

ABSTRAK

RSU Royal Prima Medan telah berupaya melakukan peningkatan serta pengembangan pelayanan kesehatan dan fungsi rumah sakit umum.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh sarana dan prasarana serta kontak personal terhadap kepercayaan pasien pada RSU Royal Prima Medan. Jenis penelitian survei *explanatory*. Penelitian ini dilaksanakan bulan juli-agustus 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan pada ruang Klas I, Klas II dan Klas III, sebanyak 3.353 orang. Sampel sebanyak 98 kepala keluarga diambil dengan menggunakan teknik *proportional random sampling*. Data diperoleh dengan wawancara menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan regresi logistik berganda pada $\alpha=0.05$.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara statistik variabel sarana dan prasarana serta kontak personal berpengaruh terhadap kepercayaan pasien di RSU Royal Prima Medan. Variabel pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien di RSU Royal Prima Medan. Pengaruh paling besar (dominan) terhadap kepercayaan pasien di RSU Royal Prima Medan adalah faktor sarana dan prasarana (nilai *odds ratio* = 15,021).

Disarankan kepada : Manajemen RSU Royal Prima Medan perlu melengkapi sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dengan menyesuaikan jenis fasilitas kesehatan dengan perkembangan teknologi alat kedokteran. Meningkatkan kualitas kontak personal antara petugas rumah sakit dengan pasien melalui peningkatan profesionalisme dan sikap petugas dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan pasien.

Kata kunci : Sarana dan Prasarana, Kontak Personal, Kepercayaan

