

ARTIKEL PENELITIAN

## Kualitas Pelayanan dan Waktu Penyelesaian dengan Kepercayaan Pasien

### *Service Quality and Completion Time with Patient Trust*

Herya Putra Dharma<sup>1</sup>, Ratna Wardani<sup>2</sup>, Agus Khoirul Anam<sup>3</sup>, Andi Hayyun Abiddin<sup>4\*</sup>

<sup>1</sup> RSUD Mardi Waluyo, Blitar, Indonesia

<sup>2</sup> Fakultas FAKAR, Institut Ilmu Kesehatan Strada, Kediri, Indonesia

<sup>3,4</sup> Program Studi Keperawatan, Poltekkes Kemenkes Malang, Malang, Indonesia

#### Abstract

*The hospital is a health service provider facility where the health quality determines satisfaction of patient which has an impact on patient trust in health facilities. This study aimed to determine the effect of service quality and turnaround time on patient trust. This research is a quantitative study with a cross sectional approach. The research location was at Mardi Waluyo Hospital, Blitar City, with an outpatients as the study sample. Data collection was carried out using a questionnaire which was then analyzed using SPSS. The results of linear regression test indicated there was a positive and significant impact on service quality ( $0,00 < 0,05$ ) of turnaround time. Quality of service and turnaround time have a positive and significant effect ( $0,03 < 0,05$ ). However, the completion time with the patient's trust does not have a positive and significant effect ( $0,19 > 0,05$ ). Quality of service has a positive and significant effect on patient trust ( $0,00 < 0,05$ ). The conclusion of this study showed that quality of services performed at Mardi Waluyo Hospital, Blitar City was influenced trust of patient.*

**Keywords:** service quality, completion time, patient confidence

#### Article history:

Submitted 30 Agustus 2022

Accepted 21 Desember 2022

Published 31 Desember 2022

#### PUBLISHED BY:

Sarana Ilmu Indonesia (salnesia)

#### Address:

Jl. Dr. Ratulangi No. 75A, Baju Bodoa, Maros Baru,  
Kab. Maros, Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia

#### Email:

[info@salnesia.id](mailto:info@salnesia.id), [jika@salnesia.id](mailto:jika@salnesia.id)

#### Phone:

+62 85255155883



### Abstrak

Rumah sakit salah satu fasilitas pemberi layanan kesehatan dimana kualitas kesehatan menentukan kepuasan pasien yang mempengaruhi kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan waktu penyelesaian dengan kepercayaan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Lokasi penelitian di RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar dengan pasien rawat jalan sebagai sampel penelitian. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuisioner yang kemudian dianalisis menggunakan SPSS. Hasil uji linier regresi sederhana didapatkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan waktu penyelesaian dengan kualitas layanan ( $0,00 < 0,05$ ). Kualitas layanan dengan waktu penyelesaian memiliki hubungan yang positif dan signifikan ( $0,03 < 0,05$ ). Namun, waktu penyelesaian dengan kepercayaan pasien tidak memberikan hubungan yang positif dan signifikan ( $0,19 > 0,05$ ). Kualitas layanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepercayaan pasien ( $0,00 < 0,05$ ). Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan antara kepercayaan pasien dengan kualitas pelayanan yang dilakukan RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar.

**Kata Kunci:** waktu penyelesaian, kualitas layanan, kepercayaan pasien

\*Penulis Korespondensi:

Andi Hayyun Abiddin, [andi\\_hayyun@poltekkes-malang.ac.id](mailto:andi_hayyun@poltekkes-malang.ac.id)



*This is an open access article under the CC-BY license*

### PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat jalan dan rawat inap (Shiro, 2017). Derajat kesehatan masyarakat perlu dipertahankan dan ditingkatkan, yang mana merupakan kewajiban setiap individu. Upaya yang dilakukan salah satunya adalah Medical Check Up (MCU) yang bertujuan untuk mengetahui status kesehatan seseorang melalui pemeriksaan kesehatan (Pattinasarany, 2021). Rumah sakit dengan didukung sarana dan prasarana bisa melaksanakan pelayanan MCU dari bentuk sederhana sampai bentuk kompleks (Biya *et al.*, 2022).

Kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh faktor manusia yang berperan sebagai pemberi layanan terhadap masyarakat (Suparman, 2017). Sumber daya manusia dan sistem yang digunakan sangat mempengaruhi kualitas layanan kepada masyarakat (Widyantara *et al.*, 2019). Pasien dan keluarga merupakan konsumen utama yang harus diberi pelayanan dengan sebaik mungkin oleh petugas rumah sakit seperti perawat, dokter, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis (Pramono, 2019). Tingkat kepuasan pasien sebagai indikator kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien (Yurizali and Adhyka, 2022).

Konsumen dalam hal ini adalah pasien umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik (Karsana and Murhadi, 2021). Perlu dilakukan perbaikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien supaya tidak menimbulkan ketidakpuasan pasien dan dapat berdampak pada loyalitas pasien (Sari, 2021). Kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang positif dan signifikan dalam memediasi hubungan kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan (Lestariningsih *et al.*, 2018). Apabila peningkatan kualitas

dapat memenuhi harapan akan membuat pasien terus menggunakan jasa rumah sakit (Shie et al., 2022). Menciptakan suasana aman dan nyaman bagi pasien merupakan tugas pihak rumah sakit untuk memuaskan pasien (Abdurahman et al., 2017).

Kepuasan pasien merupakan faktor utama dan merupakan tolak ukur keberhasilan sebagai hasil pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang berdampak pada jumlah kunjungan pasien, dan pasien yang puas akan pelayanan cenderung akan kembali (Pattinasarany, 2021). Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh waktu tunggu (Pratiwi and Sani, 2017). Lama waktu tunggu memberikan hubungan yang besar kepada pasien terhadap tingkat kepuasan mereka karena berhubungan dengan mutu pelayanan sehingga harus diperhatikan oleh penentu kebijakan (Sulistyaningsih et al., 2020).

Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit (Sunday Osundina and Oluremi Opeke, 2017). Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Nottingham et al., 2018). Berdasarkan hasil survey kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Mardi Waluyo tahun 2020 dapat disimpulkan bahwa diperoleh hasil rata-rata waktu tunggu dari 50 sampel sebesar 67.06 menit, melebihi standar yaitu  $\leq 60$  menit.

## METODE

Desain penelitian ini adalah *cross sectional study*, dengan menggunakan teknik sampling sistematis random sampling untuk mendapatkan jumlah sampel sejumlah 159 subjek yang diambil dari pasien rawat jalan yang memanfaatkan pelayanan poliklinik RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar. Penelitian ini dilakukan di RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar, melalui media *googleform* data dikumpulkan dalam rangka melaksanakan protocol kesehatan pencegahan penularan Covid 19 meliputi data waktu pelayanan, kualitas layanan dan kepercayaan pasien. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Februari sampai dengan Maret 2021. Pada penelitian menggunakan analisis linier regresi sederhana dengan nilai signifikan jika  $p < 0,05$  untuk melihat apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan dan waktu penyelesaian dengan kepercayaan pasien di instalasi rawat jalan RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik subjek

Tabel 1 menunjukkan bahwa jenis kelamin subjek sebagian besar perempuan sejumlah 95 subjek (59%). Selain itu, hampir sebagian besar usia subjek berada pada kelompok usia  $>30 - 40$  tahun yaitu sejumlah 66 orang (42%). Jenis pekerjaan subjek pada penelitian ini sebagian besar sebagai PNS sebanyak 79 subjek (50%). Seluruh subjek berada pada tingkat pendidikan perguruan tinggi sebanyak 159 (100%).

