



## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS GUNUNG SINDUR KABUPATEN BOGOR

<sup>1</sup>Rendy Prayoga, <sup>2</sup>Muhammad Arief,

<sup>1</sup>Program studi manajemen program sarjana fakultas ekonomi dan bisnis

[rin.rendyprayoga@gmail.com](mailto:rin.rendyprayoga@gmail.com)

<sup>2</sup>Program studi manajemen program sarjana fakultas ekonomi dan bisnis

[dosen02304@unpam.ac.id](mailto:dosen02304@unpam.ac.id)

**Abstract.** *Patient satisfaction is one of the important indicators in assessing the quality of health services at community health centers (Puskesmas). Patient satisfaction is influenced by various factors, including service quality and environmental atmosphere. This study aims to determine the effect of service quality and environmental atmosphere on patient satisfaction at the Puskesmas. The research method used is a quantitative method with a survey approach. The population in this study consists of all patients who receive services at the Puskesmas, with a sample of [number] respondents determined using the [sampling technique]. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression analysis. The results show that the Service Quality variable (X1) has a positive and significant effect on Patient Satisfaction, with a t-count value of  $6.317 > 1.99125$  (t-table) and a significance value of  $0.000 < 0.05$ . The Environmental Atmosphere variable (X2) also has a positive and significant effect on Patient Satisfaction, with a t-count value of  $2.429 > 1.99125$  (t-table) and a significance value of  $0.017 < 0.05$ . Furthermore, Service Quality and Environmental Atmosphere simultaneously have a positive and significant effect on Patient Satisfaction, as indicated by an F-count value of 22.834 with a significance value of 0.000.*

*Keywords:* service quality, physical work environment, patient satisfaction, public health center.

**Abstrak.** Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kualitas pelayanan dan suasana lingkungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan suasana lingkungan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas, dengan jumlah sampel sebanyak [jumlah] responden yang ditentukan menggunakan teknik [teknik sampling]. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian bahwa Variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien yakni nilai t-hitung sebesar  $6.317 > 1.99125$  (T tabel) dengan sig.  $0.000 < 0.05$ . Variabel Suasana lingkungan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien yakni diperoleh t-hitung sebesar  $2.429 > 1.99125$  (t tabel) dengan sig.  $0.017 > 0.05$ . Variabel Kualitas Pelayanan dan Suasana lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien yakni diperoleh nilai F hitung sebesar 22.834 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000.

Kata kunci: kualitas pelayanan, suasana lingkungan, kepuasan pasien,

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Kesehatan merupakan aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Setiap orang melakukan berbagai cara untuk memperoleh Kesehatan yang prima. Kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan yang layak menjadi salah satu kebutuhan masyarakat.

Seiring dengan meningkatnya taraf hidup dan pengetahuan Masyarakat tentang kesehatan, menjadikan lembaga kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas akan pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik. Semakin tingginya tingkat pendidikan dan

keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan semakin meningkat pula. Lembaga kesehatan dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut.

**Tabel 1. 1**  
**Kepuasan Pasien Puskesmas Gunung Sindur Bogor**

No	Indikator	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1	Keteraturan	Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbeli belit	7	13
2	Keistimewaan	Keramahan dan kesopan petugas pendaftar dan administrasi	5	15
3	Kode Etik	Perilaku petugas menimbulkan rasa aman.	9	11
4	Kesesuaian	Ketepatan waktu dokter dalam memberikan layanan.	12	8

Sumber: Data Observasi Puskesmas Gunung Sindur Tahun 2026

Berdasarkan data pada tabel, Berdasarkan Tabel 1.1, sebagian besar indikator kepuasan pasien masih menunjukkan adanya ketidakpuasan responden. Indikator keteraturan dan keistimewaan didominasi oleh respon tidak setuju, sehingga prosedur pelayanan serta keramahan petugas dinilai belum optimal. Indikator kode etik juga menunjukkan lebih banyak respon tidak setuju, yang berarti rasa aman yang diberikan petugas belum sepenuhnya dirasakan pasien. Sementara itu, indikator kesesuaian (ketepatan waktu dokter) memperoleh respon setuju lebih banyak dibandingkan tidak setuju, sehingga dinilai cukup baik. Secara keseluruhan, kepuasan pasien di Puskesmas Gunung Sindur masih perlu ditingkatkan terutama pada aspek prosedur dan sikap pelayanan.

