PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN WAKTU TUNGGU TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN BEDAH RUMAH SAKIT UMUM HERMINA ARCAMANIK BANDUNG

Christine Nathalia[1], Purwadhi[2], Rian Andriani[3]
[1]Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, ctine333@hotmail.com
[2]Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, purwadhi@ars.ac.id
[3]Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, rian_andriani@ars.ac.id

ABSTRAK

Mutu pelayanan merupakan penilaian dari konsumen terhadap layanan jasa yang diberikan perusahaan. Sedangkan waktu tunggu merupakan total waktu yang digunakan oleh pelanggan untuk menunggu di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit. Mutu pelayanan dan waktu tunggu pasien adalah komponen potensial yang mempengaruhi kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh mutu pelayanan dan waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik Bandung. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Metode analisis data menggunakan metode analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukan variabel mutu pelayanan dan waktu tunggu secara bersamaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang berobat ke Instalasi Rawat Jalan Bedah Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik Bandung. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,755 berarti 57% menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh mutu pelayanan dan waktu tunggu. Sedangkan sisanya sebesar 43,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu mutu pelayanan dan waktu tunggu secara bersamaan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
Kata Kunci : Mutu Pelayanan; Waktu Tunggu; Kepuasan Pasien; Rumah Sakit

ABSTRACT

Quality of service is is an assessment from consumers of the services provided by the company. While waiting time is the total time used by customers to wait at the Hospital Outpatient Installation. Service quality and patient waiting time are potential components that affect patient satisfaction. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality and waiting time on the level of patient satisfaction at the Surgical Outpatient Installation at Hermina Arcamanik General Hospital, Bandung. The sampling technique in this study used a questionnaire. Methods of data analysis using descriptive analysis method and multiple linear regression analysis. The results showed that the variables of service quality and waiting time simultaneously had a positive and significant effect on the satisfaction of patients seeking treatment at the Surgical Outpatient Installation at Hermina Arcamanik General Hospital, Bandung. Adjusted R Square value of 0.755 means 57% indicating that patient satisfaction variables can be explained by service quality and waiting time. While the remaining 43.0% is influenced by other factors not observed in this study. The conclusion of this study is that service quality and waiting time simultaneously have a positive influence on patient satisfaction.

Keywords: *Service Quality; Waiting Time; Patient Satisfaction; Outpatient*

PENDAHULUAN

Pada saat ini, rumah sakit merupakan pusat pelayanan kesehatan yang sangat penting untuk masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2020, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes, 2020). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UU, 2009).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya (Sari, 2008). Menurut Kolter (1997) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Kepuasan pelanggan menurut model kebutuhan ialah suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk/jasa yang dikonsumsi. Oleh karena itu kepuasan pasien adalah rasio kualitas yang dirasakan oleh pasien dibagi dengan kebuthan, keinginan dan harapan pasien (Ernawati & dkk, 2018).

Mutu pelayanan kesehatan menunjukan tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan di pihak lain tata cara penyelenggarannya sesuai dengan kode etik profesi serta standar yang telah ditetapkan (Azwar, 2010). Dimensi mutu dalam penelitian Bustami (2011) terdiri dari *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati). Kelima dimensi tersebut sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan, jika kelima dimensi ini terpenuhi, maka kepuasan pelanggan dapat dinilai baik dan jika kelima dimensi tersbut belum terpenuhi, maka kepuasan pelanggan menjadi kurang baik.

Waktu tunggu pelayanan adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Departemen Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Setiap rumah sakit harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu berdasarkan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu kurang atau sama dengan 60 menit (Kemenkes RI, 2008). Kategori jarak seperti pada saat pasien datang mulai mendaftar ke loket, mengantri dan menunggu panggilan ke poli klinik tujuan untuk diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit dikategorikan lama, 30-60 menit dikategorikan sedang dan ≤30 menit dikategorikan cepat (Esti, Puspitasari, & Rusmawati, 2015). Ketiga katagori waktu tunggu tersebut dapat membantu rumah sakit mengevaluasi kinerja pelayanan terhadap kepuasan pasien karena waktu tunggu merupakan salah satu indikator mutu pelayanan. Jika rumah sakit terlalu mengabaikan lama waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan berarti rumah sakit belum secara total memperhatikam mutu

pelayanan sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Taftazani, 2013).

