JIRAM
Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen

Vol 3 No 3 Tahun 2025 E-ISSN: 3031-2973
Diterima Redaksi: 13-10-2025 | Revisi: 27-10-2025 | Diterbitkan: 28-11-2025

Pengaruh Lingkungan Fisik dan Kualitas Pelayanan terhadap Kunjungan Pasien Kembali dengan Kepuasan Pasien sebagai *Variabel Intervening* pada Puskesmas Janti Kota Malang

Nanda Robby Setyawan[1*], Theresia Pradiani[2], Yunus Handoko[3]
[1,2,3]Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang
[1*]nandarobby14@gmail.com, [2] thpradiani@gmail.com, [3]yunus.handoko@gmail.com

ABSTRAK

Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2009 tentang Kesehatan Republik Indonesia menjelaskan "kesehatan merupakan hak asasi manusia dan unsur kesejahteraan yang harus dicapai sesuai dengan cita-cita nasional Indonesia". Puskesmas menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya higiene perorangan tingkat pertama. Kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena merupakan prediktor pemerintah terhadap kinerja nasional. Beberapa faktor potensial, seperti kondisi lingkungan fisik dan kualitas layanan, dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga merangsang minat pasien untuk berkunjung kembali. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis fenomena yang terjadi di bidang kesehatan terkait lingkungan fisik, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan kunjungan kembali pasien. Penelitian dilakukan pada pasien yang berobat di Puskesmas Janti. Teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling, dimana kuesioner diperoleh dari 100 responden (yaitu pasien rawat jalan yang datang lebih dari satu kali dalam setahun). Data penelitian diolah secara kuantitatif dengan menggunakan metode analisis jalur yang meliputi pengujian model eksternal (validitas dan reliabilitas), pengujian model internal (R-squared dan F-squared), dan pengujian hipotesis menggunakan uji t dengan menggunakan software aplikasi Smart PLS versi 3.3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. 2) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. 3) Lingkungan fisik tidak mempunyai dampak positif terhadap kunjungan kembali pasien. 4) Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kunjungan kembali. 5) Kepuasan pasien tidak berpengaruh signifikan terhadap kunjungan ulang pasien. 6) Lingkungan fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien. 7) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kunjungan kembali yang dimediasi oleh kepuasan pasien.

***Kata Kunci*:** Lingkungan Fisik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Kunjungan Pasien Kembali.

ABSTRACT

Health Law No. 39 of 2009 of the Republic of Indonesia declares that "health is a human right and an element of well-being that must be achieved in accordance with the ideals of the Indonesian nation". Puskesmas as one of the primary health services carries out community health efforts and first level individual health efforts. Public satisfaction is an important benchmark in the provision of public services because it is a projection of the Government's performance to the country. Several underlying factors such as physical environmental conditions and service quality can increase patient satisfaction, thus encouraging patient interest in returning visits. The purpose of this study is to analyze phenomena in the healthcare field related to the physical environment, service quality, patient satisfaction and patient repeat visits. The population of this study was patients seeking treatment at the Janti Community Health Center. The sampling technique uses Purposive Sampling, where the instrument is to take questionnaires from 100 respondents, namely outpatients who visit more than

once a year. The research data was processed quantitatively using the path analysis method with outer model testing (validity and reliability), inner model testing (R-Square and F-square) and hypothesis testing using the t test using the Smart PLS application software version 3.3. The results of this study show that: 1) The physical environment has a positive and significant impact on patient satisfaction. 2) Service quality has no significant impact on patient satisfaction. 3) The physical environment has no positive impact on patient return visits. 4) Service quality has a significant impact on repeat visits. 5) Patient satisfaction has no significant impact on patient return visits. 6) The physical environment has no significant impact on return visits, which is attributed to patient satisfaction. 7) Service quality has no significant impact on repeat visits, which is attributed to patient satisfaction.
Keywords: *Physical environment, service quality, patient satisfaction, patient repeat visits.*

Pendahuluan

Kesehatan merupakan aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2009 tentang Kesehatan Republik Indonesia menjelaskan bahwa "Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan unsur kesejahteraan yang harus dicapai sesuai dengan cita-cita nasional Indonesia. Kegiatan yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dilaksanakan berdasarkan prinsip non-diskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan, yang bertujuan untuk membentuk sumber daya manusia Indonesia dan meningkatkan ketahanan dan daya saing negara dalam pembangunan nasional".