**Tabel 1. Karakteristik Subjek (n=159)**

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	64	41
Perempuan	95	59
<b>Usia</b>		
20-30	53	33
31-40	66	42
41-50	32	20

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
>50	8	5
<b>Jenis Pekerjaan</b>		
PNS	79	50
PPPK	4	2
Swasta	20	13
Guru	20	13
Lainnya	36	22
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
SMP	0	0
SMA	0	0
Perguruan Tinggi	159	100

Sumber: Data primer, 2021

**Hubungan antara waktu penyelesaian dan kepercayaan pasien dengan kualitas layanan**

Tabel 2 menunjukkan bahwa waktu penyelesaian terhadap kepercayaan pasien melalui kualitas layanan sebagai variabel intervening membuktikan bahwa waktu penyelesaian berhubungan positif dan signifikan dengan kualitas layanan (*p-value* 0,03 < 0,05). Sedangkan, kepercayaan pasien berhubungan positif dan signifikan dengan kualitas layanan dengan nilai *p* 0,00 < 0,05. Sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwa waktu tunggu atau waktu penyelesaian layanan yang dilakukan oleh pasien memberikan hubungan terhadap kualitas layanan di pelayanan kesehatan (Nottingham et al., 2018).

**Tabel 2. Analisis waktu penyelesaian dan kepercayaan pasien dengan kualitas layanan**

Variabel	B	<i>p- value</i>
Waktu penyelesaian	3,74	0,03
Kepercayaan Pasien	1,14	0,00

Keterangan: *linear regression* signifikan jika nilai *p*<0,05

Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan waktu penyelesaian dalam artian semakin sedikit waktu yang dihabiskan pasien untuk melakukan satu kali kunjungan rawat jalan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan sebuah rumah sakit ditentukan oleh waktu penyelesaian dan menjadi salah satu faktor yang harus diperhatikan (Gobel et al., 2018). Semakin baik waktu penyelesaian dari rumah sakit, semakin baik pula kualitas layanan rumah sakit tersebut (Marpaung, 2021).

Waktu penyelesaian merupakan waktu yang dibutuhkan pasien dalam menyelesaikan pelayanan dari antri hingga selesai mendapatkan pelayanan secara keseluruhan (Pratiwi et al., 2017). Pasien datang ke rumah sakit tentu ingin segera mendapatkan pelayanan kesehatan dari tenaga kesehatan sesuai dengan kebutuhan mereka (Sulistyaningsih et al., 2020). Semakin lama waktu yang mereka butuhkan untuk mendapatkan layanan akan memberikan persepsi atau penilaian buruk pasien terhadap rumah sakit (Nottingham et al., 2018). Kualitas layanan yang baik menjadi salah satu penanda bahwa waktu penyelesaian layanan setiap pasien memiliki tingkat penilaian yang baik (Sunday Osundina and Oluremi Opeke, 2017).

Kualitas layanan pada dasarnya terdiri dari berbagai aspek yang saling berkaitan satu sama lain termasuk didalamnya adalah berkaitan dengan waktu baik waktu kedatangan tenaga kesehatan maupun lamanya waktu dari pelayanan yang didapatkan

(Budi Setyawan *et al.*, 2019). Rumah sakit maupun fasilitas kesehatan lainnya pada dasarnya harus mampu memberikan jaminan kepastian berapa lama waktu yang harus dihabiskan bagi seorang pasien mulai dari masuk hingga selesai mendapatkan pelayanan secara keseluruhan (Greene and Samuel-Jakubos, 2021). Pasien pun juga akan dapat mengestimasi berapa waktu yang harus mereka luangkan untuk menjalani perawatan rawat jalan (Zarei *et al.*, 2015).

Kualitas layanan yang berkualitas merupakan penanda waktu penyelesaian berada dalam batas yang dapat diterima pasien atau pasien tidak merasa jenuh dengan lamanya waktu yang mereka habiskan untuk melakukan kunjungan di rumah sakit khususnya instalasi rawat jalan (Shie *et al.*, 2022).