Hasil penelitian Yeni Tri Utami (2015) terdapat hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien. Hal ini disebabkan karena yang mempengaruhi kepuasaan pasien adalah waktu tunggu pelayanan, jika pelayanan yang diterima oleh pasien cepat maka pasien akan merasa puas, sebaliknya apabila waktu tunggu pelayanan pasien lama maka pasien akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas baik mulai dari pendaftaran sampai dengan pemeriksaan dokter agar mendapatkan pemeriksaan yang ada di poliklinik (Utami, 2015).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Widayanti, Lusiana, & Kusumawati (2018) mengenai kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan menggunakan metode studi deskriptif, mengatakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yaitu dari aspek lingkungan yang bersih, pelayanan petugas kesehatan, lama waktu administrasi, dan lamanya pelayanan yang diberikan oleh apoteker dalam pemberian obat, hal ini menunjukan bahwa aspek yang disebutkan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien (Widayanti, Lusiana, & Kusumawati, 2018).

Menurut Tjiptono (2007), mengidentifikasikan lima dimensi kualitas mutu pelayanan, antara lain *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan/keyakinan), *emphaty* (kesediaan untuk perduli).

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor:1165/MENKES/ SK/ X/ 2007 “pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk obsevasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit”. Pelayanan rawat jalan tidak hanya yang diselenggarakan oleh sarana pelayanan kesehatan yang telah lazim dikenal seperti rumah sakit atau klinik, tetapi juga yang diselenggarakan di rumah pasien (*home care*) dan di rumah perawatan (*nursing homes*) (Kemenkes, 2007).

Setiap rumah sakit pada dasarnya dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien sebagai pelanggan hal ini juga berlaku di Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik Bandung. Peningkatan mutu pelayanan merupakan prioritas utama dalam sebuah manajemen rumah sakit, salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien yang cepat (Buhang, 2007).

Rumah Sakit Hermina Arcamanik terletak di daerah Bandung Timur. Rumah Sakit Hermina Arcamanik merupakan rumah sakit tipe C yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan yang bisa digunakan sebagai rujukan klinik pratama atau fasilitas tingkat pertama. Selain menjadi rumah sakit rujukan, letaknya yang berada di jalan provinsi yang menghungkan antar kota dan antar kabupaten, membuat tingkat kunjungan pasien cukup tinggi. Dikarenakan belum adanya kesempatan survei tentang kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik Bandung terdahulu, saat ini merupakan salah satu kesempatan baik yang dapat diambil untuk melakukan penelitian agar dapat mengetahui bagaimana tingkat mutu pelayanan rumah sakit yang sudah diberikan selama ini.

Berkaitan dengan uraian di atas, maka penulis tertarik melakukan

penelitian mengenai hal tersebut dengan berjudul "Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Bedah Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik Bandung".

KAJIAN LITERATUR

Mutu Pelayanan

Menurut kamus Bahasa Indonesia, mutu adalah ukuran, derajat, atau taraf tentang baik buruknya suatu produk barang atau jasa. Mutu adalah perpaduan sifat-sifat dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan (Bustami, 2011). Mutu pelayanan atau kualitas pelayanan menurut Kotler & Keller (2009) merupakan keseluruhan karakteristik atas suatu produk barang atau jasa yang mempengaruhi atas kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan klien yang dinyatakan atau tidak dinyatakan. Mutu pelayanan kesehatan adalah menunjukan pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan di pihak lain tata cara penyelenggarannya sesuai dengan kode etik profesi serta standar yang telah ditetapkan (Azwar, 2010).

Dimensi Mutu

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998) melalui penelitiannya mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok, yaitu daya tanggap, kehandalan, kompetensi, kesopanan, akses, komunikasi, kredibilitas, kemampuan memahami pelanggan, keamanan dan bukti fisik (Bustami, 2011). Pada penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998)diperoleh lima dimensi utama yaitu bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan empati, yang dikenal sebagai *Service Quality (ServQual)* (Bustami, 2011; Khairani, 2010).

Waktu Tunggu

Waktu tunggu yaitu jumlah waktu yang dipakai oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan berawal dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pasien adalah salah satu komponen potensial yang mempengaruhi ketidak puasan. Waktu tunggu yang lama mencerminkan bagaimana rumah sakit mengatur manajemen pelayanan sesuai oleh situasi dan harapan pasien (Esti et al., 2015).

Menurut Depkes RI, waktu tunggu merupakan waktu yang digunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruangan pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidak puasan. Pasien akan berfikir pelayanan kesehatan kurang bagus jika sakitnya tidak sembuh-sembuh, antrian lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun professional (Dewi & Utami, 2015).

Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu sentuh yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain (Marno, 2002) : Saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesa (diperiksa) oleh dokter, perawat atau bidan sekitar lebih dari 90 menit, ini termasuk kategori lama. Saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesa (diperiksa) oleh dokter, perawat atau bidan sekitar < 1⁄2 jam atau 30 - 60 menit, ini termasuk kategori

sedang. Saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesa (diperiksa) oleh dokter, perawat atau bidan sekitar 30 menit, ini termasuk kategori cepat.

Kepuasan Pasien

Menurut Oliver dalam Supranto (2011) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Harapan merupakan suatu perkiraan atau keyakinan yang berasal dari klien mengenai apa yang telah diterima dalam bentuk pengalaman pembelian terlebih dahulu, komentar dari orang lain maupun janji yang telah ditawarkan dari perusahaan.

Rumah Sakit

Rumah sakit menurut *WHO (World Health Organization)* adalah bagian integral dari suatu organisasi kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat, serta merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

Instalasi Rawat Jalan

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 1165/MENKES/SK/X/2007 "pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk obsevasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit". Pelayanan rawat jalan tidak hanya yang diselenggarakan oleh sarana pelayanan kesehatan yang telah lazim dikenal seperti rumah sakit atau klinik, tetapi juga yang diselenggarakan di rumah pasien (home care) dan di rumah perawatan (nursing homes).

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian survey. (Sugiyono, 2017) pada penelitian survey, pengumpulan data yang dilakukan menggunakan instrumen kuesioner untuk mendapatkan tanggapan dari responden. Berdasarkan tingkat eksplanasinya, penelitian ini digolongkan kedalam penelitian asosiatif kausal. Penelitian asosiatif kausal merupakan penelitian yang mencari hubungan atau pengaruh sebab akibat yaitu hubungan atau pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Melalui pengujian hipotesis pada judul penelitian yaitu "Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Bedah Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik Bandung".

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan – satuan atau individu-individu yang dapat berupa orang-orang, institusi-institusi, serta benda-benda yang karakteristiknya hendak diteliti (Jaya, 2020). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang datang berobat ke Instalasi Rawat Jalan Bedah Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik Bandung. Adapun populasi penelitian yaitu rata-rata jumlah pasien per bulan dari Januari 2021 – Desember 2021 sebesar 3152 pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik Bandung.

Sampel

Nursalam (2008) menyebutkan sampel sebagai merupakan bagian populasi yang bisa digunakan untuk subjek penelitian dengan melakukan sampling, adapun sampel penelitian yaitu purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan formula menurut Stanley Lemezhow dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 1 - \frac{\propto}{2} P(1-P)N}{d^2(N-1) + Z^2 1 - \frac{\propto}{2} P(1-P)}$$

Keterangan
n = Jumlah Sampel
N = Total Populasi
$Z^2 1 - \frac{\propto}{2}$ = Galat baku untuk derajat kepercayaan (95%) = 1.96
P = Proporsi (50%)
d = Presisi (10%)

Pada penelitian ini, sampel merupakan pasien yang berobat ke Instalasi Rawat Jalan Bedah Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik Bandung. Maka jumlah sampel berdasarkan rumus tersebut adalah 48,3 dibulatkan menjadi 50 sampel.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampel diambil dengan rancangan sampel *non-probabilitas* dengan teknik pengambilan *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti dan memiliki kriteria yang sesuai maka akan dijadikan sebagai sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden yaitu pasien yang berobat di Instalasi Rawat Jalan Bedah Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik Bandung. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang telah disediakan jawabannya, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang sudah disediakan. Penggunaan kuesioner tersebut diharapkan dapat memudahkan responden dalam memberikan jawaban, karena pilihan jawabannya telah disediakan. Kuesioner dibuat dengan kategori *multiple choice* dengan menggunakan skala *likert*. Selain itu dilakukan studi literatur sebagai masukan dan referensi dalam menentukan hasil penelitian.

Variabel dan Pengukuran

Variabel pada penelitian ini terdiri dari variabel bebas / independen yaitu mutu pelayanan dan waktu tunggu, variabel terikat / dependen yaitu kepuasan pasien. Dalam penelitian ini skala likert akan ditetapkan pada variabel-variabel yaitu Mutu Pelayanan (X1), Waktu Tunggu (X2), Kepuasan Pasien (Y).

Teknik Analisis Data

Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel bebas (mutu pelayanan dan waktu tunggu) terhadap variabel terikat (kepuasan pasien).

Persamaan regresi berganda yang digunakan adalah :

$$Y = \beta O + \beta 1 X1 + \beta 2\ X2 + \beta 3\ X3 + \varepsilon$$

Dimana:
Y = Kepuasan pasien
β_0 = Konstanta
β_1, β_2, β_3 = Koefisien Regresi
Variabel $X_{1,2}$
X_1 = Mutu Pelayanan
X_2 = Waktu Tunggu
ε = Kesalahan pengganggu (*Standard error*)

HASIL

Uji Normalitas

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

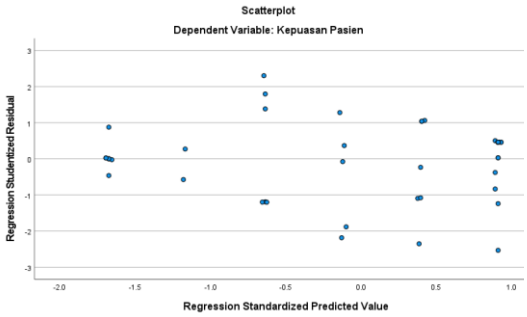
Sumber: Hasil output IBM SPSS Statistic 27

Berdasarkan *output* SPSS di atas diperoleh nilai *Sig.* uji normalitas dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*s sebesar 0,106. Dikarenakan

nilai *p-value* tersebut lebih besar dari alpha (0,106 > 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa residual data berdistribusi normal.

Uji Heteroskedatisitas

Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedatisitas



Sumber: Hasil output IBM SPSS Statistic 27

Dari masing-masing gambar diatas terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola. Serta titik-titik menyebar baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi tersebut, sehingga model regresi layak dipakai untuk analisa berikutnya.

Uji Multikolinieritas

Tabel 2. Nilai VIF Uji Multikolinieritas

	Tolerance	VIF
Mutu Pelayanan	.986	1.014
Waktu Tunggu	.986	1.014

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Hasil di atas menunjukkan bahwa nilai VIF masing-masing variabel bebas dibawah 10. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas antar variabel bebas dalam model.

Regresi Linear Berganda

Tabel 3. Hasil Perhitungan Nilai Koefisien Persamaan Regresi Linear Berganda

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
Constant	5.964	2.240		2.662	.011
Mutu Pelayanan	1.337	.171	.754	7.834	.000
Waktu Tunggu	.052	.630	.008	.083	.934

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan *output* di atas didapat nilai kontstanta dan koefisien regresi sehingga dapat dibentuk persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = 5{,}964 + 1{,}337\ X_1 + 0{,}052\ X_2 + 0{,}430}$$

Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

$\beta_0 = 5{,}964$; artinya jika *mutu pelayanan dan waktu tunggu* bernilai nol (0), maka *tingkat kepuasan pasien* akan bernilai 5,964 satuan.

$\beta_1 = 1{,}337$; artinya jika *mutu pelayanan* mengalami peningkatan sebesar satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka *tingkat kepuasan pasien* akan mengalami peningkatan sebesar 1,337 satuan.

