini menegaskan bahwa integrasi pelayanan yang berkualitas, fasilitas yang mendukung, dan kepercayaan publik yang tinggi merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan terhadap layanan kesehatan berbasis zakat.

DAFTAR REFERENSI

- Bago, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe' Els Coffe di Padang*. 4(2), 215–226.
- Dedali, S. H. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel “Aneka Motor Service” Waru - Sidoarjo. *JURNAL EKOMAKS Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 11(1), 144–152. <https://doi.org/10.33319/jeko.v11i1.103>
- Fadilah, N., Supriadin, N., & Razak, A. (2023). Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan E-Money dengan Pemahaman Teknologi sebagai Variabel Intervening di Kota Kendari. *Economics and Digital Business Review*, 4(2), 346–357.
- Ghozali. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate Program IBM SPSS19* (Vol. 2).
- Hidayat, F., Riono, S. B., (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, 1(3), 214–231.
- Hindratno, J., Meitiana, M., & Manurung, Y. (2021). Pengaruh Budaya, Persepsi, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian Obat Tradisional di UKM Pasar Kahayan Kota Palangka Raya. *JEMBA : Jurnal Ekonomi Pembangunan, Manajemen Dan Bisnis, Akuntansi*, 1(1), 9–17. <https://doi.org/10.52300/jemba.v1i1.2487>
- Jesica, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Cabin/Belltent the Kaldera Toba Nomadic Escape(Toba Samosir). *Prosiding Konferensi Nasional ...*, 4–11.
- Khamidah, D. L. (2024). *Analisis Pendayagunaan Zakat Melalui Program Pelayanan Kesehatan Gratis (Studi Kasus Lembaga Rumah Zakat di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan)*.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2019). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga.
- Lestari, Maya Dwi, Roslan, R., & Saputra, F. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 13(3), 240–247.
- Muhammad Syaifulloh, N. A. (2022). Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(9), 1715–1726.
- Mutiara Ritonga. (2021). Strategi Manajemen Layanan Administrasi dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kab.Labuhanbatu Utara. *ALACRITY: Journal Of Education*, 1, 87–93.
- Ns. Dedi Fatrida., (2023). *Strategi Pelayanan Keperawatan untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien*. Penerbit Adab.
- 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.

- Puspitasari, D., Marsepa, E., & Haeriyah, S. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*. Penerbit NEM.
- Rika Widianita, D. (2023). Pengaruh Kualitas dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan pada Pasien Rawat Jalan di RSUD I.A Moeis Samarinda. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(I), 1–19.
- Rizal, G. S. (2023). Peran ASN Pemerintah Kota Banjarmasin dalam Rangka Membangun Kepercayaan Publik melalui Ruang Komunikasi Publik. *Jurnal Mutakallimin : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(2), 148–156. <https://doi.org/10.31602/jm.v6i2.12724>
- Rizdiyanti, E., Sucipto, H., & Aisyah, N. (2022). Analisis Pengaruh Harga Tiket, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Desa Wisata Hutan Mangrove Pandansari Brebes. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 4864–4874.
- Rokhmat, K., Wahana, A., & ... (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Nasabah terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Kasus : Agen Brilink di Kecamatan Bulakamba). *Jurnal Ilmiah* <https://ejurnal.kampusakademik.my.id/index.php/jipm/article/view/389>
- Septia, E., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)*, 3(1), 53–62. <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>
- Siregar, M. A. R. (2023). Peran Pertanian Organik dalam Mewujudkan Keberlanjutan Lingkungan dan Kesehatan Masyarakat. *Lingkungan dan Kesehatan Masyarakat*, 1–11.
- Sofia, S., Ardianto, E. T., Muna, (2022). Analisis Aspek Keamanan Informasi Data Pasien pada Penerapan RME di Fasilitas Kesehatan. *Jurnal Rekam Medik & Manajemen Informasi Kesehatan*, 1(2), 94–103. <https://doi.org/10.47134/rmik.v1i2.29>
- Sugiyono. (2025). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syarafina, S., Libriani, (2025). *Pengaruh Kepercayaan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Kelurahan Cikoko Jakarta Selatan*. 3(1), 32–39.
- Tampanguma, I. K., Kalangi, (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivity*, 3(1), 7–12.
- Wahyu Ario Pratomo, (2023). *Data Kependudukan dalam Pemenuhan Fasilitas Sosial Dan Ekonomi: Studi Kota Medan*. Merdeka Kreasi Group.