### Hubungan antara waktu penyelesaian dan kualitas layanan dengan kepercayaan pasien

Tabel 3. menunjukkan bahwa kualitas layanan berhubungan positif dan signifikan dengan kepercayaan pasien (*p-value*  $0,00 < 0,05$ ). Namun, waktu penyelesaian tidak berhubungan positif dan tidak signifikan dengan kepercayaan pasien (*p-value*  $0,19 > 0,05$ ). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien yang merupakan bagian dari variabel kualitas layanan memiliki hubungan terhadap kepercayaan pasien dimana waktu tunggu atau waktu penyelesaian yang baik akan memberikan tingkat kepercayaan pasien (Pattinasarany, 2021).

**Tabel 3. Analisis waktu penyelesaian dan kualitas layanan dengan kepercayaan pasien**

Variabel	B	<i>p-value</i>
Waktu penyelesaian	-0,85	0,19
Kualitas Layanan	0,16	0,00

Keterangan: *linear regression* signifikan jika nilai  $p < 0,05$

Waktu penyelesaian menjadi salah satu permasalahan yang seringkali muncul dalam pelayanan kesehatan terutama dengan tingkat kunjungan yang tinggi. Hal ini menjadikan pasien seringkali datang lebih awal dibandingkan dengan pasien lain untuk mendapatkan nomor antrian lebih awal (Sulistyaningsih *et al.*, 2020). Meskipun demikian, sebagian besar pasien tidak memperlmasalahkan waktu penyelesaian karena beberapa faktor, diantaranya kualitas layanan yang baik, kecocokan dengan dokter sehingga menyebabkan pasien rela antri asalkan mendapatkan pelayanan dari dokter tersebut, kedekatan jarak dari tempat tinggal, dan berbagai faktor lain (Pattinasarany, 2021).

Hasil penelitian yang lain menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepercayaan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berhubungan dengan kepercayaan pasien pada pelayanan kesehatan (Shiro, 2017). Kualitas layanan merupakan salah satu penanda kualitas kinerja rumah sakit (Shiro, 2017). Selain itu dari segi pasien kualitas layanan merupakan penanda apakah pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pasien. Hal ini menjadikan kualitas layanan memegang peranan penting dalam keberlangsungan rumah sakit atau pelayanan kesehatan karena menentukan besaran tingkat kunjungan pasien ke rumah sakit (Lestariningsih *et al.*, 2018).

Layanan kesehatan yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan pasien

terhadap rumah sakit, sebaliknya penurunan kualitas layanan akan menurunkan tingkat kepercayaan pasien yang dapat memberikan dampak negatif terhadap rumah sakit. Kualitas layanan merupakan salah satu nilai jual dimana kualitas layanan meliputi perpaduan antara kondisi fisik, sumber daya manusia, dan bentuk pelayanan (Budi Setyawan *et al.*, 2019).

Urgensi kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien menjadikan variabel tersebut harus menjadi perhatian rumah sakit dengan penilaian secara berkala (Karsana and Murhadi, 2021). Sehingga rumah sakit dapat mengetahui tingkat pelayanan rumah sakit apakah sudah sesuai dengan harapan atau belum. Pasien tentu akan terus mencari fasilitas kesehatan yang memiliki layanan yang berkualitas dikarenakan mereka cenderung untuk mendapatkan yang terbaik terutama pada era BPJS dimana dengan iuran yang sama terkadang mendapatkan kualitas pelayanan yang berbeda antar rumah sakit. Hal tersebut tentu menjadikan rumah sakit harus mampu meningkatkan berbagai aspek kualitas layanan sehingga tetap menjadi pilihan utama pasien.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu penyelesaian berhubungan secara positif dan signifikan dengan kualitas layanan. Disamping itu, adanya hubungan positif antara kualitas layanan dengan kepercayaan pasien. Waktu penyelesaian perlu untuk dapat ditingkatkan tanpa meninggalkan kualitas layanan. Namun, tidak adanya hubungan antara waktu penyelesaian dengan kepercayaan pasien.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Junaidi, Aminuyati. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak). *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 6(2): 1–22.
- Biya M, Gezahagn M, Birhanu B, Yitbarek K, Getachew N, Beyene W. 2022. Waiting time and its associated factors in patients presenting to outpatient departments at Public Hospitals of Jimma Zone, Southwest Ethiopia. *BMC Health Services Research*, 22(1): 1–8. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07502-8>.
- Budi Setyawan FE, Supriyanto S, Tunjungsari F, Nurlaily Hanifaty WO, Lestari R. 2019. Medical staff services quality to patients satisfaction based on SERVQUAL dimensions. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 8(1): 51. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v8i1.17066>.
- Gobel Y, Wahidin W, Muttaqin M. 2018. Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(3): 177–188. <https://doi.org/10.33509/jan.v24i3.420>.
- Greene J, Samuel-Jakubos H. 2021. Building Patient Trust in Hospitals: A Combination of Hospital-Related Factors and Health Care Clinician Behaviors. *The Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety*, 47(12): 768–774.
- Karsana W, Murhadi WR. 2021. Effect of Service Quality and Patient Satisfaction on Behavioral Intention. *Journal of Entrepreneurship & Business*, 2(1): 25–36.
- Lestariningsih T, Hadiyati E, Astuti R. 2018. Study of Service Quality and Patient Satisfaction to Trust And Loyalty in Public Hospital, Indonesia. [www.ijbmm.com](http://www.ijbmm.com) *International Journal of Business Marketing and Management*, 3(2): 2456–4559.
- Marpaung TF. 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Apotek Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Malinau. *Jurnal*