Sebagai salah satu pelayanan kesehatan primer, puskesmas menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya higiene perorangan tingkat pertama. Idealnya peran puskesmas sebagai gatekeeper dapat menggeser paradigma penyakit ke paradigma sehat. Fungsi gatekeeping puskesmas sebagai filter kontak dan rujukan pertama sangatlah penting. Konsep gatekeeper juga mencakup upaya promosi, pencegahan, pengobatan dan rehabilitasi secara komprehensif. "Puskesmas mengutamakan upaya promosi dan pencegahan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya" (Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 Tahun 2014).

Puskesmas Janti merupakan salah satu fasilitas kesehatan primer yang ada di Kota Malang. Puskesmas Janti didirikan pada tanggal 7 Maret 1976. Puskesmas Janti adalah Puskesmas di perkotaan yang memenuhi kriteria Puskesmas Perkotaan dan lebih dari separuh (50%) penduduknya beraktivitas pada sektor non pertanian khususnya industri, perdagangan, dan jasa. Puskesmas Janti mempunyai Akreditasi Paripurna, yaitu pengakuan tertinggi yang diberikan oleh lembaga independen yang menyelenggarakan akreditasi Puskesmas. Dievaluasi berdasarkan fasilitas kesehatan, standar dan kualitas layanan yang berkelanjutan.

Lingkungan fisik puskesmas memang mendukung pelayanan yang berkualitas, sehingga sangat diperlukan fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Tujuan pasien bukan hanya menyelesaikan permasalahan kesehatan yang dialaminya, namun juga merasa nyaman melalui lingkungan fisik dan pelayanan yang berkualitas. Kondisi ruangan yang tidak memenuhi standar, seperti suhu yang tidak nyaman, pencahayaan yang tidak tepat, tidak rapi, kebersihan ruangan yang kurang, terlalu bising, dan lain-lain, akan mengganggu proses kesembuhan pasien. Menurut penelitian (Rakhman et al, 2022) "kualitas udara, suhu, tata letak ruangan, kebisingan, dan kondisi lantai berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Sigli Aceh".

Kualitas pelayanan yang baik dapat menentukan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya agar sesuai dengan harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan

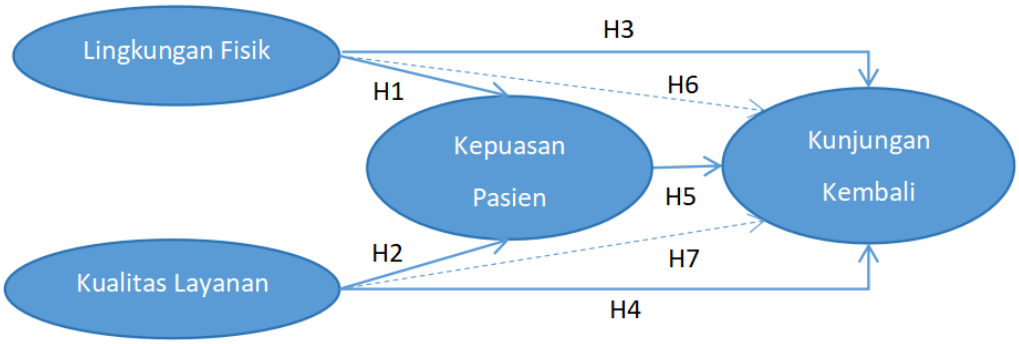
dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut: bukti fisik (tangible), keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Pelayanan yang baik merupakan salah satu cara untuk meningkatkan loyalitas pelanggan sehingga diharapkan dapat mendorong pelanggan untuk kembali bertransaksi. Menurut penelitian (Helmawati, 2014) "pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan berulang dimediasi oleh kepuasan pasien di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta".

