

WAKTU TUNGGU RAWAT JALAN, EMPLOYEE SERVICES, KEPERCAYAAN PASIEN DAN KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT

Dyna Sri Mulawardhani
dynasrimulawardani@gmail.com
Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya

Indra Prasetyo
indraprasetyo@uwp.ac.id
Universitas Wijaya Putra Surabaya

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of waiting time in outpatient services and employee services on patient trust, mediated by patient satisfaction, at Brawijaya Level III Hospital in Surabaya. The study employs a quantitative approach with a survey method, involving 200 outpatient respondents. Data were collected through a questionnaire measuring waiting time, employee services, patient satisfaction, and patient trust, and analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The findings indicate that waiting time in outpatient services has a positive and significant effect on patient satisfaction, while its effect on patient trust is not significant. Employee services also positively and significantly influence both patient satisfaction and trust. Furthermore, patient satisfaction is shown to play a significant mediating role in the relationship between waiting time and patient trust, as well as between employee services and patient trust. These results underscore the importance of managing waiting times and the quality of employee services to enhance patient satisfaction and trust. This research is expected to provide insights for hospitals to improve service quality and overall patient experience.

Keyword: waiting time in outpatient services, employee service, patient satisfaction, trust

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu rawat jalan dan layanan karyawan (*employee services*) terhadap kepercayaan pasien, yang dimediasi oleh kepuasan pasien, di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan melibatkan 200 responden pasien rawat jalan. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur variabel waktu tunggu, layanan karyawan, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien, yang dianalisis menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu rawat jalan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan pengaruhnya terhadap kepercayaan pasien tidak signifikan. *Employee services* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien. Selain itu, kepuasan pasien terbukti berperan sebagai mediator yang signifikan dalam hubungan antara waktu tunggu dan kepercayaan pasien, serta antara *employee services* dan kepercayaan pasien. Temuan ini menegaskan pentingnya manajemen waktu tunggu dan kualitas layanan karyawan (*employee services*) dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien. Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman pasien secara keseluruhan.

Kata kunci: waktu tunggu rawat jalan, *employee services*, kepuasan pasien, kepercayaan pasien

PENDAHULUAN

Kepercayaan pasien (*trust*) merupakan faktor penting dalam hubungan antara penyedia layanan kesehatan dan pasien. Kepercayaan pasien dapat dilihat dari keterikatan pasien terhadap jasa yang disediakan rumah sakit, yang tercermin dalam penggunaan layanan secara berulang atau di masa depan. Kepercayaan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, terutama kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sudjadi, Syaodih, and Andriani (2023) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dan kepuasan pasien yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Berdasarkan artikel penelitian Durmuş and Akbolat (2020), kepuasan pasien merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kepercayaan dan komitmen pasien terhadap layanan kesehatan. Wahyuni and Erlianti (2024) mendefinisikan kepuasan pelanggan, termasuk pasien, sebagai hasil evaluasi antara harapan sebelum menerima layanan dengan persepsi setelah menerima layanan.

Menurut penelitian Emilda and Nusraningrum (2020), *employee services* atau layanan karyawan merupakan faktor penting yang mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih rumah sakit serta kepuasan pasien. Penelitian ini menjelaskan bahwa layanan karyawan yang berkualitas, meliputi penampilan, kompetensi, dan profesionalisme petugas kesehatan, memiliki dampak positif terhadap kesehatan pasien untuk memilih rumah sakit tertentu. Selain itu, layanan karyawan juga berpengaruh positif dalam menciptakan kepuasan pasien.

Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 (Kemenkes 2008), waktu tunggu pelayanan

rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis, dengan standar ≤ 60 menit. Waktu tunggu merupakan salah satu komponen penting yang sering menjadi keluhan pasien dan dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Penelitian Yantika, Luvia Harmen, and Mohammad Natsir Bukittinggi (2024) menunjukkan bahwa di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi, 53% pasien mengalami waktu tunggu ≤ 60 menit (cepat) dan 47% pasien mengalami waktu tunggu > 60 menit (lama). Analisis bivariat dari penelitian ini didapatkan nilai sig (*p-value*) 0.231 yang berarti > 0.05 maka H_0 diterima, yang berarti hipotesis H_a ditolak. Maka, dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini bahwa tidak ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi tahun 2023.