- Indonesia Sosial Sains, 2(11): 2035–2042. <https://doi.org/10.36418/jiss.v2i11.456>.
- Nottingham QJ, Johnson DM, Russell RS. 2018. The Effect of Waiting Time on Patient Perceptions of Care Quality. *Quality Management Journal*, 25(1): 32–45.
- Pattinasarany DD. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien dan Implikasinya terhadap Kepercayaan Pasien. Universitas Pasundan.
- Pramono AY. 2019. Analysis of Service Quality Based on Patient'S Assessment and Expectation in Mother and Child Hospital of Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(2): 199. <https://doi.org/10.20473/jaki.v7i2.2019.199-206>.
- Pratiwi MR, Sani FN. 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 SM. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Sartika Asih Bandung). *Jurnal Economix*, 9(1): 61–72.
- Shie AJ, Huang YF, Li GY, Lyu WY, Yang M, Dai YY, Su ZH, Wu YJ. 2022. Exploring the Relationship Between Hospital Service Quality, Patient Trust, and Loyalty From a Service Encounter Perspective in Elderly With Chronic Diseases. *Frontiers in Public Health*, 10(May). <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.876266>.
- Shiro B. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. *JAGADITHA:Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 3(1): 78–93.
- Sulistyaningsih, Pertiwi T, Qomariana W. 2020. Comparison of Waiting Times at Patient Satisfaction Level at Moestopo University Dental and Oral Hospital. , (August): 184–188. <https://doi.org/10.5220/0009581201840188>.
- Sunday Osundina K, Oluremi Opeke R. 2017. Patients' Waiting Time: Indices for Measuring Hospital Effectiveness. *International Journal of Advanced Academic Research | Social & Management Sciences |*, 3(10): 2488–9849.
- Suparman N. 2017. Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Borneo Administrator*, 13(1): 41. <https://doi.org/10.24258/jba.v13i1.274>.
- Widyantara FR, Sudjiono S, Arifin M. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Kusta Kediri. *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2): 225. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.312>.
- Yurizali B, Adhyka N. 2022. The Relationship of Patient Satisfaction with the Waiting Time and Fast Track Services: Structural Equation Modelling Test. *Proceedings of 1st International Conference on Health Sciences and Biotechnology (ICHB 2021)*, 47(Ichb 2021): 164–168. <https://doi.org/10.2991/ahsr.k.220303.034>.
- Zarei E, Khabiri R, Arab M, Daneshkohan A. 2015. The effect of hospital service quality on patient's trust. *Iranian Red Crescent Medical Journal*, 17(1): 1–5. <https://doi.org/10.5812/ircmj.17505>.