Kepuasan pasien merupakan tingkat persepsi pasien yang dihasilkan dari perbandingan kinerja pelayanan medis dengan harapannya. Kepuasan pasien merupakan komponen integral dan komprehensif dari kegiatan kualitas pelayanan kesehatan (Pohan, 2012). Perilaku kunjungan berulang dipengaruhi oleh dimensi kepuasan pasien sehingga niat perilaku kunjungan berulang akan terbentuk. Menurut penelitian (Kambodji, 2022) "kualitas pelayanan berdampak langsung terhadap kepuasan pasien dan kepuasan pasien berdampak langsung terhadap kunjungan ulang pasien di RSIA Mardika Malang".

Niat mengunjungi kembali pelayanan kesehatan merupakan bagian dari perilaku pasca pelayanan yang membuat pasien merasa puas atau tidak puas setelah menerima pelayanan. Menurut (Aliman, 2016) "apabila pasien menerima pelayanan yang sesuai atau melebihi harapannya maka pasien akan merasa puas sehingga mempengaruhi persepsinya terhadap kunjungan berulang". Beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien yaitu kepuasan pelanggan, kualitas layanan, citra, dan hambatan perpindahan. Minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang penting dalam mempertahankan keberadaan Puskesmas. Menurut (Husein, 2003) "Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga mempengaruhi keputusan pasien mengenai minat kunjungan ulang".

Metode

Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif, yang artinya dalam penelitian ini akan menggunakan banyak angka mulai dari pengumpulan data, pembacaan, analisa dan serta tampilan hasilnya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Purposive sampling.* Waktu penelitian dilakukan di bulan Oktober 2023 sampai Desmber 2023 di Institut Teknologi Dan Bisnis Asia Malang dengan membagikan kuesioner kepada 100 pasien yang berobat di puskesamas janti kota Malang. Teknik pengumpulan data berupa kuisioner digunakan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini, berupa pernyataan dan memberikan tanggapan sesuai dengan pilihan jawaban yang telah disediakan sesuai dengan persepsi, sikap dan pendapat pribadi. Analisis regresi partial (Partial Least Square) digunakan dalam penerlitian ini dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan menggunakan *software SmartPLS 4.0.*



Sumber : data diolah peneliti (2024)

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Partial Least Squares merupakan analisis statistik multivariat yang secara bersamaan memperkirakan pengaruh antar variabel untuk tujuan melakukan studi prediktif, mengeksplorasi, atau mengembangkan model struktural (Hair et al, 2019).

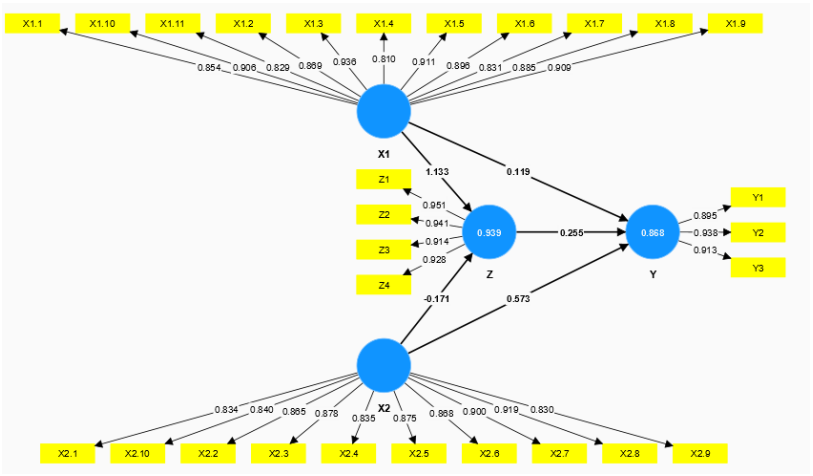
Uji Validitas

Dalam riset ini uji validitas akan memakai metode validitas konvergen dan validitas diskriminan menggunakan SmartPLS 4.0.