**Tabel 1. 2**  
**Kualitass Pelayanan Pada Puskesmas Gunung Sindur Kabupaten Bogor**

No	Indikator	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1	Keandalan	Petugas Puskesmas Gunung Sindur selalu memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.	8	12
2	Ketanggapan	Petugas menunjukkan kesediaan untuk membantu pasien dengan cepat dan tepat.	10	10
3	Asuransi/Jaminan	Petugas bersikap sopan dan menghormati pasien dalam setiap interaksi.	9	11
4	Empati	Petugas memahami kebutuhan dan kondisi setiap pasien secara personal..	11	9

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS GUNUNG SINDUR KABUPATEN BOGOR**

5	Berwujud	Fasilitas dan peralatan medis di Puskesmas Gunung Sindur terlihat bersih dan terawat..	9	11
---	----------	--	---	----

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan tabel tersebut, indikator keandalan menunjukkan bahwa jumlah responden yang tidak setuju lebih banyak dibandingkan setuju, sehingga pelayanan belum sepenuhnya dirasakan sesuai prosedur oleh seluruh pasien. Pada indikator ketanggapan, jumlah responden yang setuju dan tidak setuju berada pada posisi seimbang, yang menunjukkan bahwa kesediaan petugas dalam membantu pasien dinilai cukup, namun masih perlu peningkatan. Indikator asuransi/jaminan memperlihatkan lebih banyak responden yang tidak setuju, sehingga sikap sopan dan rasa aman yang diberikan petugas belum sepenuhnya dirasakan oleh pasien. Sementara itu, indikator empati memperoleh respon setuju lebih banyak, yang menunjukkan bahwa petugas dinilai cukup memahami kebutuhan dan kondisi pasien secara personal. Indikator berwujud menunjukkan masih lebih banyak responden yang tidak setuju, sehingga kebersihan serta perawatan fasilitas dan peralatan medis perlu mendapat perhatian lebih.

**Tabel 1. 3  
Data Suasana lingkungan Puskesmas Gunung Sindur Kabupaten Bogor**

FASILITAS								
No	Ruangan	Lampu	AC/Kipas	Lemari	Meja	Jendela	Suhu Udara	Kondisi
1	Kepala Puskesmas	1	1 Kipas	1	1	1	Panas	Cukup
2	Tata Usaha	1	-	1	2	-	Panas	Buruk
3	UGD	1	1 AC	-	-	-	Panas	Buruk
4	Apotik	1	1 Kipas	1	1	-	Panas	Buruk
5	Laboratorium	1	1 Kipas	1	2	1	Panas	Buruk
6	Pendaftaran	-	-	-	1	-	Panas	Buruk
7	Perawatan	1	-	-	1	-	Panas	Buruk
8	Dokter Gigi	1	-	-	1	-	Panas	Buruk
9	THT	1	-	-	1	-	Panas	Buruk
10	USG	1	-	-	1	-	Panas	Buruk
Total		9	4	4	11	2		

Sumber: Data diolah, 2025

Pada tabel 1.3 diatas, Dapat dijelaskan bahwa penelitian ini hanya menggunakan dimensi Suasana lingkungan dari teori Sedarmayanti (2011), terdapat 6 Indikator yang dinilai lebih dirasakan oleh karyawan Puskesmas Gunung Sindur Kabupaten Bogor yaitu pencahayaan, temperatur, sirkulasi udara, kebisingan, bau-bauan dan keamanan masih terdapat masalah yang berkaitan dengan lingkungan fisik, yaitu: Pencahayaan di Puskesmas Gunung Sindur Kabupaten Bogor masih sangat kurang karena dalam setiap ruangan hanya difasilitasi satu lampu sehingga ruangan disana terlihat gelap. Temperatur suhu disana juga tidak baik karena tidak setiap ruangan difasilitasi kipas angin apalagi AC, kipas angin hanya ada diruangan kepala puskesmas dan ruang laboratorium saja dan hal tersebut membuat banyak ruangan terasa sangat panas apalagi dalam keadaan kemarau dan berkabut yang menyebabkan ruangan tersebut terasa sesak. Sirkulasi udara yang ada dipuskesmas juga bisa dibilang tidak baik karena disetiap ruangan juga tidak mempunyai jendela dimana difungsikan untuk pertukaran atau keluar masuknya udara dari dalam maupun luar puskesmas. Puskesmas terletak disekitaran hutan dan juga kebun

karet, hanya ada sedikit rumah yang ada di sekitar sana, dibelakang puskesmas merupakan tempat tumpukan dan pembakaran sampah, oleh sebab itulah terdapat bau-bauan yang tidak sedap akibat sampah yang ada disana. Di puskesmas tersebut juga hanya mempunyai satu toilet saja, itulah kenapa toilet tersebut juga mengeluarkan bau yang tidak sedap.Keamanan yang ada di Puskesmas Gunung Sindur Kabupaten Bogor juga terlihat masih belum aman di karenakan lokasi tempat yang sangat sepi. Selain itu, Puskesmas ini belum ada satpam yang bertugas menjaga disekitaran tempat kerja serta tidak adanya CCTV di dalam maupun luar puskesmas.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1.1.1 Manajemen**

Manajemen merupakan seni kemampuan seseorang dalam mengelola sebuah organisasi Pengertian manajemen menurut Robbins dan Coulter (2021:8) mengemukakan bahwa "Manajemen melibatkan koordinasi dan mengawasi aktivitas kerja lainnya sehingga kegiatan mereka selesai dengan efektif dan efisien. Arti dari efisien itu sendiri adalah mendapatkan hasil output terbanyak dari inpur yang seminimal mungkin, sedangkan efektif adalah "melakukan hal yang benar, yaitu melakukan sebuah pekerjaan yang dapat membantu organisasi mencapai tujuannya.

#### **1. Pengertian Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam sebuah perusahaan karena didalam perusahaan yang sukses terdapat sumber daya manusia yang berkualitas. Menurut Badriyah (2021:5) "sumber daya manusia merupakan asset yang sangat vital, sehingga peran dan fungsinya tidak bisa digantikan oleh sumber daya lainnya".

## **METODELOGI PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, menurut Sugiyono (2021:8) berpendapat "penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan". Penelitian ini merupakan studi empiris yang bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan suasana lingkungan terhadap kepuasan pasien.

### **3.2 Populasi dan Sampel**

#### **3.2.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2020: 126) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek sebagai bahan penelitian dan dipelajari yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah Puskesmas Gunung Sindur Kabupaten Bogor. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan 78 orang

#### **3.2.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2020:215) berpendapat "sampel adalah jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi". menurut Arikunto (2021:131), "sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti". Lebih lanjut menurut Sugiyono (2021:81) "Teknik sampling merupakan tehnik pengambilan sampel untuk digunakan dalam penelitian". Menurut Sugiyono (2020) Sampling Jenuh adalah teknik pemilihan sampel apabila semua anggota populasi dijadikan sampel. Teknik pengambilan sampel dalam

penelitian ini menggunakan Teknik Sampling Jenuh, dimana semua populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel. Dalam penelitian ini populasi dan sampel jenuh yang diambil adalah 78 karyawan.

**PEMBAHASAN**

setuju “STS” persentase (2%).

**1. Pengujian Instrumen Data Penelitian**

Pengujian instrumen data diperlukan untuk mengetahui bahwa variabel yang diteliti memiliki fungsi sebagai alat pembuktian meliputi uji validitas dan uji reliabilitas.

**a. Uji Validitas**

Keputusan mengenai butir item yang dinyatakan valid dengan membandingkan nilai  $r$  tabel. Untuk mengolah uji validitas peneliti menggunakan SPSS versi 24 dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka instrumen valid
- 2) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka dikatakan instrumen tidak valid

**b. Uji Realibilitas**

Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu indikator atau kuesioner yang digunakan sebagai jalur pengukuran variabel dapat diandalkan. Kriteria atau syarat untuk menentukan reliabel pernyataan adalah sebagai berikut ini:

- 1) Jika nilai *cronbach Alpha*  $> 0,60$ , maka instrumen reliabel
- 2) Jika nilai *cronbach Alpha*  $< 0,60$ , maka instrumen tidak reliabel

**2. Hasil Uji Asumsi Klasik**

Untuk pengolahannya peneliti menggunakan program SPSS Versi 24 dengan memakai uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas.