Sedangkan penelitian Laeliyah and Subekti (2017) terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan dirawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu, dengan hasil nilai $p=0,042$ atau nilai korelasi *chi-square* hitung=4,135. Hal ini membuktikan bahwa dengan lama waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan akan semakin meningkat pula rasa tidak puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rawat jalan, begitupun sebaliknya.

Kesenjangan terjadi antara standar waktu tunggu yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 (Kemenkes 2008) (≤ 60 menit) sedangkan data capaian indikator kepatuhan dari BPJS Kesehatan Kota Surabaya pada bulan Mei sampai dengan Oktober 2024 waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya rata-rata adalah 93,43 menit.

Tabel 1 Waktu Tunggu Rawat Jalan

Bulan	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	Rata - Rata
Menit	91	92	89	100	92	99	91	93,43

Sumber : BPJS Kota Surabaya, 2024

Penelitian ini dapat mengisi kesenjangan dengan menyelidiki hubungan antara waktu tunggu yang melebihi standar, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien, serta peran mediasi dari kepuasan pasien dan pengaruh *employee services* dalam konteks ini. Hal ini akan memberikan wawasan baru tentang bagaimana rumah sakit dapat mengelola waktu tunggu yang melebihi standar untuk tetap mempertahankan kepuasan dan kepercayaan pasien.

TINJAUAN TEORETIS

Kepercayaan Pasien didefinisikan sebagai keyakinan pasien terhadap integritas dan keandalan rumah sakit dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan Mayer *et al.* (2014), variabel ini diukur melalui lima dimensi yaitu *benevolence* (kebajikan atau niat baik), *integrity* (integritas atau kejujuran), *competence* (kompetensi atau kemampuan), *consistency* (konsistensi dalam pelayanan), dan *openness* (keterbukaan dalam komunikasi). Pengukuran menggunakan skala Likert 1-5, dimana skor lebih tinggi mengindikasikan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi.

Kepuasan Pasien merupakan tingkat perasaan pasien setelah membandingkan kinerja pelayanan yang diterima dengan harapannya. Mengadopsi konsep Kotler, P & Ketler (2020), variabel ini diukur melalui lima indikator yaitu kesesuaian harapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kesediaan merekomendasikan, perasaan puas atas pelayanan, dan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Pengukuran menggunakan skala Likert 1-5, dimana skor lebih tinggi menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Waktu Tunggu Rawat Jalan merupakan rentang waktu yang dibutuhkan pasien sejak mendaftar hingga dilayani oleh tenaga kesehatan di instalasi rawat jalan. Variabel ini diukur menggunakan tiga indikator sesuai standar Kemenkes (2008) yaitu waktu tunggu pendaftaran, waktu tunggu di poli, dan waktu tunggu pemeriksaan. Pengukuran menggunakan skala Likert 1-5, dimana semakin tinggi skor menunjukkan persepsi waktu tunggu yang semakin baik.

Employee Services didefinisikan sebagai kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan rumah sakit kepada pasien. Mengacu pada Falcão *et al.* (2017), variabel ini diukur melalui lima dimensi yaitu *reliabilitas* (kehandalan dalam memberikan pelayanan), *responsiveness* (kesigapan dan kecepatan pelayanan), *assurance* (jaminan dan kepastian pelayanan), *empathy* (perhatian individual kepada pasien), dan *tangibles* (bukti fisik pelayanan). Pengukuran menggunakan skala Likert 1-5, dimana skor lebih tinggi menunjukkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan uraian di atas dan penelitian terdahulu, maka bisa disusun hipotesis:

(H1) Waktu tunggu rawat jalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.

(H2) *Employee services* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.

(H3) Waktu tunggu rawat jalan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.

(H4) *Employee services* secara langsung berpengaruh signifikan terhadap

kepercayaan pasien di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.

(H5) Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.

(H6) Waktu tunggu rawat jalan secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.

(H7) *Employee services* secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan Arif Rachman (2024) jenis penelitian yang digunakan ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei yang bersifat kausal eksplanatori (*explanatory research*). Pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner dengan skala *Likert* yang terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode analisis jalur (*path analysis*) untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel penelitian .

Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya yang merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Presiden RI 2023). Pemilihan lokasi penelitian menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria: (1) Rumah Sakit yang telah terakreditasi, (2) memiliki pelayanan rawat jalan dengan kunjungan minimal 100 pasien per hari, (3) telah menerapkan sistem informasi manajemen rumah sakit, dan (4) bersedia menjadi lokasi penelitian. Penetapan kriteria ini sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa karakteristik tersebut

mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke Rumah Sakit dalam periode penelitian. Penentuan populasi ini mengacu pada data kunjungan pasien rawat jalan selama 3 bulan terakhir (6000 pasien) untuk mendapatkan gambaran yang representatif tentang jumlah rata-rata kunjungan pasien per bulan.

Penentuan jumlah sampel selain menggunakan jumlah sampel juga mempertimbangkan persyaratan minimal sampel, yaitu 5-10 kali jumlah parameter yang diestimasi. Dengan empat variabel penelitian dan total 18 indikator, maka jumlah sampel minimal yang dibutuhkan adalah 90-180 responden (Sarstedt, Ringle, and Hair 2021).

Dari kriteria penentuan sampel di atas, maka langkah berikutnya adalah menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria: pasien rawat jalan yang berusia lebih dari 17 tahun dan pernah menjadi pasien minimal 2 kali (Sharma 2017). Dari hasil penelitian diperoleh bahwa yang memenuhi kriteria tersebut sebanyak 200 pasien.

Metode pengumpulan data melalui:

Kuesioner (Primary Data), pengumpulan data primer dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur yang berisi pernyataan tertutup dengan skala *Likert* 1-5. Kuesioner terdiri dari empat bagian sesuai variabel penelitian: waktu tunggu rawat jalan, *employee services*, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien. Sebelum digunakan, kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan nilai minimal 0,7 (Boateng *et al.* 2018).

Dokumentasi Pengumpulan data, dokumentasi meliputi profil rumah sakit, kebijakan pelayanan, standar waktu pelayanan, dan data pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian (Adiputra *et al.* 2021).

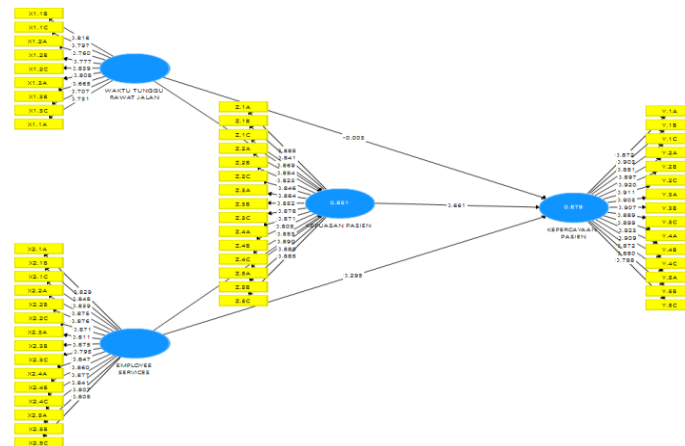
Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least*

Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan *software* SmartPLS 3.0 sebagaimana yang direkomendasikan oleh Ghozali, I & Latan (2015). Metode PLS-SEM dipilih karena kemampuannya dalam menguji model penelitian yang kompleks secara simultan, dapat bekerja secara efisien dengan ukuran sampel yang relatif kecil dan data yang tidak harus berdistribusi normal, serta mampu

menangani model pengukuran baik reflektif maupun formatif.

Hasil Outer Model

Diagram Jalur *Outer Loading* dan *Path Coefficient* yang dihasilkan dari analisis PLS-SEM menggunakan *software* SmartPLS dapat dilihat dari gambar berikut ini:



Gambar 1. Diagram Outer Model Hasil Pengolahan Data Penelitian

Dalam diagram *outer model* dituliskan nilai-nilai *outer loading factor* setiap indikator terhadap variabel yang dikonstruksinya. (Sarstedt, Ringle, and Hair 2021) menyatakan bahwa semakin tinggi nilai *outer loading factor* mengindikasikan semakin baik indikator tersebut sebagai konstruk variabel yang diwakilinya. Lebih lanjut dijelaskan bahwa nilai terendah *outer loading factor* yang dapat diterima adalah

0,700. Namun pendapat terdahulu dari Magno, Cassia, and Ringle (2024) menyatakan bahwa nilai *outer loading factor* sebesar 0,500 sudah dapat dikatakan bahwa indikator tersebut mampu mewakili variabel yang dikonstruksinya.

Berikut adalah tabel yang dihasilkan SmartPLS untuk nilai-nilai *outer loading factor* indikator dalam penelitian:

Tabel 2. Nilai Outer Loading Hasil Pengolahan Data Penelitian

		X2.1A	0.829	Z.1A	0.885	Y.1A	0.872
		X2.1B	0.848	Z.1B	0.841	Y.1B	0.903
		X2.1C	0.839	Z.1C	0.869	Y.1C	0.881
		X2.2A	0.875	Z.2A	0.854	Y.2A	0.897
		X2.2B	0.876	Z.2B	0.823	Y.2B	0.920
	WTRJ	X2.2C	0.871	Z.2C	0.846	Y.2C	0.911
X1.1A	0.731	X2.3A	0.811	Z.3A	0.864	Y.3A	0.903
X1.1B	0.816	X2.3B	0.875	Z.3B	0.852	Y.3B	0.907
X1.1C	0.797	X2.3C	0.795	Z.3C	0.878	Y.3C	0.889
X1.2A	0.760	X2.4A	0.847	Z.4A	0.871	Y.4A	0.899
X1.2B	0.777	X2.4B	0.860	Z.4B	0.805	Y.4B	0.923
X1.2C	0.839	X2.4C	0.877	Z.4C	0.853	Y.4C	0.909
X1.3A	0.808	X2.5A	0.841	Z.5A	0.890	Y.5A	0.872
X1.3B	0.665	X2.5B	0.807	Z.5B	0.880	Y.5B	0.880
X1.3C	0.707	X2.5C	0.805	Z.5C	0.885	Y.5C	0.788

Sumber: Data penelitian, diolah (2025)

Dari tabel 2. didapatkan informasi bahwa seluruh indikator mendapatkan nilai *outer loading factor* yang lebih besar dari 0,600; dengan nilai paling rendah adalah

0,665. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh indikator mampu menjadi konstruk yang baik bagi variabel-variabel yang diwakilinya.

Tabel 3. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
WTRJ	0.913	0.918	0.928	0.590
ES	0.971	0.972	0.974	0.713
KP	0.975	0.975	0.977	0.740
PP	0.981	0.982	0.983	0.793

Sumber: Data penelitian, diolah (2025)

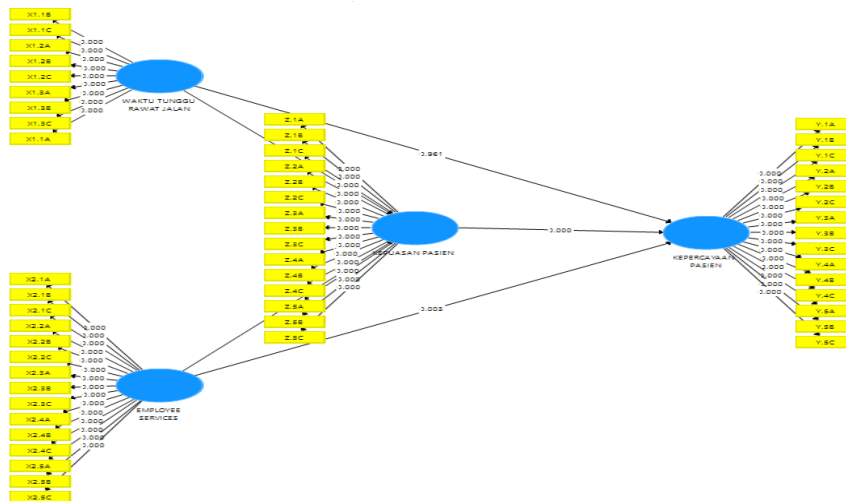
Selanjutnya untuk mendapatkan instrumen penelitian yang valid maka nilai AVE (*Average Variance Extracted*) harus lebih besar dari 0,05 (Sarstedt, Ringle, and Hair 2021). Dari Tabel 4.12 didapatkan informasi bahwa seluruh variabel mendapatkan nilai AVE lebih besar dari 0,500; dengan nilai terendah adalah 0,590. Maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan sudah valid.

Kemudian untuk mendapatkan keandalan pertanyaan kuesioner yang tinggi, maka nilai *Cronbach's Alpha* (α) harus berada di ambang nilai 0,800 dan 0,900; dan nilai *Composite Reliability* (CR) harus lebih besar dari 0,800 (Sarstedt, Ringle, and Hair 2021). Dari Tabel 4.12 didapatkan informasi bahwa seluruh

variabel mendapatkan nilai α lebih besar dari 0,900 dengan nilai terendah sebesar 0,913; dan nilai CR lebih besar dari 0,900 dengan nilai terendah sebesar 0,928. Maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan kuesioner yang digunakan sudah reliabel.

Pengujian Inner Model

Melalui perintah *Bootstrapping* dalam program SmartPLS, dapat diketahui bagaimana pengaruh masing-masing variabel terluar terhadap variabel yang lebih dalam. Pengujian ini bertujuan untuk menguji kebenaran hipotesis-hipotesis yang telah diajukan. Data yang dihasilkan dari perintah ini adalah diagram *inner model*, tabel *direct effect*, dan tabel *indirect effect* sebagai berikut:



Gambar 2. Digram Inner Model Hasil Pengolahan Data Penelitian

Pengujian Hipotesis pengaruh langsung antar variabel (parsial) dengan SmartPLS menghasilkan tabel *Direct Effect* sebagaimana ditampilkan dalam Tabel 3. Penginterpretasian Tabel 3 dilakukan dengan memperhatikan kombinasi nilai O (*Original Sample*) dan nilai *P-value*. Nilai O menunjukkan bagaimana arah pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya. Nilai O yang positif (+) menunjukkan bahwa suatu variabel memberikan pengaruh yang positif terhadap variabel lainnya, sementara nilai O yang negatif (-) menunjukkan bahwa suatu variabel memberikan pengaruh yang buruk (negatif) terhadap variabel lainnya. Sementara nilai *P-value* menunjukkan signifikansi, atau seberapa besar pengaruh yang ditimbulkan. Nilai *P-value* dipertimbangkan berdasarkan nilai *standard error* yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan nilai *standard error* sebesar 0,05, artinya dari 100% jawaban, hanya terjadi kesalahan sebesar 5%. Nilai *P-value* yang lebih kecil dari 0,05 mengindikasikan kecilnya kesalahan yang terjadi, sehingga pengaruh yang ditimbulkan signifikan (besar), sementara nilai *P-value* yang lebih besar dari 0,05 mengindikasikan kesalahan yang terjadi lebih dari 5%, sehingga pengaruh yang ditimbulkan tidak signifikan (kecil).

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian (Langsung)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
WTRJ -> PP	-0.003	-0.007	0.054	0.048	0.961
WTRJ -> KP	0.142	0.148	0.049	2.905	0.004
ES -> PP	0.295	0.290	0.100	2.941	0.003
KP -> PP	0.661	0.669	0.097	6.830	0.000
ES -> KP	0.806	0.800	0.045	17.719	0.000

Keterangan: WTRJ = Waktu Tunggu Rawat Jalan KP = Kepuasan Pasien
ES = *Employee Service* PP = Kepercayaan Pasien

Sumber: Data penelitian, diolah (2025)

Tabel 5. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian (Tidak Langsung)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
WTRJ -> KP -> PP	0.094	0.099	0.036	2.601	0.010
ES -> KP -> PP	0.533	0.535	0.082	6.529	0.000

Keterangan: WTRJ = Waktu Tunggu Rawat Jalan KP = Kepuasan Pasien
ES = *Employee Service* PP = Kepercayaan Pasien

Pembahasan

Pengaruh Waktu Tunggu Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Waktu Tunggu Rawat Jalan (WTRJ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin singkat waktu tunggu yang dialami oleh pasien rawat jalan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Temuan ini mendukung simpulan penelitian Rizany (2021) yang menemukan adanya hubungan signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien. Namun temuan ini bertentangan dengan Yantika, Luvia Harmen, and Mohammad Natsir Bukittinggi (2024) dan Emilda and Nusraningrum (2020) yang menyimpulkan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

Pengaruh Waktu Tunggu Rawat Jalan terhadap Kepercayaan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Waktu Tunggu Rawat Jalan (WTRJ) memiliki pengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap Kepercayaan Pasien di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya. Interpretasi dari temuan ini adalah bahwa semakin rendah waktu tunggu yang dialami pasien pada layanan rawat jalan, kepercayaan pasien justru cenderung menurun, meskipun pengaruhnya tidak terlalu besar. Hal ini memberikan wawasan menarik, terutama karena Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya, yang memiliki misi utama melayani prajurit TNI AD, ASN, dan keluarga mereka, juga membuka pintunya bagi masyarakat umum.

Temuan ini bertentangan dengan simpulan penelitian Ward et al. (2017) bahwa waktu tunggu yang lebih lama di Rumah Sakit Umum masih bisa diterima

pasien dan tidak mengurangi kepercayaan mereka

Pengaruh *Employee Services* terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Employee Service* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya. Temuan ini menegaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan atau petugas rumah sakit, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Sebagai rumah sakit milik TNI AD yang juga melayani masyarakat umum, kepuasan pasien adalah komponen penting yang tidak hanya memengaruhi citra rumah sakit tetapi juga terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Temuan ini mendukung simpulan penelitian Emilda and Nusraningrum (2020) dan Ansyori (2023) bahwa *employee services* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh *Employee Services* terhadap Kepercayaan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Employee Service* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Pasien di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya. Temuan ini menggambarkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit, maka semakin besar tingkat kepercayaan pasien terhadap keandalan layanan kesehatan di rumah sakit ini. Sebagai rumah sakit milik TNI AD yang juga memberikan pelayanan kepada masyarakat umum, hasil ini menegaskan pentingnya aspek pelayanan karyawan sebagai faktor utama dalam membangun kepercayaan pasien.

Temuan ini mendukung simpulan penelitian Ghali, Garrouch, and Aljasser

(2023) bahwa *employee services* berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien.

Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kepercayaan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien secara positif dan signifikan memengaruhi Kepercayaan Pasien di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya. Temuan ini menggambarkan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh pasien atas pelayanan rumah sakit ini secara langsung meningkatkan keyakinan mereka terhadap keandalan dan integritas rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam menciptakan rasa percaya yang kuat, yang tidak hanya mendukung hubungan jangka panjang dengan pasien tetapi juga memperkuat citra institusi.

Temuan ini mendukung simpulan penelitian Sudjadi, Syaodih, and Andriani (2023) bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan positif terhadap kepercayaan pasien.

Mediasi Kepuasan Pasien dalam Pengaruh Waktu Tunggu Rawat Jalan Terhadap Kepercayaan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien memiliki peran mediasi yang positif dan signifikan terhadap hubungan antara Waktu Tunggu Rawat Jalan (WTRJ) dan Kepercayaan Pasien di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin singkat waktu tunggu yang dibutuhkan pasien untuk memperoleh pelayanan rawat jalan akan meningkatkan kepuasan mereka, yang pada gilirannya akan memperkuat kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Temuan ini menyoroti pentingnya manajemen waktu dalam menciptakan pengalaman pasien yang positif dan berkelanjutan.

Mediasi Kepuasan Pasien dalam Pengaruh *Employee Service* Terhadap Kepercayaan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien memediasi pengaruh *Employee Services* terhadap Kepercayaan Pasien secara positif dan signifikan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan karyawan dan tenaga medis yang berkualitas tidak hanya berdampak langsung terhadap kepercayaan pasien tetapi juga secara tidak langsung melalui peningkatan kepuasan pasien. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh karyawan rumah sakit, semakin besar kontribusinya terhadap rasa puas yang dirasakan pasien, yang pada gilirannya memperkuat rasa percaya pasien terhadap institusi medis tersebut.

SIMPULAN

Waktu Tunggu Rawat Jalan, *Employee Services*, Kepuasan Pasien dan Kepercayaan Pasien dalam kategori yang sangat tinggi. Waktu Tunggu Rawat Jalan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.

Employee Service memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.

Waktu Tunggu Rawat Jalan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap Kepercayaan Pasien di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya. *Employee Service* memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Kepercayaan Pasien di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.

Kepuasan Pasien memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Kepercayaan Pasien. Waktu Tunggu Rawat Jalan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Kepercayaan Pasien melalui Kepuasan Pasien. *Employee Service* memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Kepercayaan Pasien melalui Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.

Manajemen Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya disarankan untuk

terus meningkatkan efisiensi sistem operasional dalam pendaftaran dan pemeriksaan pasien dengan memperkuat teknologi sistem informasi kesehatan. Penggunaan aplikasi berbasis digital untuk pendaftaran daring dan pemberian nomor antrian dapat semakin mempersingkat waktu tunggu. Selain itu, melibatkan pasien dalam proses perencanaan jadwal pemeriksaan melalui sistem reservasi berbasis waktu juga dapat membantu menciptakan pengalaman layanan yang lebih personal dan terorganisasi dengan baik. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga memperkuat citra rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang modern dan profesional.

Manajemen Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya disarankan untuk memperkuat komunikasi medis dengan pasien, terutama dalam hal pemberian informasi yang transparan dan mendetail. Pelatihan komunikasi bagi tenaga medis dan administrasi perlu ditingkatkan untuk memastikan bahwa setiap pasien merasa didengar dan dilibatkan dalam keputusan medis. Selain itu, penggunaan media digital, seperti aplikasi atau platform daring, dapat digunakan untuk memberikan akses informasi yang lebih terbuka kepada pasien. Pendekatan ini tidak hanya membantu membangun kepercayaan pasien tetapi juga menciptakan pengalaman pelayanan yang seimbang antara efisiensi dan transparansi.

Manajemen Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya disarankan untuk meningkatkan fasilitas dan kelengkapan peralatan medis untuk meningkatkan kepuasan pasien dan kepercayaan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I Made Sudarma, Ni Wayan Trisnadewi, Ni Putu Wiwik Oktaviani, and Seri Asnawati Munthe. 2021. "Metodologi Penelitian Kesehatan."
- Ansyori, Anis. 2023. "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran." *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal* 13 (2): 557–70. <https://doi.org/10.32583/pskm.v13i2.897>.
- Boateng, Godfred O., Torsten B. Neilands, Edward A. Frongillo, Hugo R. Melgar-Quinonez, and Sera L. Young. 2018. "Best Practices for Developing and Validating Scales for Health, Social, and Behavioral Research: A Primer." *Frontiers in Public Health* 6 (June): 1–18. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2018.00149>.
- Dr. Arif Rachman, drg., SH., MH., MM., MTr.Hanla., Sp.Pros., CIQnR., CIQa. Dr.(Cand)E. Yochanan., SKM., Skep., MM., MARS., PIA., KMK. Dr. Ir. Andi Ilham Samanlangi, S.T., M.T. Hery Purnomo, S.E., M.M. 2024. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.* .
- Durmuş, Ayhan, and Mahmut Akbolat. 2020. "The Impact of Patient Satisfaction on Patient Commitment and the Mediating Role of Patient Trust." *Journal of Patient Experience* 7 (6): 1642–47. <https://doi.org/10.1177/2374373520967807>.
- Emilda, and Dewi Nusraningrum. 2020. "The Effect of Waiting Time and Employee Services on the Patient Decision ToChoose a Hospital and Its Impact on Patient Satisfaction." *International Humanities and Applied Sciences Journal* 3 (3): 8–18.
- Falcão, Larissa Maria Argollo de Arruda, Taciana de Barros Jerônimo, Fagner José Coutinho de Melo, Joas Tomaz de Aquino, and Denise Dumke de Medeiros. 2017.

- "Using the Servqual Model To Assess small Service Quality and Customer Satisfaction." *Brazilian Journal of Operations & Production Management* 14 (1): 82–88. <https://doi.org/10.14488/bjopm.2017.v14.n1.a9>.
- Ghali, Zohra, Karim Garrouch, and Abdulrahman Aljasser. 2023. "Drivers of Patients' Behavioral Intention toward Public and Private Clinics' Services." *Healthcare (Switzerland)* 11 (16): 1–19. <https://doi.org/10.3390/healthcare11162336>.
- Ghozali, I & Latan, H. 2015. *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kemenkes. 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Vol. 49.
- Laeliyah, Nur, and Heru Subekti. 2017. "Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu." *Jurnal Kesehatan Vokasional* 1 (2): 102. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>.
- Magno, Francesca, Fabio Cassia, and Christian M. Ringle. 2024. "A Brief Review of Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Use in Quality Management Studies." *TQM Journal* 36 (5): 1242–51. <https://doi.org/10.1108/TQM-06-2022-0197>.
- Mayer, Roger C, James H Davis, F David Schoorman, Roger C Mayer, and James H Davis. 2014. "Monthly Report." *Journal of the Institute of Brewing* 33 (1): 1–5. <https://doi.org/10.1002/j.2050-0416.1927.tb05040.x>.
- Presiden RI. 2023. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan." *Undang-Undang*, no. 187315, 1–300.
- Rizany, Ichsan. 2021. "The Relationship between Waiting Time and Patient Satisfaction in The Outpatient of Public Hospital in Banjarbaru." *IJNP (Indonesian Journal of Nursing Practices)* 5 (1): 60–66. <https://doi.org/10.18196/ijnnp.v5i1.10275>.
- Sarstedt, Marko, Christian M. Ringle, and Joseph F. Hair. 2021. *Partial Least Squares Structural Equation Modeling. Handbook of Market Research*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-57413-4_15.
- Sharma, Gaganpreet. 2017. "Pros and Cons of Different Sampling Techniques." *International Journal of Applied Research* 3 (7): 749–52. www.allresearchjournal.com.
- Sudjadi, Silvia, Erliany Syaodih, and Rian Andriani. 2023. "Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepercayaan Dimediasi Kepuasan Pasien Di RS Telogorejo Semarang." *Journal of Economics and Business UBS* 12 (6): 3685–95. <https://doi.org/10.52644/joeb.v2i6.856>.
- Wahyuni, L, and D Erlianti. 2024. "Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Di Upt Puskesmas Medang Kampai Kota Dumai." *Jurnal Niara* 17 (2): 271–79. <https://journal.unilak.ac.id/index.php/nia/article/view/22342>.
- Ward, Paul R., Philippa Rokkas, Clinton Cenko, Mariastella Pulvirenti, Nicola Dean, A. Simon Carney, and Samantha Meyer.

2017. “‘Waiting for’ and ‘Waiting in’ Public and Private Hospitals: A Qualitative Study of Patient Trust in South Australia.” *BMC Health Services Research* 17 (1): 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2281-5>.

Yantika, Cicayuli, Elsa Luvia Harmen, and Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi. 2024. “Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi.” *JPAMS: Journal of Public Administration and Management Studies* 2 (1): 15–19. <https://journal.umnyarsi.ac.id/index.php/JPAMS>.