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Loading factor adalah korelasi antara setiap item pengukuran dengan variabel yaitu menggambarkan sejauhmana setiap item mencerminkan pengukuran variabel. Semakin tinggi *loading factor* maka mencerminkan keterwakilan item pengukuran tersebut dalam mengukur variabel. Berikut pemeriksaan *loading factor* pada gambar atau diagram jalur.

Gambar 1.1



Sumber : Data diolah peneliti (2024)

Convergent Validity

Saat menguji validitas konvergen, menggunakan nilai outer loading atau loading faktor. Jika nilai outer loading >0,7 maka indeks validitas konvergen termasuk dalam kategori baik.

Discriminan Validity

Validitas diskriminan terpenuhi jika cross-loading suatu indikator variabel paling besar dibandingkan variabel lain.

Tabel 1. 1 Cross Loading

Indikator	X1	X2	Z	Y
X1.1	**0.854**	0.842	0.727	0.77
X1.2	**0.906**	0.872	0.895	0.871
X1.3	**0.829**	0.773	0.716	0.776
X1.4	**0.869**	0.888	0.831	0.783
X1.5	**0.936**	0.881	0.877	0.95

X1.6	**0.81**	0.832	0.806	0.741
X1.7	**0.911**	0.84	0.83	0.946
X1.8	**0.896**	0.828	0.786	0.91
X1.9	**0.831**	0.8	0.732	0.765
X1.10	**0.885**	0.833	0.804	0.928
X1.11	**0.909**	0.919	0.839	0.855
X2.1	0.814	**0.834**	0.739	0.789
X2.2	0.883	**0.84**	0.799	0.911
X2.3	0.8	**0.865**	0.745	0.764
X2.4	0.874	**0.878**	0.781	0.882
X2.5	0.793	**0.835**	0.763	0.739
X2.6	0.798	**0.875**	0.825	0.75
X2.7	0.792	**0.868**	0.839	0.74
X2.8	0.869	**0.9**	0.843	0.788
X2.9	0.909	**0.919**	0.839	0.855
X2.10	0.797	**0.83**	0.804	0.735
Z1	0.923	0.894	**0.891**	0.951
Z2	0.912	0.912	**0.868**	0.941
Z3	0.894	0.801	**0.79**	0.914
Z4	0.885	0.833	**0.804**	0.928
Y1	0.906	0.872	0.895	**0.871**
Y2	0.803	0.845	0.938	**0.788**
Y3	0.809	0.815	0.913	**0.805**

Sumber : Data diolah peneliti (2024)

Menurut metode lain, berdasarkan nilai average variant extracted (AVE) setiap parameter, nilai >0,5 dianggap sebagai model yang sesuai.

Tabel 1. 2

Average Variant Exracted (AVE)

	(AVE)	Hasil
Lingkungan Fisik	0.876	Valid
Kualitas Pelayanan	0.864	Valid
Kepuasan Pasien	0.9335	Valid
Kunjungan Kembali Pasien	0.915	Valid

Sumber : Data diolah peneliti (2024)

Uji Reliabilitas

Koefisien reliabilitas alfa dan komposit Cronbach harus lebih besar dari 0,7. Namun jika validitas sudah terpenuhi maka pengujian konsistensi internal tidak mutlak diperlukan. Reliabilitas dikatakan baik jika nilai reliabilitas Cronbach's alpha dan komposit menunjukkan >0,7.

Tabel 1. 3

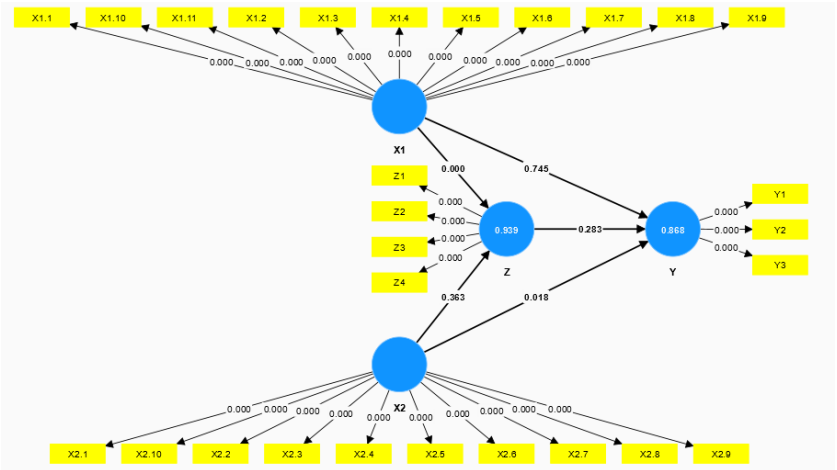
Nilai Cronbach's Alpha Dan Composite Reliability

	:onbachalpha	Composite reliability	Hasil
Lingkungan Fisik	0.97	0.972	Valid
Kualitas Pelayanan	0.962	0.963	Valid
Kepuasan Pasien	0.951	0.952	Valid
Kunjungan Kembali Pasien	0.903	0.904	Valid

Sumber : Data diolah peneliti (2024)

Evaluasi Model Structural (Inner Model)

Gambar 1.2



Sumber : Data diolah peneliti (2024)

Uji Path Coefficient

Tabel 1. 4

Path Coefficient dan T Statistik

	Original sample(O)	Samplemean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Lingkungan Fisik-> Kunjungan Kembali Pasien	0.119	0.115	0.366	0.326	0.745
Lingkungan Fisik -> Kepuasan Pasien	1.133	1.150	0.182	6.218	0.000
Kualitas Pelayanan -> Kunjungan Kembali Pasien	0.573	0.569	0.243	2.364	0.018
Kualitas Pelayanan -> Kunjungan Kembali Pasien	-0.171	-0.188	0.188	0.909	0.363
Kepuasan Pasien -> Kunjungan Kembali Pasien	0.255	0.263	0.237	1.073	0.283

Sumber : Data diolah peneliti (2024)

Berdasarkan tabel koefisien jalur di atas, kita dapat mengetahui:

1. Pengaruh lingkungan fisik terhadap kunjungan kembali pasien sejumlah (0,119), dan t statistik (0,326 < 1,96) atau nilai p (0,745 > 0,05) tidak signifikan. Hipotesis ditolak.
2. Pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan pasien sejumlah (1,133) dan signifikan dengan t-statistik (6,218 > 1,96) atau p-value (0,000 < 0,05). Hipotesis diterima.
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kunjungan kembali pasien sejumlah (0,573), dan t statistik (2,364 > 1,96) atau p value (0,018 < 0,05) adalah signifikan. Hipotesis diterima.
4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sejumlah (-0,171), dan t statistik (0,909 < 1,96) atau p value (0,363 > 0,05) adalah signifikan. Hipotesis ditolak.
5. Pengaruh kepuasan pasien terhadap kunjungan kembali pasien sejumlah (0,255) dan signifikan dengan t statistik (1,073 < 1,96) atau nilai p (0,283 > 0,05). Hipotesis ditolak.

Uji Kebijakan Model (Goodness of Fit)

Tabel 1.5 R-Square

	R-square
Kepuasan Pasien	0.868

Kunjungan Kembali Pasien	0.939

Sumber : Data diolah peneliti (2024)

R square menggambarkan besarnya varians variabel ednogen yang dijelaskan olehvariabel eksogen atau endogen. Dalam tabel diatas:

1. Varians variabel keputusan pembelian sejumlah 0,868. Perolehan nilai tersebut menunjukkan bahwa persentase kepuasan pasien dapat dijelaskan sebesar 86,8% oleh variabel lingkungan fisik dan kualitas pelayanan.
2. Varians variabel kunjungan pasien kembali sejumlah 0,939. Perolehan nilai tersebut menunjukkan bahwa persentase promosi dapat dijelaskan oleh variabel lingkungan fisik, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sebesar 93,9%.