$\beta_2 = 0{,}052$; artinya jika *waktu tunggu* semakin lama sebesar satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka *tingkat kepuasan pasien* akan semakin baik sebesar 0,052 satuan.

Uji R^2

Tabel 4. Hasil Analisis Koefisien R^2

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.755	.570	.552	3.74176

a. Predictors: (Constant), Waktu Tunggu, Mutu Pelayanan
b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

$$KD = R^2 \times 100\%$$
$$= (0{,}755)^2 \times 100\%$$
$$= 57{,}0\%$$

Dengan demikian, maka diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 57,0% yang menunjukkan arti bahwa pengaruh mutu pelayanan dan waktu tunggu sebesar 57,0% terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik Bandung. Sedangkan sisanya sebesar 43,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini.

Setelah diketahui total pengaruh sebesar 43,0%, maka selanjutnya dilakukan perhitungan besaran pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan rumus beta x zero order, dengan hasil sebagai berikut.

Uji F

Tabel 5. Hasil Pengujian Hipotesis

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	873.892	2	436.946	31.209	.000
Residual	658.037	47	14.001		
Total	1531.929	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien
b. Predictors: (Constant), Waktu Tunggu, Mutu Pelayanan

Berdasarkan *output* di atas diketahui nilai F_{hitung} sebesar 31,209 dengan *p-value* (sig) 0,000, dengan menggunakan α = 0,05. Dikarenakan nilai *p-value* (sig) < α atau 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak, artinya mutu pelayanan *dan* waktu tunggu secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik Bandung.

Uji t

Tabel 6. Hasil Uji t

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta		
	B	Std. Error		t	Sig.
(Constant)	5.964	2.240		2.662	.011
Mutu Pelayanan	1.337	.171	.754	7.834	.000
Waktu Tunggu	.052	.630	.008	.083	0.934

a. Dependent Variable : Kapuasan Pasien

Pengujian Hipotesis Parsial Variabel Mutu Pelayanan

H_0 : mutu pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik Bandung;

H_1 : mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik Bandung.

Dari perhitungan diatas diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel mutu pelayanan sebesar 7,834 dengan *p-value* sebesar 0,000. Dikarenakan nilai *p-value* (sig) < α atau 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak, artinya mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik Bandung.

Pengujian Hipotesis Parsial Variabel Waktu Tunggu

H_0 : waktu tunggu tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik Bandung;

H_1 : waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah

Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik Bandung.

Dari perhitungan diatas diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel waktu tunggu sebesar 0,083 dengan *p-value* sebesar 0,934. Dikarenakan nilai *p-value* (sig) > α atau 0,934 > 0,05 maka H_0 diterima, artinya waktu tunggu *tidak* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik Bandung.

PEMBAHASAN

Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Pada pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien**,** hasil penelitian ini menunjukan bahwa secara parsial variabel mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} untuk variabel mutu pelayanan sebesar 7,834 dengan *p-value* sebesar 0,000. Dikarenakan nilai *p-value* (sig) < α atau 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak, artinya mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik Bandung.

Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien

Pada pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien, hasil penelitian ini menunjukan bahwa secara parsial variabel waktu tunggu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} untuk variabel waktu tunggu sebesar 0,083 dengan *p-value* sebesar 0,934. Dikarenakan nilai *p-value* (sig) > α atau 0,934 > 0,05 maka H_0 diterima, artinya waktu tunggu *tidak* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik Bandung.

PENUTUP

Mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik Bandung. *Artinya jika mutu pelayanan baik, maka tingkat kepuasan pasien akan meningkat.*

Waktu tunggu *tidak* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik Bandung. Artinya jika waktu tunggu cepat, sedang, dan lama, maka tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Mutu pelayanan dan waktu tunggu secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik Bandung. Artinya jika mutu pelayanan dan waktu tunggu secara bersamaan baik, maka tingkat kepuasan pasien akan meningkat.

REFERENSI

Arietta, R. (2012). *Analisis Waktu Tunggu Pasien di Departemen Gigi dan Mulut RSPAD Gatot Sobroto Ditkesad Tahun 2011*.

Azwar. (2010). *Metode Penelitian* (Cetakan ke). Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Bachrun. (2018). *Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun Tahun 2017*. *3*(3).

Buhang, F. (2007). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.

Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.

Cahyadi, A. (2007). *Antara Kepuasan Pasien Dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Di Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.

Depkes, R. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.129/Menkes/SK/IV/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit*. , (2008).

Dewi, & Utami, A. (2015). *Hubungan Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD SUKOHARJO Tahun 2015*. Surakarta: Universitas MuhammadiyaH.

Ernawati, & dkk. (2018). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Nerspedia*, 1–10.

Esti, A., Puspitasari, Y., & Rusmawati, A. (2015). Pengaruh waktu tunggu dan waktu sentuh pasien terhadap tingkat kepuasan pasien Poli Umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri. *Jurnal Kesehatan Bakti Tunas Husada*.

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gultom, J. (2008). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008*.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogakarta: Gaya Medika.

Herjunianto, & Dewanto, A. (2014). *Pengaruh waktu Tunggu Terhadap Wait Satisfaction Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSAL dr. Ramelan*.

Jaya. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogakarta: Quadrant.

Kemenkes. *Pola Tarif Rumah Sakit Badan Layanan Umum menteri Kesehatan Republik Indonesia*. , (2007).

Kemenkes, R. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. , (2020).

Kemenkes RI. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan No. 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Khairani, L. (2010). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Pasamana Barat*.

Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.

Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu*. Yogakarta: Universitas Gajah Mada.

Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Lupiyoadi, R. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. Jakarta: UI Press.

Marknesis, T. (2009). *Costomer Satisfaction and Beyond*. Yogakarta: Marknesis.

Marno. (2002). *Konsep Dasar Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan*.

Melina, D. E. (2011). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tunggu Pasien Instalasi Rawan Jalan Di Lima Poliklinik RSUD Pasar Rebo Tahun 2011*.

Muninjaya, A. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.

Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1998). *Servqual : A Multiple-item Scale For Measuring Consumer Perception of Service Quality*.

Pohan, & Imbalo, S. (2007). *Jaminan Mutu Prelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

Pratiwi, & Sani. (2017). *Hubungan Waktu Tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik kebidanan dan kandungan RSUD Kota Surakarta*. Surakarta: Media Publikasi Penelitian.

Sara, Y. (2019). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam di RSUD DR Muhammad Zein Painan Tahun 2019. *Journal Of Chemical Information and Modeling*.

Sari, I. (2008). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogakarta: Mitra Cendikia Press.

Situmorang, & Lutfi, M. (2014). *Untuk Riset Manajemen Dan Bisnis*. Medan: USU Press.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supangat, A. (2007). *Statistika Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi dan Nonparametik*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group.

Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Surarti, Suryati, & Edwin. (2018). *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia*.

Suryatama, E. (2014). *Analisis SWOT*. Bandung: Kata Pena.

Taftazani. (2013). *Pengaruh Lama Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang Tahun 2013*.

Tjiptono. (2007). *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Torry, Koeswo, M., & Sujianto. (2016). *Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan Kaitannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung*.

Utami, Y. (2015). *Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien Di RSU Assalam Gemolong. Prosiding Nasional APIKES-AKBID*. Surakarta: Citra Medika.

UU. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. , (2009).

UU RI. *Undang-Undang Tentang Rumah Sakit*. , (2009).

Widayanti, L., Lusiana, N., & Kusumawati, E. (2018). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan : Studi Deskriptif pada Klinik UIN Sunan Ampel*.

BIODATA PENULIS

Penulis bernama Christine Nathalia, lahir di Garut pada 18 Januari 1993. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Penulis menjalani pendidikan sampai Sekolah Menengah Pertama di kota kelahirannya, dan melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas, Sarjana, dan Pascasarjana di kota Bandung. Penulis adalah seorang dokter lulusan Universitas Kristen Maranatha dan melanjutkan program studi S2 Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit di Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya.