

Pengaruh Waktu Tunggu, Komunikasi Dokter, Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Serta Dampaknya pada Loyalitas Pasien di RS XYZ Kab. Blora

The Influence of Waiting Time, Doctor Communication, Facilities on Patient Satisfaction and Its Impact on Patient Loyalty at XYZ Hospital, Blora Regency

Devie Zahra Indraswari¹, Albert Surya Wanasida²

Administrasi Rumah Sakit, Universitas Pelita Harapan, Indonesia¹

Manajemen, Universitas Pelita Harapan, Indonesia²

¹devie.zahra29@gmail.com, ²albert.wanasida@lecturer.uph.edu

Abstract

This study aims to analyze the effects of Waiting Time, Doctor Communication, and Facilities on Patient Satisfaction and their impact on Patient Loyalty at XYZ Hospital in Blora Regency. The research employed a quantitative method with analysis conducted using Structural Equation Modeling (SEM) through the Partial Least Squares (PLS) approach. The sampling technique used was purposive sampling, based on predetermined inclusion and exclusion criteria, involving 100 patients as research respondents. The analysis results show that Waiting Time, Doctor Communication, and Facilities have a positive influence on Patient Satisfaction. Moreover, Patient Satisfaction also has a positive effect on Patient Loyalty.

Keywords: *Waiting Time, Doctor Communication, Facilities, Patient Satisfaction, Loyalty.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Waktu Tunggu, Komunikasi Dokter, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pasien di RS XYZ Kab. Blora. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan analisis menggunakan Structural Equation Modelin (SEM) melalui pendekatan Partial Least Square (PLS). Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan, melibatkan 100 pasien sebagai responden penelitian. Hasil analisis didapatkan Waktu Tunggu, Komunikasi Dokter, dan Fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Selain itu, kepuasan pasien juga berpengaruh positif terhadap loyalitas.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Komunikasi Dokter, Fasilitas, Kepuasan Pasien, Loyalitas.

1. Pendahuluan

Kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai reaksi dari pengalaman pasien sebagai pelanggan terhadap pelayanan di suatu rumah sakit. Kepuasan pasien sangat penting bagi manajemen suatu rumah sakit sebagai indikator dalam evaluasi kualitas pelayanan di rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien guna meningkatkan kualitas dari pelayanan rumah sakit (Lateef, 2011). Tingkat kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melebihi harapan pasien.

Beberapa faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien meliputi kualitas pelayanan tenaga medis, waktu tunggu, komunikasi dokter, dan ketersediaan fasilitas. Pelayanan oleh tenaga medis yang melibatkan kompetensi, empati, dan komunikasi efektif berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien (Chairulfalah & Riyanto, 2024). Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menyebabkan

ketidakpuasan pasien, sehingga manajemen waktu pelayanan harus diperhatikan secara optimal (Kemenkes RI, 2012).

Komunikasi antara dokter dan pasien tidak hanya berfungsi dalam menyampaikan informasi medis, tetapi juga membentuk kepercayaan dan kepuasan. Keluhan pasien sering kali lebih berkaitan dengan komunikasi dibanding kompetensi klinis (Lampus & Wuisan, 2024; Wahyuni et al., 2013). Selain itu, ketersediaan fasilitas yang memadai turut mendukung kenyamanan serta efektivitas pelayanan medis, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan yang tinggi dapat mendorong terbentuknya loyalitas pasien, yaitu keinginan untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit (Rahma & Prayoga, 2022). Loyalitas ini juga tercermin melalui intensi kunjungan ulang pasien, yang menjadi indikator keberhasilan rumah sakit dalam mempertahankan konsumennya (Shilvira et al., 2022; Ratu et al., 2024).

RS XYZ merupakan rumah sakit tipe C di Kabupaten Blora, Jawa Tengah. Berdasarkan survei internal pada tahun 2023 dan 2024, diperoleh tingkat kepuasan pasien masing-masing sebesar 96,01% dan 90,51%. Meskipun angkanya cukup tinggi, diperlukan analisis lebih lanjut terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, khususnya kualitas pelayanan, waktu tunggu, komunikasi dokter, dan fasilitas, serta dampaknya terhadap loyalitas dan intensi kunjungan ulang pasien di RS XYZ.

2. Tinjauan Pustaka

Kepuasan berasal dari kata Latin *status* (memadai) dan *facto* (membuat), yang berarti perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan harapan dengan kenyataan (Munarsih, 2022). Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien merupakan respons emosional setelah menerima pelayanan medis di rumah sakit (Rizany, 2021). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti karakteristik individu (usia, pekerjaan, pendidikan), kualitas pelayanan tenaga medis, serta sarana dan prasarana rumah sakit (Ammo et al., 2014). Al-Abri & Al-Balushi (2018) membagi kepuasan menjadi dua bentuk: berwujud dan psikologikal. Kepuasan berwujud mencakup aspek fisik seperti kebersihan, fasilitas, dan efisiensi pelayanan; sedangkan kepuasan psikologikal mencakup aspek emosional, seperti empati dan perhatian dari tenaga medis.

Waktu tunggu merupakan salah satu indikator penting dalam pelayanan rawat jalan. Menurut Kementerian Kesehatan RI (2012), waktu tunggu ideal dari pendaftaran hingga bertemu dokter adalah maksimal 60 menit. Waktu tunggu yang terlalu lama sering menjadi sumber keluhan dan ketidakpuasan pasien (Datuk et al., 2019). Durasi waktu tunggu bervariasi secara global, misalnya 60 menit di Atlanta, 188 menit di Michigan, dan 173 menit di Nigeria (Adamu & Oche, 2018). Rekomendasi Institute of Medicine menyarankan pemeriksaan dilakukan dalam 30 menit dari waktu janji, namun di negara berkembang, pasien bisa menunggu 2–4 jam. Penjadwalan yang efisien menjadi solusi penting untuk mengurangi waktu tunggu. Strategi ini mencakup pengaturan interval janji temu, jumlah tenaga medis, serta ketersediaan ruangan layanan. Selain meningkatkan kepuasan pasien, efisiensi waktu juga mendukung kinerja tenaga medis (Lee et al., 2022).

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi, pengertian, dan pemahaman dari satu individu ke individu lain, yang menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan. Dalam konteks medis, komunikasi efektif adalah kemampuan menyampaikan pesan secara jelas agar dapat dipahami dengan baik oleh pasien.

Komunikasi antara dokter dan pasien bersifat langsung, interpersonal, dan transaksional, serta harus disertai empati (Vicenovie et al., 2021). Komunikasi yang baik membantu pasien memahami kondisi dan tindakan medis yang dijelaskan oleh dokter, sehingga penting bagi dokter untuk menerapkannya dalam setiap interaksi. Tujuan komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien adalah untuk meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan, mencapai keberhasilan perawatan, dan mengurangi risiko malpraktik (Larasati, 2019).

Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan memiliki tanggung jawab untuk menyediakan fasilitas yang memadai demi menunjang kualitas pelayanan. Di Indonesia, terdapat lebih dari 27.000 fasilitas kesehatan, termasuk rumah sakit dan puskesmas (Rande et al., 2023). Fasilitas rumah sakit mencakup sarana fisik (seperti ruang rawat inap dan IGD), penunjang medis (seperti laboratorium dan farmasi), serta non-medis (seperti ruang tunggu dan tempat parkir). Ketersediaan peralatan medis juga merupakan bagian penting dari fasilitas pelayanan. Sarana dan prasarana yang lengkap dan berkualitas dapat memengaruhi persepsi serta kepuasan pasien, karena menjadi salah satu indikator penilaian terhadap standar pelayanan yang diberikan rumah sakit (Rande et al., 2023).

Loyalitas adalah keinginan konsumen untuk terus menggunakan produk atau jasa dalam jangka panjang tanpa adanya paksaan, yang biasanya terbentuk dari pengalaman positif sebelumnya (Setiawati & Lailiyah, 2023). Dalam konteks layanan kesehatan, loyalitas pasien merupakan kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit. Faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien antara lain kepuasan, kualitas pelayanan, citra rumah sakit, kepercayaan, harga, dan fasilitas yang tersedia (Rahma & Prayoga, 2022). Loyalitas tidak hanya mencerminkan tingkat kepuasan pasien, tetapi juga menjadi bentuk dukungan terhadap rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan.

3. Metode

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional. Tujuan dari desain ini adalah untuk menganalisis hubungan dan pengaruh antara variabel independen (waktu tunggu, komunikasi dokter, dan fasilitas) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien), serta pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang pernah menerima pelayanan di RS XYZ Kabupaten Blora. Sampel ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria pasien yang telah mendapatkan pelayanan minimal satu kali dalam 6 bulan terakhir. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, sesuai dengan ketentuan minimum jumlah sampel untuk analisis Structural Equation Modeling (SEM) menggunakan SmartPLS.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan metode survei melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada responden secara langsung di lingkungan rumah sakit. Kuesioner tersebut dibagikan setelah pasien menyelesaikan proses pelayanan medis, dengan tetap memperhatikan etika penelitian dan persetujuan dari responden.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel yang telah divalidasi melalui studi terdahulu. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert 5 poin, mulai dari "sangat tidak setuju" (1) hingga "sangat setuju" (5).

Analisis Data

Data dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Tahapan analisis meliputi uji validitas dan reliabilitas instrumen (outer model), uji hubungan antar variabel (inner model), serta analisis pengaruh langsung dan tidak langsung melalui nilai koefisien jalur dan p-value. Selain itu, dilakukan juga analisis IPMA (Importance-Performance Map Analysis) untuk melihat prioritas perbaikan dari masing-masing indikator.

4. Hasil Dan Pembahasan

Profil Responden

Penelitian ini melibatkan 100 responden dengan komposisi 46% laki-laki dan 54% perempuan. Mayoritas responden berusia 35–50 tahun (58%) dan berpendidikan terakhir S1 (31%). Sebagian besar bekerja sebagai ibu rumah tangga (22%), karyawan swasta (17%), dan wiraswasta (17%)

Analisis

Pengujian menggunakan PLS-SEM menunjukkan seluruh indikator valid (outer loading 0.701–0.881, AVE 0.085–0.565) dan reliabel (Cronbach's alpha dan Composite Reliability >0.7). Nilai R² menunjukkan variabel independen mampu menjelaskan kepuasan pasien sebesar 61.4%, kepuasan pasien menjelaskan loyalitas sebesar 32.8%.

Analisis IPMA menunjukkan waktu tunggu memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien namun performanya masih rendah, sehingga menjadi prioritas utama perbaikan. Komunikasi dokter dan kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh tinggi namun performa belum optimal. Fasilitas dinilai baik namun pengaruhnya relatif lebih kecil

Uji Hipotesis

Seluruh hipotesis didukung:

- Waktu Tunggu, Komunikasi Dokter, Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien
- Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien

5. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode PLS-SEM terhadap pengaruh waktu tunggu, komunikasi dokter, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien serta dampaknya terhadap loyalitas dan intensi kunjungan kembali di RS XYZ tahun 2025, maka dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. **Waktu tunggu** berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin cepat pelayanan diberikan, maka persepsi pasien terhadap mutu pelayanan akan meningkat.

2. **Komunikasi dokter** berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Komunikasi yang informatif, empatik, dan jelas dari dokter dapat memperkuat rasa percaya dan kenyamanan pasien.
3. **Fasilitas** yang lengkap dan nyaman turut berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien karena menciptakan pengalaman pelayanan yang baik.
4. **Kepuasan pasien** memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Pasien yang puas cenderung merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain dan memilih kembali ke rumah sakit tersebut.
5. **Loyalitas pasien** berpengaruh positif terhadap intensi kunjungan ulang. Pasien yang loyal memiliki kecenderungan untuk terus menggunakan layanan rumah sakit di masa mendatang.

Saran

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu menjadi perhatian untuk penelitian selanjutnya. Pertama, tidak adanya pembagian antara pasien dengan pembayaran BPJS dan non-BPJS dapat memengaruhi hasil, karena perbedaan jenis pembiayaan kemungkinan menciptakan perbedaan harapan terhadap pelayanan. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian selanjutnya mempertimbangkan kriteria inklusi berdasarkan jenis pembiayaan, atau setidaknya menyamakan jumlah sampel antara kedua kelompok tersebut.

Kedua, karakteristik demografis seperti usia dan jenis kelamin juga berpotensi memengaruhi kepuasan pasien. Sebaran responden dalam penelitian ini belum merata, sehingga hasil bisa saja bias. Penelitian berikutnya diharapkan dapat memperhatikan distribusi responden berdasarkan usia dan jenis kelamin secara lebih seimbang untuk memperoleh hasil yang lebih representatif dan akurat.

Dengan memperhatikan variabel-variabel tersebut, penelitian di masa mendatang diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, dan loyalitas.

6. Daftar Pustaka

- Adamu, H., & Oche, M. (2018). Determinants of patient waiting time in the general outpatient department of a tertiary health institution in North Western Nigeria. *Annals of Medical and Health Sciences Research*, 3(4), 588. <https://doi.org/10.4103/2141-9248.122123>
- Ahmad, I. M. (2023). The Effect of Health Center Facilities on Patient Satisfaction in Ambulatory Installations. *Journal of Health Science and Policy*, 1(3), 127–136. <https://doi.org/doi.org/10.56855/jhsp.v1i3.419> Introduction
- Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2014). Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. In *Oman Medical Journal* (Vol. 29, Issue 1, pp. 3–7). <https://doi.org/10.5001/omj.2014.02>
- Aldiansyah, B. N., Khoiriyah, N., & Bernadhi, B. D. (2020). *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Cluwak Dengan Service Quality Dan Zone of Tolerance (Studi Kasus : Puskesmas Cluwak) Bagas*. 39. <http://repository.unissula.ac.id/id/eprint/17997>
- Ammo, M. A., Abu-Shaheen, A. K., Kobrosly, S., & Al-Tannir, M. A. (2014). Determinants of Patient Satisfaction at Tertiary Care Centers in Lebanon. *Open Journal of Nursing*, 04(13), 939–946. <https://doi.org/10.4236/ojn.2014.413100>
- Bustani, N. M., Rattu, A. J., & Saerang, J. S. M. (2019). *Analisis Lama Waktu Tunggu*

- Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Rakyat Provinsi Sulawesi Utara.* Jurnal e-biomedik. 3.
- Chairulfalah, A. M., & Riyanto, D. A. (2024). Hubungan Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Klien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Faletahan Health Journal*, 11(02), 111–116. <https://doi.org/10.33746/fhj.v11i02.601>
- Citra, E. Widya, Razak, A., & Amelia, R. (2021). Pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali melalui kepuasan pasien di rawat inap RSUD Salewangan Maros tahun 2021. In *Sinergitas Multidisiplin Ilmu Pengetahuan dan Teknologi* (Vol. 4, pp. 379–396).
- Datuk et al. (2019). International Journal of Health Care Quality Assurance Article information : *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 24(7), 506–522. <http://dx.doi.org/10.1108/09526860710822716>
- Endang Fourianalistyawati. (2012). Komunikasi yang relevan dan efektif antara dokter dan pasien. *Jurnal Psikogenesis*, 1(1), 82–87.
- Febriani, N., Syaodih, E., & Sukiye, B. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Jumlah Kunjungan Pasien Rumah Sakit Umum “K” Bandung. 24(7), 28–42.
- Floresiya Fina Setiyawati, Andreas Kurnianto, C. E. P. (n.d.). *Tinjauan Literatur: Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan di Rumah Sakit*.
- Hamidah, *, Siregar, S., Siregar, H. S., & Lubis, Y. (2023). The Influence of Hospital Facilities and Services on Patient Satisfaction with Hospital Image as an Intervening Variable at Haji Abdul Manan Simatupang General Hospital. *Jurnal Bintang Manajemen (JUBIMA)*, 1(3), 97–112. <https://doi.org/>
- Haryanto, N. D., & Anas Alrasyid Putrawidya Buana. (2022). Perbaikan Kualitas Pelayanan Di RSUD R.a.a. Tjokronegoro Purworejo Dengan Metode Ipa, Zot Dan PgcV. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 25(03), 99–107. <https://doi.org/10.22146/jmpk.v25i03.5983>
- Herawati Hidayat, E., Pelealu, A., & Polumulo, S. N. (2023). The Relationship of Waiting Time to Outpatient Satisfaction in the Work Area Puskesmas Popayato. In *Promotor* (Vol. 6, Issue 6, pp. 653–657). <https://doi.org/10.32832/pro.v6i6.484>
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2022). The SERVQUAL Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian Countries. In *International Journal of Environmental Research and Public Health* (Vol. 19, Issue 13). <https://doi.org/10.3390/ijerph19137831>
- Kadek, A. (2024). *Service Quality Factors that Influence Patient Satisfaction at Buleleng Regional Hospital*. Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan. <https://doi.org/DOI:10.37641/jimkes.v12i4.2722>
- Katarina, A., Sukanto, E., & Kadir, A. (2023). The Correlation between Waiting Time and Patient Satisfaction in the Outpatient Unit at the Gateway Sehat Hospital, Mahulu Ujoh SAYS. In *Formosa Journal of Science and Technology*
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit perlu disesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan hukum*; 3, 1–80.
- Lampus, N. S., & Wuisan, D. S. S. (2024). Correlation between Doctor-Patient Communication with Patient Satisfaction and Loyalty. *Medical Scope Journal*, 6(2), 149–158. <https://doi.org/10.35790/msj.v6i2.53161>
- Larasati, T. A. (2019). Komunikasi Dokter-Pasien Berfokus Pasien pada Pelayanan

- Kesehatan Primer. *Patient Centered Communication Pada Pelayanan Kesehatan Primer JK Unila* |, 3(1), 160–166.
- Lateef, F. (2011). Patient expectations and the paradigm shift of care in emergency medicine. In *Journal of Emergencies, Trauma and Shock* (Vol. 4, Issue 2, pp. 163–167). <https://doi.org/10.4103/0974-2700.82199>
- Lee, H., Choi, E. K., Min, K. A., Bae, E., Lee, H., & Lee, J. (2022). *Physician- Customized Strategies for Reducing Outpatient Waiting Time in South Korea Using Queueing Theory and Probabilistic Metamodels*.
- Makahiking, M., Maramis, F. R. R., Rumayar, A. A., Kesehatan, F., Universitas, M., Ratulangi, S., & Abstrak, M. (2020). Hubungan Antara Komunikasi Dokter- Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Kota Bitung. *Jurnal KESMAS*, 9(4), 85–93.
- Marshall, G. N., & Ron, H. D. (1994). c. In *Santa Monica: Vol. P* (Issue 7865, pp. 1–36).
- Molenaar, E. R., Karamoy, H., Wagey, F., & Surya, W. S. (2022). Studi Korelasional antara Minat Pasien dan Sarana Prasarana Terkait Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TNI AU Sam Ratulangi Manado. *E-CliniC*, 11(1), 117–123.