

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS KESEHATAN
DAN WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN
DI SATKES KODIKLATAL**

Vanda Melynda Kabanga
vandamelynda83@gmail.com
Satkes Kodiklatal Surabaya

Wasis Budiarto
wasisbudiarto@fkm.unair.ac.id
Universitas Airlangga
Nugroho Mawardi
nugrohomardi@uwp.ac.id
Universitas Wijaya Putra Surabaya

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality, health facilities, and waiting times partially and simultaneously on out patient satisfaction in the Surabaya Clinical Health Unit.. This research was conducted with explanatory research and quantitative approaches. The location of this study was in the Surabaya Military Health Unit. The results of this study explain the quality of services and health facilities have a positive and significant effect on patient satisfaction in the polyclinic at Surabaya Military Health Unit. The waiting time has a negative and significant effect on patient satisfaction in the polyclinic Surabaya Military Health Unit. The quality of services, health facilities, and waiting times simultaneously had a significant effect on patient satisfaction in the polyclinic Surabaya Military Health Unit. The improvements in the quality of services and health facilities will improve patient satisfaction, but at an increasingly shorter waiting time it will also increase patient satisfaction in patient satisfaction at the Polyclinic Surabaya Military Health Unit.

Keywords: *service quality, health facilities, waiting time, satisfaction patient*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas Pelayanan, fasilitas kesehatan, dan waktu tunggu secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Satuan Kesehatan Kodiklatal Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan jenis penelitian eksplanatori dan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian ini di Satuan Kesehatan Kodiklatal Surabaya. Hasil penelitian ini menerangkan kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di poli rawat jalan Satkes Kodiklatal Surabaya. Pada waktu tunggu berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di poli rawat jalan Satkes Kodiklatal Surabaya. Secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, dan waktu tunggu secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di poli rawat jalan Satkes Kodiklatal Surabaya. Perbaikan pada kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan akan meningkatkan kepuasan pasien, namun pada waktu tunggu yang semakin pendek akan juga dapat meningkatkan kepuasan pasien di kepuasan pasien di poli rawat jalan Satkes Kodiklatal Surabaya.

Kata kunci: kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, waktu tunggu, kepuasan pasien.

PENDAHULUAN

Kesehatan memiliki arti penting karena kesehatan berhubungan dengan seluruh lingkungan yang ada di sekitar baik lingkungan di dalam maupun lingkungan di luar. Kesehatan tidak dapat dianggap remeh oleh tiap manusia karena kesehatan merupakan hak asasi manusia dan modal investasi bangsa yang dapat mempengaruhi kualitas sumber daya manusia (Maulana, 2009:74).

Tingginya tingkat pendidikan masyarakat dapat menyebabkan masyarakat semakin sadar mengenai pentingnya sebuah kualitas (Indrayani&Welia, 2018). Kesadaran ini kemudian mendorong masyarakat untuk memiliki kecenderungan menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Adanya permintaan masyarakat mengenai pelayanan kesehatan yang lebih baik ini akan mendorong persaingan yang semakin ketat antar sesama Rumah Sakit, Puskesmas, hingga Klinik Kesehatan yang ada di seluruh daerah (Indrayani&Welia, 2018).

Dengan kondisi persaingan yang semakin ketat, maka setiap industri jasa, termasuk pelayanan kesehatan perlu memperhatikan kualitas dan pelayanan jasa yang ditawarkan. Setiap penyedia pelayanan kesehatan memiliki kelebihan dan kelemahan, baik dalam hal fasilitas, konsep, hingga pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Kondisi demikian akan menjadi pertimbangan bagi pasien untuk dapat memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan dan menciptakan kepuasan (Harfika& Abdullah, 2017).

Pasien yang puas menurut Kreitz, *et.al* (2016) merupakan aset bagi lembaga pelayanan kesehatan, karena pasien yang bersangkutan akan terus menggunakan layanan kesehatan yang ditawarkan. Untuk dapat mencapai kondisi tersebut, lembaga pelayanan kesehatan perlu

mengelola sistem pelayanan yang lebih baik dan melakukan perbaikan pada fasilitas kesehatan. Selain itu juga dalam pelayanan kesehatan, waktu tunggu cukup berperan penting, karena merupakan salah satu indikator kepuasan pasien yang mempengaruhi mutu layanan kesehatan. Tiga faktor penyebab utama lamanya waktu tunggu pelayanan pasien menurut Pratiwi & Sani (2017) adalah lamanya waktu pendaftaran di loket, terbatasnya jumlah petugas kesehatan, dan terbatasnya jumlah dokter.

Satuan Kesehatan Kodiklatal Surabaya, merupakan lembaga kesehatan yang berada di lingkungan Kodiklatal Surabaya untuk memberikan pelayanan kepada personel TNI AL, PNS beserta keluarga dan siswa. Satuan Kesehatan Kodiklatal ini memiliki peran penting untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu bagi setiap anggotanya. Namun, berdasarkan pengamatan yang dilakukan, diketahui bahwa adanya keterlambatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien karena, sebagian besar petugas kesehatan yang terdapat di Satuan Kesehatan Kodiklatal sering melaksanakan dukungan kesehatan dilapangan yang lumayan memakan waktu, menyebabkan waktu tunggu dalam pelayanan di satkes kodiklatal menjadi agak terlambat, sehingga terlihat kegelisahan dari pasien dalam menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Selain itu, kondisi fasilitas kesehatan yang tersedia juga memiliki dampak yang positif terhadap kepuasan pasien hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan kurangnya ketersediaan fasilitas kesehatan seperti ruang pemeriksaan dimana dalam satu ruangan terdapat empat meja dokter dengan satu tempat tidur untuk memeriksa pasien, ruang tunggu dan tempat duduk pasien yang kurang memadai apabila terjadi

jumlah kunjungan pasien yang banyak, serta kamar mandi yang perlu diadakan pembenahan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Satuan Kesehatan Kodiklatal Surabaya. Faktor yang diteliti yaitu kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, dan waktu tunggu.

Berdasarkan uraian di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan dan waktu tunggu. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan, Menganalisis pengaruh fasilitas kesehatan yang tersedia terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Selanjutnya menganalisis pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan dan waktu tunggu secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Satkes Kodiklatal Surabaya.

TINJAUAN TEORETIS

Kepuasan Pasien

Menurut Kotler (Nursalam 2011), kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil sebuah produk dan harapan - harapannya). Kepuasan pasien adalah keluaran(outcome) layanan kesehatan, dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Dimana kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2013)

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan pemberian kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan

penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan (Sembiring, *et al.*, 2014). Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang diterima. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan perbandingan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar telah diterimanya. Baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan perusahaan selaku penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Untuk mencapai kepuasan konsumen, perusahaan harus memperhatikan kualitas layanan yang ditawarkan. Hanya dengan kualitas layanan, pelanggan dapat terpuaskan dan akan berkorelasi dengan niat konsumen untuk kembali menggunakan atau membeli produk perusahaan (Sari, 2013).

Fasilitas Kesehatan

Fasilitas kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. Fasilitas dapat dijelaskan sebagai sumber daya fisik yang harus ada sebelum jasa ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2007). Fasilitas juga dapat dijelaskan sebagai segala sesuatu yang berkaitan dengan peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penyedia pelayanan untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler & Keller, 2007). Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang disediakan untuk mendukung pelayanan yang ditawarkan oleh konsumen, sehingga konsumen menjadi lebih mudah untuk menjangkau pelayanan yang disediakan. Dalam lingkungan kesehatan, fasilitas kesehatan yang disediakan secara lengkap akan dapat menarik pasien. Lebih lanjut dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas ini dilakukan

untuk mendukung unit usaha di bidang kesehatan untuk dapat menyediakan pelayanan secara optimal kepada masyarakat (Riswardani, 2013). Sedangkan Indrayani (2018) mengungkapkan bahwa persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa di mata pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi sebuah penyedia layanan, khususnya pelayanan kesehatan untuk dapat menyediakan fasilitas kesehatan yang memadai dan dalam kondisi yang baik, agar dapat menimbulkan pengalaman yang positif bagi setiap pasien yang mememanfaatkannya.

Waktu Tunggu

Waktu pelayanan dapat dijelaskan sebagai waktu minimal yang digunakan untuk melayani pasien dari awal masuk tempat pendaftaran sampai dengan pasien selesai dilayani (Depkes RI, 2008). Faktor pelayanan ini dibagi menjadi dua, yaitu waktu tunggu dan waktu pemeriksaan, dimana dalam waktu pemeriksaan aspek dokter sangat mempengaruhi kepuasan pasien (Mayasari, 2016).

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal Rumah sakit mengungkapkan waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar hingga dilayani oleh dokter. waktu tunggu dalam pelayanan rawat jalan ialah kurang dari atau sama dengan 60 menit. Waktu tunggu pasien ini merupakan salah satu komponen yang memiliki potensi untuk menyebabkan ketidakpuasan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana penyedia layanan kesehatan mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Bustani, et.al, 2015).

Namun waktu tunggu pelayanan ini sering diabaikan dan tidak sesuai standar yang ada. Tiga faktor penyebab utama lamanya waktu tunggu pelayanan pasien menurut Pratiwi dan Sani (2017) adalah lamanya waktu pendaftaran

diloket, terbatasnya jumlah petugas kesehatan dan terbatasnya jumlah dokter.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatori yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih yang mempengaruhi Hipotesis. (Sugiyono, 2012:10-11). Penelitian ini dilaksanakan di Satuan Kesehatan Kodiklatal Surabaya, sepanjang Bulan Februari Tahun 2019. Populasi yang digunakan adalah seluruh pasien yang telah dan memanfaatkan pelayanan kesehatan di Satuan Kesehatan Kodiklatal Surabaya. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 orang.

Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel yang sesuai dengan beberapa kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti, yaitu kriteria inklusi. Kriteria ini merupakan kriteria yang menjelaskan subyek penelitian mewakili sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel, yang terdiri dari pasien yang telah memanfaatkan pelayanan poli rawat jalan di Satkes Kodiklatal lebih dari 3 kali dalam 6 bulan terakhir dan pasien rawat jalan yang berusia > 16 tahun

Metode Analisis Data

Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan dapat dijelaskan yaitu Model Analisis Regresi Linier Berganda, adalah satu teknik statistik yang dapat digunakan untuk menganalisa hubungan antara satu variabel dependen tunggal dan beberapa variabel independen. Rumus regresi linier berganda adalah sebagai berikut

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan

Y	: Kepuasan Pasien
β_0	: Koefisien konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien regresi
X_1	: Kualitas Layanan
X_2	: Fasilitas Kesehatan

X_3 : Waktu Tunggu
 e : Error Term

1. Uji t merupakan pengujian terhadap koefisien dari variabel independen secara parsial. Fungsi dari uji t ialah untuk mengetahui tingkat signifikansi dari variabel independen secara individu dalam mempengaruhi variabel dependen dalam sebuah model penelitian.
2. Uji F merupakan pengujian terhadap koefisien dari variabel independen secara keseluruhan atau simultan. Pada dasarnya uji F memiliki konsep yang hampir sama dengan uji t, perbedaannya terdapat pada tujuan pengujian, uji F memiliki tujuan mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam sebuah model secara bersama-sama (simultan)
3. Nilai Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)
 Pengujian pada koefisien determinasi (R^2) memiliki tujuan untuk melihat kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependennya pada sebuah model yang digunakan dalam penelitian. R^2 memiliki nilai yang berkisar antara 0 sampai 1. Apabila nilai R^2 yang ditunjukkan memiliki nilai mencapai angka 1 atau mendekati angka 1, maka dapat dijelaskan bahwa variabel independen yang digunakan dalam model penelitian mampu menjelaskan variabel dependennya dengan baik. Sebaliknya, apabila nilai R^2 yang ditunjukkan memiliki nilai mencapai angka 0 atau mendekati angka 0, maka dapat dijelaskan bahwa variabel independen yang digunakan dalam model penelitian kurang mampu atau tidak mampu menjelaskan variabel dependennya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Satkes Kodiklatal merupakan fasilitas kesehatan tetap TNI AL yang meliputi gedung dengan sarana prasarannya, dilengkapi dengan peralatan, personel kesehatan dan lokasi yang tetap untuk melaksanakan dukungan kesehatan dan pelayanan kesehatan. Adapun "Visinya Menjadi satuan kesehatan pilihan utama bagi personel Kodiklatal dan keluarganya, serta siswa Kodiklatal". Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data sehingga kuesioner tersebut dibagikan kepada 100 pasien yang telah menggunakan pelayanan poli rawat jalan di Satkes Kodiklatal Surabaya. diketahui bahwa pasien yang dominan menggunakan pelayanan poli rawat jalan di Satkes Kodiklatal Surabaya adalah pasien laki-laki dengan jumlah 62 orang (62%). Kemudian sejumlah 38 orang (38%) lain merupakan pasien perempuan. Pasien yang memberikan informasi yaitu pasien berusia lebih dari (>) 40 tahun dan pasien berusia 35-40 tahun merupakan pasien yang dominan memanfaatkan pelayanan poli rawat jalan yang disediakan di Satkes Kodiklatal Surabaya dengan jumlah 41 orang (41%) dan 33 orang (33%). Sedangkan pasien berusia 23 hingga 34 tahun sejumlah 26 orang (26%) telah memanfaatkan poli rawat jalan yang telah disediakan oleh Satkes Kodiklatal Surabaya.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis yang digunakan analisis regresi linier berganda. Berikut hasil yang ditunjukkan dari pengujian yang telah dilakukan.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji T

Variabel	Unstandardized Coefficients		T	Sig.	Hasil
	B	Std.			

		<i>Error</i>			
(Constant)	0,584	0,340	1,720	0,089	
Kualitas layanan	0,501	0,103	4,872	0,000	Berpengaruh
Fasilitas Kesehatan	0,301	0,136	2,209	0,030	Berpengaruh
Waktu Tunggu	-0,154	0,070	2,183	0,031	Berpengaruh

Maka, persamaan regresi yang dapat dibangun ialah sebagai berikut:

$$Y = 0,584 + 0,501X_1 + 0,301X_2 - 0,154X_3$$

Berdasarkan hasil pengujian dan persamaan yang telah dihasilkan, diperoleh nilai konstanta sebesar 0,584. Nilai konstanta ini menjelaskan bahwa ketika variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini berada pada kondisi yang konstan atau ketika X_1 , X_2 , dan X_3 bernilai nol (0), maka tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Satuan Kesehatan Kodiklatal Surabaya cukup baik.

1. Uji *t statistic* (Uji Koefisien Parsial)

Diterangkan dalam pengujian pengaruh setiap variabel independen

terhadap variabel dependen secara parsial, dengan berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada Tabel 1, dimana kriteria yang digunakan untuk menentukan pengaruh parsial ialah dengan memperhatikan nilai signifikansi dan nilai koefisien.

2. Uji *F statistic* (Uji Koefisien Simultan)

Setelah mengetahui pengaruh secara parsial, selanjutnya ialah untuk mengetahui pengaruh secara simultan yang ditunjukkan melalui hasil uji *F* berikut:

Tabel 2. Uji *F* statistik

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	8,176	3	2,725	25,213	,000 ^b
1 Residual	10,377	96	,108		
Total	18,553	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Waktu Tunggu, Kualitas pelayanan, Fasilitas Kesehatan
Kriteria yang digunakan untuk menganalisis pengaruh simultan pada uji *F* ialah dengan memperhatikan nilai signifikansi yang ditunjukkan, yakni ketika nilai *F* memiliki nilai signifikansi yang lebih besar dari nilai kritis 5% atau 0,05, maka variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara simultan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependennya. Namun ketika nilai signifikansi yang ditunjukkan kurang dari nilai kritis 5%

atau 0,05, maka variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependennya.

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada table 2, diketahui bahwa nilai signifikansi yang ditunjukkan ialah sebesar 0,000. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, fasilitas kesehatan, dan waktu tunggu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Satuan Kesehatan Kodiklatal Surabaya

3. Koefisien Determinasi (*R squared*)

Tabel 3. Nilai Koefisien Determinan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,664 ^a	,441	,423	,3287726

- a. Predictors: (Constant), Waktu Tunggu, Kualitas layanan, Fasilitas Kesehatan
- b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Mengacu hasil yang ditunjukkan pada Tabel 3, diketahui bahwa model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai R^2 sebesar 0,441. Nilai ini menjelaskan bahwa variasi variabel independen yang digunakan dalam model penelitian ini, yang meliputi kualitas layanan, fasilitas kesehatan, dan waktu tunggu memiliki kemampuan sebesar 44,1% dalam menerangkan kepuasan pasien rawat jalan di Satuan Kesehatan Kodiklatal Surabaya, sedangkan sebesar 55,9% dijelaskan oleh variabel bebas lain yang tidak terdapat pada model penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan di poli rawat jalan Satkes Kodiklatal Surabaya memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien. Hasil ini menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pasien akan dapat mengalami peningkatan ketika Satkes Kodiklatal Surabaya juga mampu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Namun apabila Satkes Kodiklatal Surabaya tidak dapat memperbaiki kualitas layanan yang diberikan menjadi lebih baik, akan justru mengurangi tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Amin & Nasharuddin (2013) yang juga menjelaskan bahwa kepuasan pasien akan mengalami peningkatan ketika menerima kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan. Lebih lanjut dijelaskan bahwa kualitas layanan memegang peran penting untuk dapat menciptakan kepuasan pasien. Hasil penelitian yang sama juga dijelaskan oleh Ahmed et.al (2017) yang juga menerangkan bahwa pada rumah sakit, kualitas layanan dapat menentukan pasien merasa puas atau

tidak. Apabila memperhatikan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, diketahui bahwa keseluruhan aspek dalam kualitas layanan yang ditawarkan oleh poli rawat jalan di Satkes Kodiklatal Surabaya telah mampu memuaskan pasien. Namun terdapat satu aspek yang dirasa oleh pasien belum sesuai dengan harapan pasien. Aspek yang dimaksud adalah aspek *empathy*. Pasien masih merasa bahwa pelayanan Satkes Kodiklatal Surabaya akan menjadi lebih baik, ketika memiliki pusat pelayanan pengaduan keluhan pasien. Dengan begitu pasien dapat menyalurkan pendapat atas pelayanan yang dirasakan pada poli rawat jalan Satkes Kodiklatal Surabaya.

Pengaruh Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien

Selanjutnya hasil analisis yang telah dilakukan juga menunjukkan adanya pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien di poli rawat jalan Satkes Kodiklatal Surabaya. Hasil ini menerangkan bahwa pasien akan merasakan kepuasan yang lebih ketika kualitas layanan yang diberikan diimbangi dengan ketersediaan fasilitas yang memadai. Namun apabila fasilitas kesehatan yang tersedia di poli rawat jalan Satkes Kodiklatal Surabaya tidak sesuai dengan harapan pasien, maka kecenderungan pasien untuk menjadi tidak puas akan semakin besar. Oleh karena itu dapat dijelaskan bahwa fasilitas kesehatan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien (Harfika & Abdullah, 2017). Pada ketersediaan fasilitas kesehatan di poli rawat jalan Satkes Kodiklatal Surabaya melalui hasil analisis deskriptif menunjukkan kondisi yang sesuai dengan harapan pasien. Hal ini menjelaskan bahwa kondisi fasilitas kesehatan yang tersedia cukup baik untuk mendukung pelayanan kesehatan yang diberikan oleh

perawat dan dokter di Satkes Kodiklatal Surabaya. Namun menurut pasien terdapat beberapa fasilitas pendukung lain yang dirasa perlu untuk diperbaiki, seperti, kondisi kamar mandi dan kondisi alat kesehatan di ruangan poli kesehatan yang perlu diperbarui.

Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien

Hasil yang telah dilakukan juga menjelaskan bahwa waktu tunggu memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pasien. Hasil ini menerangkan bahwa pasien akan merasa kurang puas ketika waktu tunggu untuk memperoleh pelayanan di poli rawat jalan Satkes Kodiklatal Surabaya lebih dari 60 menit. Namun apabila waktu tunggu kurang dari 60 menit, maka pasien akan masih pada tingkat kepuasan yang baik. Apabila memperhatikan hasil analisis deskriptif diketahui bahwa lebih dari 50% pasien yang diteliti pada penelitian ini menjelaskan bahwa waktu tunggu masih kurang dari 60 menit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Demoulin (2015) yang menjelaskan bahwa durasi waktu tunggu dapat mempengaruhi aspek afektif dari pasien. Ketika durasi waktu tunggu semakin pendek maka akan dapat membantu pasien untuk dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Perihal yang sama juga diungkapkan oleh Kreitz, *et.al* (2016) bahwa kepuasan pasien akan mengalami peningkatan ketika waktu tunggu pasien mengalami reduksi. Oleh karena itu, menjadi penting bagi Satkes Kodiklatal Surabaya untuk tetap dapat mempertahankan durasi waktu tunggu pelayanan yang dirasa masih cukup nyaman bagi pasien poli rawat jalan.

Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas Kesehatan, Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien

Pada hasil analisis yang telah dilakukan sebelumnya, diketahui bahwa secara simultan atau secara bersama-sama

kualitas layanan, fasilitas kesehatan, dan waktu tunggu berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil ini menerangkan bahwa ketika terjadi peningkatan pada kualitas layanan menjadi lebih baik, fasilitas yang lebih memadai, dengan waktu tunggu yang semakin direduksi akan dapat meningkatkan kepuasan pasien pada poli rawat jalan di Satkes Kodiklatal Surabaya. Aspek fasilitas disini berperan penting untuk dapat mendukung peningkatan kepuasan pasien ketika waktu tunggu ternyata belum dapat sesuai dengan harapan pasien. Selain itu, perbaikan pada fasilitas akan dapat mendukung perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan pada Satkes Kodiklatal Surabaya untuk menciptakan kepuasan pasien. Hal ini juga disampaikan dalam penelitian Supriyanto & Soesanto (2012), bahwa ketika fasilitas yang tersedia mampu memenuhi harapan pasien, secara tidak langsung dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, bahwa Kualitas Pelayanan, fasilitas kesehatan, dan waktu tunggu secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di poli rawat jalan Satkes Kodiklatal Surabaya. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan untuk melaksanakan evaluasi dan monitoring terhadap kinerja tenaga kesehatan, agar tetap mempertahankan kepercayaan pasien terhadap Kualitas pelayanan. Juga menyediakan sarana pusat pengaduan keluhan pasien sehingga pasien dapat menyalurkan pendapat atas pelayanan yang diterima. Selain itu juga Manajemen pemeliharaan alat kesehatan serta menjalin kerjasama dengan pihak ketiga untuk mendukung ketersediaan peralatan medis guna kelancaran pelayanan, juga menyediakan sarana kamar mandi yang memadai demi kenyamanan pasien yang berobat disatkes

kodiklatal Surabaya. Serta Evaluasi dan monitoring Manajemen waktu tunggu dengan memaksimalkan pelayanan oleh petugas kesehatan dari mulai pendaftaran sampai pasien selesai dilayani, sehingga tidak ada keluhan tentang waktu tunggu yang lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed , Tarique & Arif. 2017. Service Quality, Patient Satisfaction and loyalty In the Bangladesh Healthcare sector. *International Journal of Health Care Quality Assurance Vol. 30 No. 5*
- Amin M, & Sahora Nasahrudin. 2013. Hospital Service Quality and its effect on pasien satisfaction and behavioural intention. *Clinical Governce an International journal . Vol 18 no 3.*
- Belayeh M, Mirkuzie B, Negaligen B, Mastewal T. 2017. The determinants of patient waiting time in the general outpatient department of Debre Markos and Felege Hiwot hospitals in Amhara regional state, North West, Ethiopia . *Global Journal of Medicine and Public Health. Vol. 6 No.5*
- Bielen, F., & Demoulin, N. 2007. Waiting time influence on the satisfaction-loyalty relationship in services. *Managing Service Quality: An International Journal, 17(2), 174-193.*
- Bustani, N. M., Rattu, A. J., & Saerang, J. S. 2015. Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *Jurnal e-Biomedik, 3(3).*
- Harfika, J., & Abdullah, N. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance, 14(01).*
- Indrayani, T.I., & Welia. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Rahmah. *Menara Ekonomi., 4(2).*
- Kreitz, T. M., Winters, B. S., & Pedowitz, D. I. 2016) The influence of wait time on patient satisfaction in the orthopedic clinic. *Journal of patient experience, 3(2), 39-42.*
- Maulana, H. D. 2009. *Promosi Kesehatan.* Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Pratiwi, M. R., & Sani, F. N. 2017. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian, 14(2), 24-30..*
- Sari, Purnama Mela. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Wisata Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Naifah Duta Utama Tours & Travel Pekanbaru. *Jurnal Universitas Riau.*
- Sembiring, I. J., Suharyono, & Kusumawati, A. 2014. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 15, No. 1.*
- Sujarweni, V. W. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi.* Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supriyanto, S & Ernawaty. 2010. Pemasaran Industry jasa kesehatan. Yogyakarta. C.V Andi.
- Tory, Mulyatim Koeswo, Sujianto. 2016. Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan kesehatan kaitanya dengan kepuasan pasien rawat jalan klinik penyakit dalam RSUD dr. Iskak Tulungagung. *Jurnal Kedokteran Brawijaya, Volume 29. No. 3*
- Undang-undang Kesehatan Nomor. 36 Tahun 2009. Ketentuan Umum tentang Fasilitas Kesehatan.

