

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAAN PASIEN PADA PUSKESMAS RUMBIA

Redo Aldi Saputra, Defrizal

Universitas Bandar Lampung, Indonesia

*Corresponding Author:
Redo Aldi Saputra

Abstract.

PHC As an important primary healthcare asset, it ensures the health of the community then its members by focusing on preventive measures as well as promotion to achieve the highest possible level of public health in the workplace. This study aims to determine whether patient satisfaction at Puskesmas Rumbia Central Lampung is influenced by service quality and work environment work environment. Such a study is a quantitative design implemented description approach. A total of 95 patients at Puskesmas Rumbia Lampung Central Lampung became the sample subject. The results showed that at the Puskesmas Rumbia Health Centre, Central Lampung Regency, service quality and work environment have a significant influence on patient satisfaction, meaning that H1 is accepted. Have a significant influence on patient satisfaction, meaning that H1 is accepted, service quality and work environment have a significant effect on patient satisfaction so that H2 is accepted. Thus, aspects that are not examined in the discussion of this study also had an effect of 76.5% on satisfaction.

Keywords: Service Quality, Work Environment, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Puskesmas sehat ialah fasilitas layanan sehat primer itu memberi menyiapkan kebutuhan sehat akan banyak orang ataupun perseorang dengan menitikberatkan pada upaya preventif dan promotif supaya memanifestasikan tingkatan sehat banyak orang sebgus-bagusnya. Pusat ksehatan sebagai Fasilitas perawatan kesehatan primer yang menyediakan pelayanan kepada masyarakat dan individu, dengan fokus perbuatan preventif jua promotif supaya berhasil target sehat setinggi mungkin pada banyak orang (Azizah Setyawati & Rissa Hanny, 2020).

Sesuai dengan Peraturan Kementerian Kesehatan Kementerian 44 2016 tentang Manajemen sehat banyak orang, pemerintah berkomitmen untuk

menyelenggarakan upaya kesehatan guna meningkatkan derajat kesehatan, kesejahteraan, dan kemampuan setiap individu hendaknya memperoleh pangkat sehat nan tinggi. Akibatnya, pemerintah Pemerintah harus menetapkan indikator kualitas untuk semua layanan untuk semua layanan yang diberikannya (Mamik, 2017).

Puskesmas berfungsi sebagai pusat perawatan kesehatan, yang melaksanakan dua tugas yaitu menyediakan layanan publik serta memberikan layanan klinis atau medis. Kualitas layanan di pusat kesehatan masyarakat dapat dinilai berdasarkan bagaimana pasien mempersepsikan layanan kesehatan yang mereka peroleh. Pasien dapat memberikan penilaian terhadap kualitas layanan berdasarkan persepsi ini. Kualitas pelayanan kesehatan mengacu ke tingkat kesesuaian pelayanan yang diberikan kepada pasien berdasarkan standar dan kode etik, yang pada gilirannya mempengaruhi kepuasan pasien. Organisasi harus memiliki sumber daya manusia yang mampu memberikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat, karena kepuasan pelanggan bergantung pada kualitas layanan mereka

Pasien tidak hanya mempertimbangkan kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi juga lingkungan kerja yang menyenangkan di puskesmas yang mereka tuju saat menerima perawatan. Untuk menghindari kegagalan, area pekerjaan nan baik diwujudkan sebab karyawan jua kumpulan, akibat lebih efektif. Lingkungan kerja adalah tempat di mana orang bekerja, baik selaku nyata maupun tak nyata, menganggap tentram, aman, dan tenang (Muhlisin et al., 2022).

Pekerja Puskesmas hendak merasakan lebih menyenangkan saat kerja bila ada lingkungan kerja yang bagus. Dengan lingkungan kerja nyaman di Puskesmas, kepuasan pasien akan meningkat karena pegawai akan lebih baik merawat pasien. Sebaliknya, lingkungan kerja bila tidak nyaman bisa menyebabkan karyawan makin buruk ketika merawat pasien, yang pada gilirannya akan mengurangi kepuasan pasien.

Studi yang diteliti pada (Imran et al., 2021) dalam tema Dampak Kualitas Pelayanan pada puasny pasien Puskesmas Banja Loweh Kabupaten Lima Puluh Kota. Maksud daripada studi demikian ialah guna melihat akibat kualitas pelayanan pada kepuasan pasien Puskesmas. Studi menunjukkan bahwa pelayanan memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan masyarakat, yang artinya masyarakat merasa senang dan puas. Di Kabupaten Lima Puluh Kota kepuasan pasien diperhatikan secara parsial dan langsung oleh unsur - unsur faktor tangible, dependability, reaction, assurance, dan empathy.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Safira et al., 2021), Dampak optimalnya layanan pada puasny pasien KIS Pusskesmas Kota Slatan, tablissement jua kontrol ciri - ciri keunggulan pelayanan kesehatan dapat

berkontribusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien sangat mempengaruhi kualitas hadiah yang dibebankan. Ini dapat mencakup karakteristik psikologi, orientasi di masa depan, etika, dan teknologi. Kualitas pelayanan Puskesmas Kota Selatan dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Kemudian menyimpulkan penelitian mengenai dampak lingkungan kerja terhadap moral karyawan. Penelitian dilakukan ini oleh (Azizah Setyawati & Rissa Hanny, 2020) dengan judul “Pentingnya Lingkungan Fisik dan Rehabilitasi bagi Lanjut Usia di Kecamatan Tangerang Tenggara Selatan”. Temuan studi menunjukkan bahwa penelitian lingkungan fisik bahwa lingkungan pemeliharaan yang harmonis mempunyai pengaruh yang signifikan pada puasannya pasien, dan UPT Puskesmas dapat mengoptimalkan lingkungan fisik terutama dalam kebersihan serta keselamatan.

Salah satu Puskesmas yang berupaya untuk memberikan kepuasan kepada pasien salah satunya yakni Puskesmas Rumbia dimana bertempat Kabupaten Lampung Tengah. Dalam menjalankan pelayanan kesehatan Puskesmas Rumbia tentunya tidak dapat berjalan dengan sempurna. Puskesmas Rumbia dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat masih belum optimal hal tersebut disebabkan masih adanya komplain dari masyarakat selaku pasien puskesmas merasa tak cukup pada hal rasa yang diberikan, tak maksimalnya pengobatan saat pasien melakukan pengecekan kesehatan, banyaknya antrian saat pasien akan melakukan pemeriksaan kesehatan, tidak adanya dokter saat masyarakat ingin berobat. Sehingga apabila permasalahan tersebut tidak ditangani dengan maksimal tentunya akan menurunkan kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Rumbia.

Dengan demikian tujuan didalam studi demikian yakni guna melihat bagaimana kualitas pelayanan serta lingkungan kerja mempengaruhi pada kepuasan pasien di Puskesmas Rumbia

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Persaingan dalam masyarakat yang terjadi, pelayanan akan sangat penting. Namun, jasa atau barang yang dijual sama, tetapi kenapa masyarakat bisa meresponsnya dengan cara yang lain. Demikian bisa disebabkan oleh hal yang berbeda dalam kebijakan layanan pelanggan. Menurut (Tjiptono & Fandy, 2017) baiknya layanan dinilai akibat upaya pemuasan keperluan jasa hasrat pasien serta penyampaian pelayanan yang tepat waktu. Temuan (Payne & Adrian, 2016) menyatakan bahwa untuk menerima, memenuhi, menghormati

serta menegakkan kebutuhan klien, melanjutkan setiap tugas yang menghasilkan manfaat, semua tindakan yang diperlukan harus diambil. Menurut (Lupiyoadi & Rambat, 2020), indikator kualitas layanan memiliki keterkaitan pada kepuasan adanya dalam 5 komponen dapat disebut sebagai "RATER" (respon, keyakinan, tangible, empati, dan kepercayaan), dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Membantu dan menyediakan layanan dengan kilat, layanan kooperatif juga akurat dalam informasi nan terang, gampang dipahami dikenal sebagai tanggapan pada konsumen.

2. Jaminan dan kepastian (*Assurance*)

Jaminan Kepastian adalah kebisaan karyawan organisasi bisnis guna menciptakan kepercayaan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan mereka.

3. Berwujud (*Tangible*)

Berwujud merupakan kemampuan suatu organisasi atau bisnis untuk menarik perhatian pihak eksternal terhadap keberadaannya. Pembuktian absah melalui layanan berasal pada organisasi penyedia kontribusi, tampilan serta skil adanya peralatan organisasi bisnis yang dapat membantu keadaan lingkungan sekitar.

4. Empati (*Empathy*)

Empati adalah kemampuan kemampuan untuk mendengarkan pelanggan dengan penuh perhatian, secara individual, atau pribadi untuk memenuhi kebutuhan mereka.

5. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan suatu bisnis atau kelompok bisnis untuk menyediakan layanan yang akurat dan dapat dipercaya dikenal sebagai jaminan. budaya harus saling menghormatitempat kerja harapan karyawan, yang meliputi harapan ketepatan waktu, saling menghormati, ramah, serta pasti.

Berdasarkan uraian diatas ini, maka melalui pembahasan ini seseorang itu dapat masuk pada suatu kerangka teori di mana mutu pekerjaan diartikan sebagai suatu keadaan alamiah adanya hubungan dalam barang, sumber daya, tahap, manusia juga area nan melampaui angan-angan baik sebagian maupun seluruhnya.

Lingkungan Kerja

Pegawai menikmati area pekerjaan nan aman jua memaksimalkan kemampuan pegawai. Jika lingkungan kerja seorang pekerja menyenangkan, pekerja akan merasa nyaman dan melakukan aktivitas yang mereka lakukan agar waktu kerja mereka digunakan dengan efisiensi. Di sisi lain, produktivitas karyawan mungkin dapat terpengaruh akibat perilah pekerjaan nan tak membantu terpengaruh dimana keadaan pekerjaan nan tak menunjang. Menurut (Isyadi, 2017), lingkungan kerja ialah segala sesuatu yang dapat mempengaruhi seorang pekerja saat melakukan pekerjaan, kelembaban, paparan, penerangan, gangguan, kebersihan tempat kerja, dan peralatan kerja yang menarik. Menurut (Simanjuntak & Payman, 2018) lingkungan kerja dapat mempengaruhi alat, lokasi kerja, dan kondisi, metode pekerjaan, juga pengaruh kerja individu dan kelompok.

Menurut (Nuraini, 2019) agar bisa mengadakan lingkungan pekerjaan nan efisien pada organisasi bisnis terdapat adanya indikator wajib diamati ialah:

1. Cahaya

Dengan pencahayaan nan layak memberi cahaya keterangan dalam area pekerjaan, efisiensi kerja karyawan akan meningkat.

2. Warna

Sebagai hal komponen dimana sangat perlu guna meningkatkan keefektifan paea pekerja ialah pewarnaan memakai ketepatan ruang jua instrumen lainnya menyebabkan karyawan merasa nyaman padaa area pekerjaan.

3. Udara

Melalui komponen udara dirasakan, nan biasanya terdiri dari ukuran angin jua jumlah uapan guruh yang ada dalam unurnya.

4. Suara

Mungkin perlu memasang sumber suara yang keras, seperti mesin ketik pesawat telpon, parkir motor, dan sebagainya, untuk mengurangi kebisingan. Saat ruangan tertentu, maka tak mempersulit para pegawai lain.

Oleh karena itu, area pekerjaan mampu mengartikan selaku Seluruh nan terjadi diarea pekerja dapat memengaruhi pekerjaan mereka sehingga mereka bisa mendapatkan hasil terbaik. Lingkungan termasuk kerja fasilitas yang membantu pekerja menyelesaikan tugas sehingga dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja.

Kepuasan Pasien

Menurut studi oleh (Pohan & Imalo, 2018), menemukan tanggung jawab warga negara merupakan respon terhadap kesenjangan antara kepentingan masa lalu dan kinerja saat ini setelah pemakaian. Pelanggan maupun klien berorientasi pada pemasaran. Menurut (Mamik, 2017), aspek kepuasan pasien termasuk:

1. Hubungan Dokter – Pasien

Dalam kasus ini kasus, dokter harus memberikan perhatian penuh kepada pasien, mendengarkan dan memahami semua kekhawatiran mereka, serta memberikan jawaban yang jelas atas semua pertanyaan mereka.

2. Kenyamanan Pelayanan (Amenities)

Menjaga lingkungan yang nyaman memastikan menjamin layanan berkualitas. Kenyamanan di sini bukan hanya tentang fasilitas, tetapi juga tentang pengetahuan dan keterampilan staf pengetahuan dan keterampilan sambil menyediakan saat memberikan layanan kesehatan.

3. Kebebasan Melakukan Pilihan (Choice)

Salah satu kewajiban etik adalah menyerahkan lisensi atas pelanggan supaya pilih dan mengesahkan jenis layanan sehat yang mereka butuhkan. Pelayanan kesehatan dianggap berkualitas hanya jika pasien memiliki kesempatan untuk memilih dan menentukan jenis pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan.

4. Pengetahuan serta Kompetensi Teknis

Melaksanakan layanan sehat peduli mendukung pada keahlian serta pemahaman teknis tidak tak hanya sebagai kompoen pada keharusan etis, tapi jua ialah unsur dasar tolok ukur layaanan kesehatan profesional. Tinggi pemahaman serta keahlian teknik yang dimiliki seseorang menentukan kualitas pekerjaannya.

5. Efektifitas Pelayanan

Pelayanan kesehatan yang lebih efektif memiliki kualitas yang lebih baik.

6. Keamanan Tindakan (Safety)

Dilakukan safety atau bagiannya budaya moralitas dan prinsip dasar layanan secara profesionalisme. Faktor aman dilakukan ini perlu difokuskan untuk memastikan bahwa harus berkualitas dapat diberikan. Karena itu, pelayanan kesehatan yang membahayakan pasien tidak boleh dilakukan.

Oleh karena itu, kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai ketika keinginan dan harapan pelanggan atau pasien dipenuhi. Suatu layanan dianggap memuaskan apabila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Studi demikian memakai rancangan eksplorasi penelitian kuantitati. Menurut (Sugiyono, 2018), penelitian kuantitatif belandaskan pada positivisme juga dipakai agar menjadi pemahaman populasi maupun sampel yang dimaksud. Secara umum, persiapan sampel persiapan dilakukan secara akurat. Studi dipkai dalam objek kuantu gunanya menantangakan menantang pembahasan dengan menjelaskan hipotesis yang relevan dengan penelitian mereka. Selanjutnya, mereka akan mengumpulkan informasi untuk mendukung atau membantah hipotesis memakai metode deskriptif yang menyajikan informasi dalam bentuk kata - kata atau angka sehingga mudahnya dimengerti.

Populasi dan Sampel

Populasi

Temuan untuk (Isyadi, 2017), populasi merupakan area generik nan memiliki dari objek maupun subjek dengan kualitas jua karakteristik terpilih dimana telah disepakati sebab penyelidikan demi pembelajaran lalu diperoleh hasilnya. Maka jumlah tersebut, populasinya terdiri dariterdiri dari manusia, hewan-hewan, dan bentuk bentuk lahan lainnya. Populasi bukan hanya sekadar jumlah subjek atau objek dalam suatu penelitian, ia mencakup semua karakteristik atau fitur sbjek/objek inilah. Namun, temuan (Arikunto, 2018), populasi merupakan inti dari studi. Penelitian ini dilakukan pada pasien Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah dari Januari hingga Desember 2023.

Tabel 1 Populasi Penelitian Januari – Desember 2023

No	Month	Number Of Patients
1	January	115
2	February	146
3	March	125
4	Apliil	127
5	May	216
6	June	157
7	July	132

8	August	183
9	Septmber	114
10	October	138
11	Novmber	181
12	December	133
Total		1.767

Sumber : Puskesmas Rumbia Tahun 2023

Berdasarkan tabel populasi diatas diketahui jumlah pasien yang datang ke Puskesmas Rumbia sejak januari s.d Desember 2023 mencapai 1.767 pasien. Diperoleh popullasi dipakai pada studi demikianialah sebesar 1.767 pasien.

Sampel

Menurut untuk (Sugiyono, 2018), sampel adalah sebagian dari ukuran dan karakteristik populasi. Menurut temuan oleh (Arikunto, 2018) menyatakan dimana sampel merupakan satu / beberapa populasi nan diuji. Dalam proses-proses pemilihan sampel, peneliti menggunakan metode slovin dengan langkah - langkah demikian.

$$\frac{N}{1+ N. (e)^2}$$

Keterangan:

- a. Nilai e = 0,1 (10%) populasi ukuran banyak
- b. Nilai e = 0,2 (20%) populasi ukurran sedikit

$$\frac{1767}{1+1767.(0,1)^2}$$

$$\frac{1767}{18,67}$$

$$n = 94,64$$

Keterangan :

n : Total sampel

N : total polulasi

e : eror level (adanya kekeliruan yang dapat ditoleransi)

Melalui pegujian dengan menghitung rumus slovin dipakai menemukan hasil yaitu 94,64. Sehingga sampel yang digunakan yakni sebanyak 94,64

dan dibulatkan oleh peneliti menjadi 95 responden yakni pasien Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Hasil uji analisis dibantu dengan program komputerisasi SPSS versi 25 dilakukan terhadap 95 responden yakni pasien yang datang ke Puskesmas Rumbia dengan karakteristik responden sebagai berikut.

1. Karkateristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-Laki	43	45,26%
Perempuan	52	54,74 %
Total	95	100%

Sumber : Diolah Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa kriteria responden berdasarkan dengan jenis kelamin didapatkan persentase terbesar sebesar 54,74 % dengan responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 52 responden sedangkan untuk jenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 45,26 % dengan jumlah 43 responden. Dengan demikian responden terbanyak di dalam penlitian ini dengan jenis kelamin perempuan.

2. Karakteritik Berdasarkan Tingkat Usia

Tabel 4 Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Tingkat Usia	Jumlah Responden	Persentase
21 - 30 tahun	16	16,84%
31 – 40 tahun	19	20%
41 – 50 tahun	29	30,53%
51 – 60 tahun	31	32,63%
Total	95	100 %

Sumber : Diolah Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa kriteria responden berdasarkan dengan tingkat usia didapatkan persentase terbesar 32,63 % dengan responden dengan tingkat usia 51-60 tahun dengan jumlah 31 responden. Sedangkan untuk persentase terendah sebesar 16,84 % dengan tingkat usia 21-30 tahun dengan jumlah sebanyak 16 responden. Dengan demikian responden terbanyak di dalam penlitian ini dengan tingkat usia 51-60 tahun.

3. Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 5 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tingkat Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Mahasiswa/Pelajar	7	7,37%
Karyawan Swasta	18	18,95%
Pegawai/TNI/Polri	12	12,63%
Tani	26	27,37%
Wirausaha	19	20,00%
IRT	13	13,68%
Total	100	100 %

Sumber : Diolah Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa kriteria responden berdasarkan tingkat pekerjaan didapatkan persentase terbesar sebesar 27,37 % dengan responden dengan tingkat pekerjaan sebagai Tani dengan jumlah 26 responden. Sedangkan untuk persentase terendah sebesar 7,37 % dengan tingkat pekerjaan sebagai mahasiswa/pelajar dengan jumlah sebanyak 7 responden. Dengan demikian responden terbanyak di dalam penelitian ini dengan tingkat pekerjaan sebagai Tani.

Distribusi Frekuensi

Dalam penelitian ini terdapat kuesioner sebanyak 30 pernyataan yang disebarkan kepada para responden. Untuk variabel (X₁) Kualitas Pelayanan dengan jumlah 10 pernyataan, variabel (X₂) Lingkungan Kerja dengan jumlah 8 pernyataan dan untuk variabel (Y) Kepuasan Pasien dengan jumlah 12 pernyataan dengan hasil distribusi frekuensi sebagai berikut.

1. Kualitas Pelayanan (X₁)

Kualitas Pelayanan (X₁) terdapat 5 indikator yang meliputi Ketanggapan, Jaminan Dan Kepastian, Berwujud, Empati dan Keandalan. Variabel Kualitas Pelayanan (X₁) dalam penelitian ini terdapat 10 item pernyataan yang disebarkan kepada para responden dengan uraian distribusi jawaban reponden sebagai berikut.

Tabel 6 Distribusi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X₁)

Item Pernyataan	Kriteria Jawaban					Jumlah
	STS	TS	KS	S	SS	
X _{1.1}	0	0	33	55	7	95
X _{1.2}	0	0	27	59	7	93
X _{1.3}	0	0	33	50	12	95
X _{1.4}	0	0	33	55	7	95
X _{1.5}	0	2	36	45	12	95

X _{1.6}	0	0	38	49	8	95
X _{1.7}	0	2	37	47	9	95
X _{1.8}	0	0	37	46	12	95
X _{1.9}	0	3	32	51	9	95
X _{1.10}	0	0	36	49	10	95
Total	0	7	342	506	93	948
Persentase (%)	0 %	0,74%	36,08%	53,38%	9,81%	100%

Sumber : Diolah Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas untuk variabel Kualitas Pelayanan (X₁) dimana dari 10 item pernyataan dengan 95 reponden penelitian dimana diperoleh hasil responden yang memilih pernyataan terbesar dengan kriteria pernyataan Setuju yakni sebanyak 53,38 % dan kriteria pernyataan terendah yakni Sangat Tidak Setuju sebesar 0%. Hal tersebut menjelaskan bahwa responden dalam penelitian ini memberikan respon terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puseksmas Rumbia dengan kriteria setuju.

2. Lingkungan Kerja (X₂)

Lingkungan Kerja (X₂) terdapat 4 indikator yang meliputi Cahaya, Warna, Udara dan Suara. Variabel Lingkungan Kerja (X₂) dalam penelitian ini terdapat 8 item pernyataan yang disebarkan kepada para responden dengan uraian distribusi jawaban reponden sebagai berikut.

Tabel 7 Distribusi Jawaban Responden Lingkungan Kerja (X₂)

Item Pernyataan	Kriteria Jawaban					Jumlah
	STS	TS	KS	S	SS	
X _{2.1}	0	0	31	54	10	95
X _{2.2}	0	0	32	54	9	95
X _{2.3}	0	0	32	49	14	95
X _{2.4}	0	0	41	46	8	95
X _{2.5}	0	0	36	49	10	95
X _{2.6}	0	0	27	50	18	95
X _{2.7}	0	2	30	54	9	95
X _{2.8}	0	2	36	47	10	95
Total	0	4	265	403	88	760
Persentase (%)	0%	0,53%	34,87%	53,03%	11,58%	100%

Sumber : Diolah Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas untuk variabel Lingkungan Kerja (X₂) dimana dari 8 item pernyataan dengan 95 reponden penelitian dimana diperoleh hasil responden yang memilih pernyataan terbesar dengan kriteria pernyataan Setuju yakni sebanyak 53,03 % dan kriteria pernyataan terendah yakni Sangat Tidak Setuju sebesar 0%. Hal tersebut menjelaskan bahwa responden dalam penelitian

ini memberikan respon terhadap Lingkungan Kerja yang ada di Puseksmas Rumbia dengan kriteria setuju.

3. Kepuasan Pasien (Y)

Kepuasan Pasien (Y) terdapat 6 indikator yang meliputi, Hubungan Dokter – Pasien, Kenyamanan Pelayanan, Kebebasan Melakukan Pilihan, Pengetahuan dan Kompetensi, Efektifitas Pelayanan dan Keamanan Tindakan. Variabel Kepuasan Pasien (X₂) dalam penelitian ini terdapat 8 item pernyataan yang disebarkan kepada para responden dengan uraian distribusi jawaban responden sebagai berikut

Tabel 8 Distribusi Jawaban Responden Kepuasan Pasien (Y)

Item Pernyataan	Kriteria Jawaban					Jumlah
	STS	TS	KS	S	SS	
Y _{.1}	0	0	30	57	8	95
Y _{.2}	0	0	33	54	8	95
Y _{.3}	0	4	32	41	18	95
Y _{.4}	0	1	38	39	17	95
Y _{.5}	0	0	34	48	13	95
Y _{.6}	0	2	36	47	10	95
Y _{.7}	0	1	33	45	16	95
Y _{.8}	0	1	43	40	11	95
Y _{.9}	0	0	39	44	12	95
Y _{.10}	0	0	29	54	12	95
Y _{.11}	0	0	38	49	8	95
Y _{.12}	0	0	35	52	8	95
Total	0	9	420	570	141	1140
Persentase (%)	0 %	0,79%	36,84%	50%	12,37%	100%

Sumber : Diolah Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas untuk variabel Kepuasan Pasien (Y) dimana dari 12 item pernyataan dengan 95 reponden penelitian dimana diperoleh hasil responden yang memilih pernyataan terbesar dengan kriteria pernyataan Setuju yakni sebanyak 50 % dan kriteria pernyataan terendah yakni Sangat Tidak Setuju sebesar 0%. Hal tersebut menjelaskan bahwa responden dalam penelitian ini memberikan respon terhadap Kepuasan Pasien yang ada di Puseksmas Rumbia dengan kriteria setuju.

Hasil Uji Data

1. Uji Validitas

Hasil pengujian validitas memakai bantuan perangkat lunak SPSS diuraikan demikian:.

Tabel 9. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r _{hitung}	t _{tabel}
----------	------	---------------------	--------------------

Penelitian			
Kualitas Pelayanan (X ₁)	X _{1.1}	0,886	0,200
	X _{1.2}	0,804	0,200
	X _{1.3}	0,593	0,200
	X _{1.4}	0,886	0,200
	X _{1.5}	0,308	0,200
	X _{1.6}	0,629	0,200
	X _{1.7}	0,612	0,200
	X _{1.8}	0,708	0,200
	X _{1.9}	0,743	0,200
	X _{1.10}	0,766	0,200
Lingkungan Kerja (X ₂)	X _{2.1}	0,650	0,200
	X _{2.2}	0,803	0,200
	X _{2.3}	0,582	0,200
	X _{2.4}	0,698	0,200
	X _{2.5}	0,781	0,200
	X _{2.6}	0,694	0,200
	X _{2.7}	0,689	0,200
	X _{2.8}	0,653	0,200
Kepuasan Pasien (Y)	Y.1	0,742	0,200
	Y.2	0,841	0,200
	Y.3	0,467	0,200
	Y.4	0,288	0,200
	Y.5	0,497	0,200
	Y.6	0,638	0,200
	Y.7	0,556	0,200
	Y.8	0,718	0,200
	Y.9	0,283	0,200
	Y.10	0,552	0,200

	Y.11	0,599	0,200
	Y.12	0,614	0,200

Sumber : Diolah Tahun 2024

Dalam studi untuk 95 jawaban didapatkan nilai r_{hitung} sebesar 0,200 dengan uraian hasil uji validitas ialah.

1. Kualitas Pelayanan (X_1) dalam penelitian ini terdapat 10 item kuesioner dimana hasil untuk semua item kuesioner bernilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sehingga untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dari 10 kuesioner dinyatakan valid.
2. Lingkungan Kerja (X_2) dalam penelitian ini terdapat 8 item kuesioner dimana hasil untuk semua item kuesioner bernilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sehingga untuk variabel Lingkungan Kerja (X_2) dari 8 kuesioner dinyatakan valid.
3. Kepuasan Pasien (Y) dalam penelitian ini terdapat 12 item kuesioner dimana hasil untuk semua item kuesioner bernilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sehingga untuk variabel Kepuasan Pasien (Y) dari 12 kuesioner dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Bila respons konsumen satu waktu ke waktu berikutnya tetap hasilnya, pendapatnya dianggap diandalkan. Untuk menguji reliabilitasnya, ada kriteria tertentu. Nilai $\alpha > 0,60$ menunjukkan bahwa penjelasan respons itu reliabel, sedangkan di bawah 0,60 mengartikan dimana pendapat itu tak reliabel.

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Item	Nilai Cronbach's Alpha
Kualitas Layanan (X_1)	10	0,874
Lingkungan Kerja (X_2)	8	0,844
Kepuasan Pasien (Y)	12	0,796

Sumber : Diolah Tahun 2024

Dari hasil penelitian uji reliabilitas 95 responden di dapatkan hasil sebagai berikut.

1. Kualitas Pelayanan (X_1) dari 10 item kuesioner bernilai $0,874 > 0,60$. Maka untuk (X_1) dari 10 kuesioner dinyatakan telah reliabel.

- 2. Lingkungan Kerja (X₂) dari 8 item kuesioner bernilai *Cronbach's Alpha* 0,844 > 0,60. Sehingga untuk variabel Lingkungan Kerja (X₂) dari 8 kuesioner dinyatakan telah reliabel.
- 3. Kepuasan Pasien (Y) dari 12 item kuesioner bernilai *Cronbach's Alpha* 0,796 > 0,60. Sehingga untuk variabel Kepuasan Pasien (Y) dari 12 kuesioner dinyatakan telah reliabel.

Hasil Uji Hipotesis

1. Uji Regresi Linear Berganda

Terdapatnya maupun tak ada adalah hubungan antara X1 serta X2 jua Y dimana dianalisis memakai pengujian demikian.

Tabel 11. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a			
		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	9.875	2.115
	Kualitas Pelayanan	.197	.068
	Lingkungan Kerja	.920	.083
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien			

Sumber : Diolah Tahun 2024

Melalui temuan analisis uji regresi berganda didapatkan hasil $Y = 9,875 + 0,197 + 0,920$ dengan uraian demikian.

- 1. Nilai konstanta (α) sebesar 9,875 menunjukkan bahwa tingbesaran puas pelanggan tetap 9,875 jika pasien tidak memiliki pemahaman apa pun tentang kualitas pelayanan dan lingkungan kerja.
- 2. Variiabel bebas (X1) Kualitas Pelayanan ialah 0,197 menunjukkan apabila Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah meningkatkan setiap masing-masiing, dimana tingkat puasnya pelanggan mempunyai hasil tingkatan yaitu 0,197.
- 3. Variiabel bebas (X2) diperoleh 0,920 mengartikan dimana apabila Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah meningkatkan variabel Lingkungan Kerja setiap satu satuan, maka tingkat.

2. Uji t

Hasil pengujian statistik menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS diuraikan demikian:.

Tabel 12. Hasil Uji t

Coefficients ^a		
	t	Sig.

	(Constant)	4.669	.000
	Kualitas Pelayanan	2.895	.005
	Lingkungan Kerja	11.032	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien			

Sumber : Diolah Tahun 2024

Oleh karena itu, diketahui bahwa untuk 95 responden, nilai ttabel sebesar 1,986 ditemukan, dan hasilnya diuraikan demikian.

1. Pengaruh dampak kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan (Y).
 - a. Melalui tabel sebelumnya menunjukkan dimana dapat Indeks Kualitas Pelayanan adalah 2.895 dalam tingkat signifikansi 0,005.
 - b. Pada awal ketentuan pemilihan, temuan Sig. harus kurang 0,05, atau thitung harus lebih besar dari ttabel.
 - c. Oleh karena Dari tabel 1.986 ini, tabel 1.986 lebih besar dibandingkan tabel 2.895, dan signifikansinyatingkat signifikansinya tingkat0,005 < daripada 0,05 adalah 0,005, < rendah 0,05.
 - d. Sehingga memiliki hasil menunjukkan H1 diterima, disimpulkan dimana variabel Kualitas Pelayanan (X1) mempengaruhi pada kerja pegawai di Puskesmas Rumbia di Lampung Tengah (Y).
2. Dampak (X2) pada (Y).
 - a. Berdasarkan ketabel temuan diatas, skor lingkungan kerja sebesar 11.032 jua temuan pengujian Sig 0,000.
 - b. Nilai Sig < 0,05.
 - c. Nilai mean 11.032 > 1.986, temuan pengujian Sig 0,000 < 0,05 hipotesis H2 didukung
 - d. Dengan demikian hasil,variabel lingkungan kerja (X2) berpengaruh pekerjaan kepuasan warga (Y) di Kecamatan Rumbia Lampung Tengah.

3. Uji F

Hasil pengujian simultan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS diuraikan demikian:.

Tabel 13. Hasil Uji F

ANOVA ^a					
		Df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	2	731.423	149.656	.000 ^b
	Residual	92	4.887		
	Total	94			

Sumber : Diolah Tahun 2024

Hasilnya, nilai F tabel untuk 95 partisipan adalah 3,10. Hasil tabel atas menunjukkan adanya hubungan signifikan pada kualitas pelayanan, lingkungan

kerja di atas pada kepuasan pasien. Hasil F pengujian $149,656 > F$ table. Kemudian, Sig 0,000 lebih rendah dari 0,05. Tersimpulkan temuan hasil, dimana Kualitas layanan juga Lingkungan Kerja berpengaruh pada puasnya pelanggan Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah. Hasilnya, hipotesis H3 didukung.

4. Uji Koefisien Determinasi R^2

Temuan untuk Ghazali (2018), determinasi dilaksanakan guna melihat sebagian keandalan hasil untuk menjelaskan variabel bebas. Hasil pengujian determinan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS diuraikan demikian:.

Tabel 14. Hasil Uji R^2

Summary			
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.875 ^a	.765	.760	2.21074

Sumber : Diolah Tahun 2024

Hasil menunjukkan bahwa koefisien determinasi (d disesuaikan R^2) untuk model ini adalah 0,760. Temuan mengartikan dimana variabel independen memberikan kontribusi ialah 76% pada variabel Y. Variabel lainnya nan tak ditelaah pada studi demikian jua memberikan kontribusi sebesar 24%. Oleh karena itu, penelitian tambahan diperlukan untuk mengidentifikasi variabel lain

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Pelayanan jasa, orang, proses juga area pekerjaan mencapai maupun melebihi target, maka pelayanan tersebut dikatakan bermutu. Menurut (Tjiptono & Fandy, 2017), kualitas pelayanan adalah usaha pelengkapan butuhnya serta kemauan pelanggan serta akurat dan sesuai dengan harapan pelanggan . Nilai thitung sebesar 1,986 lebih besar dari nilai thitung temuan pengujian 2,895 dan sig. 0,005 > besar dibanding 0,05 jadi diterima.

Sesuai dengan penelitian sebelumnya Di bawah naungan bantuan Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap dari Pasien Puskesmas, dilakukan penelitian oleh Imran dkk (2021) di Kabupaten Lima Puluh Kota menemukan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien Puskesmas Banja Loweh.

Dengan baiknya tindakan layanan atas pelanggan Puskes Rumbia Lampung Tengah selama aktifitas pekerjaan, seluruh keperluan pelanggan akan bisa memenuhi pada baiknya oleh para pegawai. Pasien yang datang ke Puskesmas Rumbia Lampung Tengah akan merasa jelas mendapatkan informasi yang mereka butuhkan, dan mereka akan merasa nyaman dengan layanan yang mereka terima.

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pasien

Dalam area pekerjaan nan terjaga, karyawan merasa nyaman juga mampu menjalankan tugasnya dengan efektif. Tempat kerja dan aktivitas karyawan akan berhubungan jika lingkungan kerja menyenangkan, sehingga mereka dapat menghabiskan waktu secara efektif. Di sisi lain, tempat kerja yang memiliki ventilasi buruk dapat membuat karyawan menjadi kurang produktif. Di Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah (Y) dipengaruhi dan signifikan oleh Lingkungan Kerja (X2).

Sebagai hasilnya, nilai thitung 11,032 lebih besar temuan pengujian t tabel 1,986, serta sig. 0,000 < 0,05. Akibatnya bisa dikatakan, hipotesis H2 diiterima.

Pasien melihat seberapa puas mereka saat menerima perawatan di Puskesmas berdasarkan lingkungan kerja yang mereka miliki. Untuk menghindari kegagalan, area pekerjaan nan baik diwujudkan sebab karyawan jua kumpulan, akhirnya lebih efektif. Lingkungan kerja adalah tempat di mana orang bekerja, aman, dan tenang.

Sebab lain dan dikaitkan puasnya pasien selama pengobatan Puskesmas ialah area pekerjaan yang mereka miliki. Area pekerjaan memiliki baik dibuktikan pada karyawan juga organisasi, sehingga meningkatkan efesien perusahaan. Maka, lingkungan kerja nan baik dimana pentingnya guna keberlangsungan perusahaan. Lingkungan pekerja adalah tempat di mana tempat kerja Anda tampak menyenangkan, serta menenangkan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pasien

Studi demikian menemukan bahwa (X1) juga (X2) memberi pengaruh pada Kepuaasan Pasien (Y) bagi Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah secara bersamaan atau secara bersamaan. Hasilnya menunjukkan bahwa hipotesis H3 diterima. Pengaruhnya sebesar 76,5% pada Puasnya pelanggan Puskes Rumbia Kabupaten Lampung Tengah.

Orang-orang bekerja di Puskesmas akan merasa lebih nyaman saat bekerja jika mereka memiliki layanan bagus. Jika lingkungan kerja tidak nyaman, pegawai akan lebih banyak bekerja untuk merawat pasien. Akantetapi, ketika area pekerjaan tak baik, pegawai mungkin menurunkan aktifitas pekerjaan mereka jua memberikan pelayanan yang lebih buruk kepada pasien, yang pada gilirannya mengurangi kepuasan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Melalui temuan studi sudah dilaksanakan, menjelaskan penulis memiliki simpulan sebagai berikut.

1. Hipotesis H1 diterima, karena kualitas pelayanan mempunyai sebab signifikan pada perasaan puas pelanggan di Puskesmas Rumbia Lampung Tengah.
2. Lingkungan Kerja memiliki akibat nan sig. Kepuasan Pasien Puskesmas Rumbia Lampung Tengah, maka H₂ diterima.
3. Hipotesis H3 dipilih karena kualitas pelayanan kemudian lingkungan kerja sebagai serentak mempunyai sebab signifikan pada puasnya pasien di Puskesmas Rumbia Lampung Tengah. Pengaruhnya sebesar 76,5%. Kemungkinan desain lainnya tak diteliti dalam studi demikian berpengaruh sebanyak 23,5%

Dari temuan studi dilaksanakan, dimana peneliti memiliki sebuah saran ialah:

1. Penulis menyarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan lingkungan kerja di Puskesmas Rumbia Lampung Tengah agar puskesmas sebagai penyelenggara kesehatan dasar masyarakat dapat dilaksanakan secara optimal. Ini disebabkan oleh fakta bahwa kepuasan pasien kemudian lingkungan kerja mempengaruhi signifikan pada kepuasan pasien.
2. Selanjutnya, peneliti menganjurka demi memakai jua menambah variabel beda dimana mampu meningkatkan kepuasan pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. In *Jakarta: Rineka Cipta*.
- Azizah Setyawati, & Rissa Hanny. (2020). Pengaruh Lingkungan Fisik Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Upt Puskesmas Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 5(2), 81–91. <https://doi.org/10.36805/manajemen.v5i2.1032>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi dan Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Imran, Yuliasri, Almasdi, & Syavardie, Y. (2021). The Impact of Service Quality on Puskesmas Patient Satisfaction. *Journal of Research and Development of Science and Humanities*, 5(3).
- Isyadi, B. (2017). Human Resource Management in a Global Perspective. In *Unri Press. Pekanbaru*.
- Lupiyoadi, & Rambat. (2020). Service Marketing Management. *FEUI. Jakarta*. <https://ummaspul.e-journal.id/JENFOL/article/view/6089/2831>
- Mamik. (2017). Manajemen Mutu pelayanan kesehatan dan kebidanan. In *Zilfatama Publishing. Sidoarjo* (pp. 1–377).
- Muhlisin, Oktaviani, R., & Irwan. (2022). Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja Dan Pengembangan Sdm Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal*

- Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 3(4), 687–698. <https://ejurnal.nobel.ac.id/index.php/JMMNI/article/view/2898%0Ahttps://ejurnal.nobel.ac.id/index.php/JMMNI/article/download/2898/1342>
- Nuraini, T. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Pekanbaru : Yayasan Ainisyam* (pp. 179–183).
- Payne, & Adrian. (2016). The Essense Service Marketing Service Marketing. In *Gramedia. Jakarta*.
- Pohan, & Imalo. (2018). Quality Assurance of Health Services. In *EGC. Jakarta*.
- Safira, R. N., Wolok, T., & Juanna, A. (2021). The Effect of Service Quality on KIS Patient Satisfaction at Puskesmas Kota Selatan. *Jambura: Scientific Journal of Management and Business*, 4(2), 116–120.
- Simanjuntak, & Payman, J. (2018). Work Productivity Definition and Scope. In *Prisma. Jakarta*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Alfabeta (6th ed.). Alfabeta.
- Tjiptono, & Fandy. (2017). Marketing Strategy Fourth Edition. In *Andi Offset. Yogyakarta*.