**a. Uji Normalitas**

**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
	Unstandardized Residual	
N		78
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.46443761
Most Extreme Differences	Absolute	.089
	Positive	.065
	Negative	-.089
Test Statistic		.089
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

*Sumber: Hasil Pengolahan Data 2025*

Berdasarkan Tabel 4.13 pada metode uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov, jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikansi  $< 0,05$  maka variabel tidak berdistribusi normal. Dari hasil tabel 4.9 dapat dilihat bahwa nilai Asymp.Sig.(2-tailed) sebesar  $0.200 > 0,05$  hal ini membuktikan bahwa data berdistribusi normal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data seluruh variabel berdistribusi normal. Selain metode statistik, uji normalitas juga dapat dideteksi secara visual melalui grafik *Probability Plot*. Menurut Ghozali (2021:164),

**b. Uji Multikoleniaritas**

**Tabel 4.15**

**Uji Multikoleniaritas**

Coefficients <sup>a</sup>	
Model	Collinearity Statistics

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS GUNUNG SINDUR KABUPATEN BOGOR**

		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.979	1.022
	Suasana Lingkungan	.979	1.022

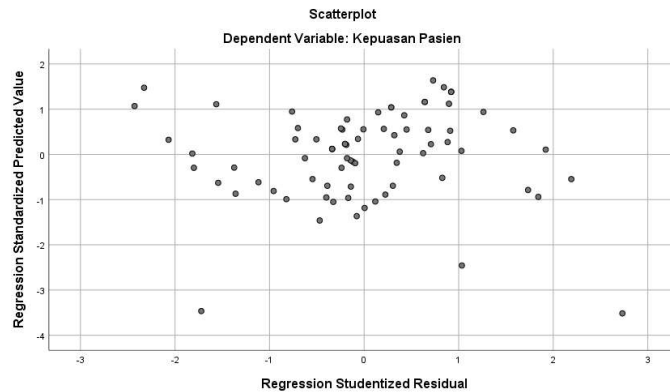
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

*Sumber: Hasil Pengolahan Data 2025*

Berdasarkan pada tabel 4.15 dapat diketahui nilai tolerance yang diperoleh masing – masing variabel Tolerance Kualitas Pelayanan (X1) dan Suasana lingkungan (X2) adalah 0.979 dengan nilai VIF sebesar 1.022. Maka, berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas dalam model regresi berganda.

**c. Uji Heterokedastisitas**

Berikut grafik dari pngujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



*Sumber: Hasil Pengolahan Data 2025*

**Gambar 4.3**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan scatterplot residual diatas, titik-titik terlihat menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu (seperti garis, lengkungan, atau kerucut). Pola sebaran residual yang acak mengindikasikan bahwa varians error bersifat konstan (homoskedastisitas), yang berarti model regresi kamu layak dilanjutkan ke tahap interpretasi karena tidak melanggar asumsi homoskedastisitas.

dalam penelitian ini.

**3. Pengujian Hipotesis**

Uji hipotesis dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan statistik, dimana apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana H0 ditolak, maka nilai tersebut signifikan. Pada penelitian ini uji hipotesis dilakukan dengan tahap berikut.

**a. Uji t**

Adapun hasil pengolahan data menggunakan program SPSS Versi 24, dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.25**  
**Hasil Uji T Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pasien karyawan (Y)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.920	2.615		9.531	.000

Kualitas Pelayanan	.406	.064	.587	6.317	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien					

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2025

Berdasarkan dari hasil tabel diatas dapat diketahui untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) diperoleh nilai t-hitung sebesar  $6.317 > 1.99125$  (T tabel) dengan sig.  $0.000 < 0.05$  ( $\alpha$ ) atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05. Maka dari itu H01 ditolak atau Ha1 diterima yang berarti bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikansi terhadap Kepuasan Pasien (Y).

**b. Uji Silmultan (Uji F)**

**Tabel 4.27**  
**Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	934.477	2	467.238	22.834	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1534.703	75	20.463		
	Total	2469.179	77			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien						
b. Predictors: (Constant), Suasana Lingkungan, Kualitas Pelayanan						

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2025

Berdasarkan hasil output tabel ANOVA, diperoleh nilai F hitung sebesar 22.834 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000. Nilai ini dibandingkan dengan F tabel sebesar 3.12 dengan derajat kebebasan (df) =  $(n - k) = (78 - 2) = 76$ . Karena nilai F hitung lebih besar dari F tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.050, maka keputusan yang diambil adalah menolak H03 dan menerima Ha3.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Suasana lingkungan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

**4.1 Pembahasan Penelitian**

**1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Berdasarkan variabel Kualitas Pelayanan (X1) diperoleh nilai t-hitung sebesar  $6.317 > 1.99125$  (T tabel) dengan sig.  $0.000 < 0.05$  ( $\alpha$ ) atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05. Maka dari itu H01 ditolak atau Ha1 diterima yang berarti bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikansi terhadap Kepuasan Pasien (Y). Hasil penelitian sejalan dilakukan oleh Yimmi (2021) Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikansi terhadap Kepuasan Pasien (Y).

**2. Pengaruh Suasana lingkungan (X2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Berdasarkan variabel Suasana lingkungan (X2) diperoleh t-hitung sebesar  $2.429 > 1.99125$  (t tabel) dengan sig.  $0.017 > 0.05$  ( $\alpha$ ) atau nilai signifikansi lebih besar dari 0.05. Maka H02 diolak atau Ha2 diterima yang berarti bahwa secara parsial Suasana lingkungan (X2) berpengaruh siginifikansi terhadap Kepuasan Pasien (Y). Hasil penelitian Istiyanto Suasana lingkungan (X2) berpengaruh siginifikansi terhadap Kepuasan Pasien (Y).

**3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana lingkungan (X2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Berdasarkan nilai F hitung sebesar 22.834 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000. Nilai ini dibandingkan dengan F tabel sebesar 3.12 dengan derajat kebebasan (df) =  $(n - k) = (70 - 2) = 76$ . Karena nilai F hitung lebih besar dari F tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.050, maka Kualitas Pelayanan dan Suasana lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hasil penelitian Adela dan Aminuddin (2023) Sejalan bahwa Kualitas Pelayanan dan Suasana lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien

## **PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, serta hasil analisis dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana lingkungan terhadap Kepuasan Pasien, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien yakni nilai t-hitung sebesar  $6.317 > 1.99125$  (T tabel) dengan sig.  $0.000 < 0.05$  ( $\alpha$ ) atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05. Maka dari itu  $H_01$  ditolak atau  $H_{a1}$  diterima.
2. Variabel Suasana lingkungan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien yakni diperoleh t-hitung sebesar  $2.429 > 1.99125$  (t tabel) dengan sig.  $0.017 > 0.05$  ( $\alpha$ ) atau nilai signifikansi lebih besar dari 0.05. Maka  $H_02$  diolok atau  $H_{a2}$  diterima
3. Variabel Kualitas Pelayanan dan Suasana lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien yakni diperoleh nilai F hitung sebesar 22.834 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000. Nilai ini dibandingkan dengan F tabel sebesar 3.12. Karena nilai F hitung lebih besar dari F tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.050, maka keputusan yang diambil adalah menolak  $H_03$  dan menerima  $H_{a3}$ .

### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan saat ini tentu masih memiliki beberapa kekurangan dan keterbatasan, di antaranya sebagai berikut:

1. Penyebaran kuesioner yang dilakukan melalui google form sangat memakan waktu karena banyak karyawan yang tidak segera mengisi setelah kuesioner dibagikan. Tentunya akan lebih efektif jika peneliti datang langsung ke perusahaan agar kuesioner dapat diisi secara langsung
2. Faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan Pasien dalam penelitian ini hanya terbatas pada dua variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan dan dan Suasana lingkungan. Padahal, masih banyak faktor lain yang juga dapat memengaruhi tingkat Kepuasan Pasien, seperti motivasi, kepemimpinan, sistem kompensasi, yang tidak turut dijadikan variabel dalam penelitian ini.
3. Kurangnya dokumentasi, karena penyebaran kuesioner dilakukan secara daring menggunakan google form, maka terdapat kekurangan dalam dokumentasi foto yang berkaitan dengan penyebaran kuesioner tersebut.

### **5.3 Saran**

Berdasarkan pada hasil kesimpulan di atas sebagai hasil penelitian, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan terlemah di mana indikator tanggung jawab no 10” petugas tidak hanya menjalankan tugas, tetapi juga menunjukkan empati dan kepedulian.” Dengan skor rendah 3,95. Disarankan puskesmas gunung sindur meningkatkan sikap empati dan kepedulian petugas melalui pelatihan pelayanan prima dan komunikasi interpersonal kepada pasien
2. Variabel suasana lingkungan terlemah di mana indikator tanggungjawab no 5” Warna ruangan memberikan kesan nyaman dan menenangkan bagi pengunjung dan indikator dengan skor rendah 3,68. Disarankan pihak puskesmas melakukan penataan ulang warna ruangan dengan memilih warna yang lebih lembut dan menenangkan agar dapat meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pengunjung.
3. Variabel kepuasan pasien terlemah di mana indikator tanggungjawab no 10 Memiliki

alat alat medis yang cukup dengan skor terendah 3,95. Disarankan agar pihak puskesmas meningkatkan ketersediaan dan kelengkapan alat-alat medis sesuai standar pelayanan guna menunjang tanggung jawab pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buk**

- Daga, Rosnaini. (2021). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Makassar: Global Research and Consulting Institute.
- Ghozali, Imam. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS. Edisi 7*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrasari, Meithiana. (2021). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. Surabaya: Unitomo Press.
- Laksana, Fajar. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi. (2021). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Rifa'i, Khamdan. (2023). *Kepuasan Konsumen*. Jawa Timur : UIN KHAS Press. Sari, Annita, dkk. 2023. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*. Jayapura : CV Angka Pelangi.
- Sedarmayanti. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Reflika Aditama.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

### **Jurnal**

- Apriliana dan Sukaris. (2022). *Analisa Kualitas Layanan Pada CV. Singoyudho Nusantara*. *Jurnal Maneksi Vol 11, No. 2, p-ISSN: 2302-9560/e-ISSN: 2597-4599. Hal 498 – 504*.
- Andriani, J., Sularmi, L., & Anggraini, N. (2021). *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Terhadap Kepuasan Pasien Pada PT. Naga Mas Intiparatama Tangerang*. *Jurnal ARASTIRMA, 1(1), 43-54*.
- Febiyanti, I., & Syah, A. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank OCBC Cabang Bursa Efek Jakarta*. *Jurnal Operasional Manajemen [JURAMA], 2(2), 278-289*.
- Daliani, P., & Darmadi, D. (2023). *Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Pasien Pada PT. Swakarsa Wira Mandiri Gunungsindur Bogor*. *AMANAHA : Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen, 1(2), 40-51*.
- Hariyoko, Yusuf, dkk. 2021. *Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Kecamatan Jogoroto Kabupaten Jombang*. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol. 1 No. 2, Juli 2021e- ISSN: 2797-0469. Hal 119 – 126*.
- Imran, dkk. (2021). *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas*. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora, Volume 5, Number 3, Tahun 2021, pp. 389-396P-ISSN: 1979-7095E-ISSN: 2615-4501. Hal 389 – 396*.
- Muyassaroh, Mailatul dan Wisesa, Widhi. (2023). *Tingkat Suatu Dalam Pengaruh Suatu Kualitas Dalam Produk, Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan*. *Jurnal Manajemen, Ekonomi, Kewirausahaan, dan Investasi, Volume 1 no 1, e-ISSN: xxx-xxx; p-ISSN: xxxx-xxxx. Hal 40 – 66*.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS GUNUNG SINDUR KABUPATEN BOGOR**

- Prihatin, Etik, dkk. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *E-journal.nobel.ac.id, Volume 19 Nomor 1, e-ISSN : 2621-4377& p-ISSN : 1829-8524. Hal. 120 – 133.*
- Putri, Adela Amanda, dkk. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cipanas Garut. *Journal of Knowledge Management, Vol. 17 No 1, ISSN 2964-5522. Hal 042 – 049.*
- Sattarudin, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Pembina Kecamatan Sebrang Ulu I Kota Palembang. *Jurnal Sainifik (Multi Science Journal), Vol. 20 No. 2, ISSN: 1693- 668X. Hal 71 – 78.*
- Zidane, Muhammad Al, dkk. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UMKM Dapur Keyra Kec. Puri Kab. Mojokerto. *Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset, Vol. 1 No. 5 September 2023, e-ISSN 2988-5418; p-ISSN: 2988-6031. Hal 121 – 134.*
- Zikri, Ahmad dan Harahap, Muhammad Ikhsan. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman, *JOM FISIP, Vol. 5 No. 1 Sumatera. Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM), Vol.2 No. 1, E-ISSN: 2774-2075. Hal 923 – 926.*