Hasil Pengujian Hipotesis Tidak Langsung

Tabel 1. 6

Spesific Indirect Effect

	Original sample(O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Lingkungan Fisik -> Kepuasan Pasien -> Kunjungan Kembali Pasien	0.289	0.300	0.282	1.025	0.306
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pasien -> Kunjungan Kembali Pasien	-0.044	-0.046	0.085	0.512	0.609

Sumber : Data diolah peneliti (2024)

1. Kepuasan pasien tidak memediasi pengaruh lingkungan fisik terhadap kunjungan kembali pasien secara signifikan, koefisien jalur yang dimoderasi (0,289) dan t statistik (1,025 < 1,96) atau nilai p (0,306 > 0,05). Hipotesis ditolak.
2. Kepuasan pasien tidak memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien, koefisien jalur yang dimoderasi (-0,044) dan t statistik (0,0512 < 1,96) atau p value (0,609 > 0,05). Hipotesis ditolak.

Kesimpulan

1. Lingkungan fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kunjungan ulang pasien di Puskesmas Janti Kota Malang.
2. Lingkungan fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Janti Kota Malang.
3. Kualitas pelayanan Puskesmas Janti Kota Malang berpengaruh signifikan terhadap kunjungan ulang pasien.
4. Kualitas pelayanan di Puskesmas Janti Kota Malang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
5. Kepuasan pasien tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian kunjungan ulang pasien di Puskesmas Janti Kota Malang.

6. Lingkungan fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kunjungan ulang pasien di Puskesmas Janti Kota Malang melalui kepuasan pasien.
7. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kunjungan ulang pasien di Puskesmas Janti Kota Malang melalui kepuasan pasien.

Saran

1. Pada variabel kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Janti Kota Malang, sehingga puskesmas senantiasa menjaga kualitas pelayanannya, berupa petugas kesehatan maupun petugas penunjang medis yang handal, meningkatkan pelayanan yang responsif dan akurat, menerapkan pelayanan yang ramah dan berempati, dan pelayanan yang aman tidak merugikan pasien sehingga memberikan pengalaman yang baik bagi pasien dalam melakukan pengobatan.

2. Pada variabel lingkungan fisik mampu menunjang pasien untuk ingin kembali Puskesmas Janti Kota Malang, sehingga kualitas lingkungan fisik berupa pencahayaan, sirkulasi udara, tata letak ruangan, ambang kebisingan, dan fasilitas kesehatan yang memadai perlu dijaga, sehingga mampu motivasi pasien untuk melakukan kunjungan ulang, dan merekomendasikan Puskesmas Janti Kota Malang kepada orang lain.

3. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar dapat memperbanyak referensi penelitian dan menambah variabel penelitian yang relevan untuk mendukung topik yang diteliti. Selain itu, karena subjek penelitian ini terbatas pada satu pusat penelitian, diharapkan penelitian selanjutnya dapat dilakukan di beberapa pusat penelitian dengan jumlah sampel yang lebih besar.

Daftar Pustaka

Aliman, N.K., & Mohamad, W.N. (2016). Linking Service Quality, Patients' Satisfaction and Behavioral Intentions: An Investigation on Private Healthcare in Malaysia. Procedia - Soc Behav Sci.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). Multivariate Data Analysis (8th ed.). United Kingdom: Cengage Learning.

Helmawati, T., & Siti, D. H. (2014). Pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di klinik rumah zakat yogyakarta

Husein, U. (2003). Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa. Jakarta: Ghalia Indonesia;

Kambodji, A. R. (2022). Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kunjungan pasien kembali dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening pada rumah sakit pgi cikini jakarta. JUBIS Vol. 3 No. 2 Tahun 2022 E-ISSN: 2775-2216

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2014.

Pohan, I. S. (2012) Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit EGC

Rakhman, F., Fitriani, A. D., & Jamaluddin, J. (2022). Pengaruh Lingkungan Fisik Ruang Rawat Inap Kelas III Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD TGK CHIK DI TIRO Sigli. J Kesehat Kusuma Husada.

Tjiptono, F. (2007). Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Ofset

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan