

## Efisiensi Waktu Tunggu Dan Kenyamanan Pasien Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pasien Pada Apotek Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah: Pendekatan SEM-PLS

Ida Bagus Ngurah Eka Wesnawa<sup>1</sup>; Nenny Hendajany<sup>1\*</sup>; Abd. Halim<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Sangga Buana YPKP, Bandung, Indonesia

\*Penulis korespondensi: nennyhendajany@gmail.com

### ABSTRACT

**Background:** The outpatient pharmacy is the final service point for outpatients; therefore, waiting time efficiency and patient comfort are critical factors influencing satisfaction and loyalty. At RSUD Panglima Sebaya, the average waiting time in 2023 reached 76.36 minutes, far exceeding the Ministry of Health standard of  $\leq 30$  minutes, while patient satisfaction averaged only 73.13%.

**Objectives:** To analyze the direct and indirect effects of waiting time efficiency and patient comfort on patient satisfaction and loyalty at the outpatient pharmacy of RSUD Panglima Sebaya, Paser Regency, East Kalimantan.

**Methods:** A quantitative survey design was used with 327 adult patients selected by purposive sampling. Data were collected via questionnaire and analyzed using Structural Equation Modeling – Partial Least Square (SEM-PLS) with SmartPLS 4.1.1.5.

**Results:** All hypotheses were supported. Waiting time efficiency significantly affected satisfaction ( $\beta=0.339$ ,  $p<0.001$ ) and loyalty ( $\beta=0.239$ ,  $p<0.001$ ). Patient comfort had the strongest effect on satisfaction ( $\beta=0.653$ ,  $p<0.001$ ) and also significantly affected loyalty ( $\beta=0.261$ ,  $p=0.001$ ). Patient satisfaction significantly mediated both pathways (waiting time $\rightarrow$ loyalty:  $\beta=0.166$ ; comfort $\rightarrow$ loyalty:  $\beta=0.321$ ; all  $p<0.001$ ). Model fit was excellent (SRMR=0.014; GoF=0.946).

**Conclusions:** Improving pharmacy service efficiency and waiting-area comfort can directly and indirectly strengthen patient loyalty through enhanced satisfaction. Hospital management should prioritize digital queue systems, facility upgrades, and staff communication training.

**Keywords:** waiting time efficiency, patient comfort, patient satisfaction, patient loyalty, outpatient pharmacy

### ABSTRAK

**Latar belakang:** Apotek rawat jalan merupakan titik akhir pelayanan bagi pasien rawat jalan sehingga efisiensi waktu tunggu dan kenyamanan menjadi faktor kritis yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien. Di RSUD Panglima Sebaya, rata-rata waktu tunggu tahun 2023 mencapai 76,36 menit, jauh melampaui standar Kemenkes  $\leq 30$  menit, sedangkan kepuasan pasien rata-rata hanya 73,13%.

**Tujuan:** Menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung efisiensi waktu tunggu dan kenyamanan pasien terhadap kepuasan serta loyalitas pasien di Apotek Rawat Jalan RSUD Panglima Sebaya, Kabupaten Paser, Kalimantan Timur.

**Metode:** Penelitian kuantitatif dengan desain survei pada 327 pasien dewasa menggunakan purposive sampling. Data dianalisis dengan Structural Equation Modeling – Partial Least Square (SEM-PLS) melalui SmartPLS 4.1.1.5.

**Hasil:** Seluruh hipotesis terbukti. Efisiensi waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ( $\beta=0,339$ ;  $p<0,001$ ) dan loyalitas ( $\beta=0,239$ ;  $p<0,001$ ). Kenyamanan memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan ( $\beta=0,653$ ;  $p<0,001$ ) dan juga signifikan terhadap loyalitas ( $\beta=0,261$ ;  $p=0,001$ ). Kepuasan terbukti sebagai mediator signifikan pada kedua jalur (waktu tunggu→loyalitas:  $\beta=0,166$ ; kenyamanan→loyalitas:  $\beta=0,321$ ; keduanya  $p<0,001$ ). Kesesuaian model sangat baik (SRMR=0,014; GoF=0,946).

**Kesimpulan:** Peningkatan efisiensi pelayanan farmasi dan kenyamanan ruang tunggu dapat secara langsung maupun tidak langsung memperkuat loyalitas pasien melalui kepuasan. Manajemen rumah sakit perlu memprioritaskan sistem antrian digital, peningkatan fasilitas, dan pelatihan komunikasi petugas.

**Kata Kunci:** efisiensi waktu tunggu, kenyamanan pasien, kepuasan pasien, loyalitas pasien, apotek rawat jalan

## PENDAHULUAN

Pelayanan farmasi di rumah sakit merupakan bagian penting dari sistem pelayanan kesehatan yang berperan dalam menjamin keselamatan pasien serta meningkatkan pengalaman pasien selama menerima layanan kesehatan. Dalam konteks pelayanan rawat jalan, apotek rumah sakit menjadi titik akhir pelayanan medis yang secara langsung memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit secara keseluruhan, sehingga kualitas pelayanan di unit ini berpengaruh signifikan terhadap kesan pasien<sup>1</sup>.

Data di RSUD Panglima Sebaya, Kabupaten Paser, Kalimantan Timur menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu resep obat non-racikan selama tahun 2023 mencapai 76,36 menit, jauh melampaui standar Keputusan Menteri Kesehatan No. 129/Menkes/SK/II/2008 yakni maksimal 30 menit<sup>2</sup>. Kondisi ini diperburuk oleh fasilitas ruang tunggu yang belum memadai: ruang tunggu bersifat terbuka, tidak tersedia toilet khusus pasien, dan keterbatasan jumlah kursi. Akibatnya, tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada 2023 hanya rata-rata 73,13% per bulan, di bawah standar nasional minimal 80%, dan jumlah kunjungan apotek memperlihatkan

tren penurunan dari 2.098 resep pada Mei 2023 menjadi 1.325 resep pada Desember 2023, mengindikasikan kemungkinan pasien beralih ke fasilitas lain.

Kepuasan pasien merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum menerima layanan dan persepsi terhadap kinerja layanan yang diterima<sup>3</sup>. Dalam sektor kesehatan, kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh hasil medis, tetapi juga oleh proses pelayanan yang dialami pasien selama berinteraksi dengan sistem pelayanan kesehatan. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima cenderung menunjukkan loyalitas melalui perilaku seperti keinginan untuk kembali menggunakan layanan serta merekomendasikannya kepada orang lain<sup>4</sup>. Dalam konteks pelayanan kesehatan, loyalitas pasien merupakan indikator penting keberhasilan rumah sakit dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pasien.

Salah satu faktor yang sering menjadi perhatian dalam pelayanan farmasi rumah sakit adalah efisiensi waktu tunggu. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien dan berdampak pada persepsi negatif terhadap

kualitas pelayanan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa waktu tunggu merupakan indikator penting dalam evaluasi kualitas pelayanan kesehatan karena berkaitan langsung dengan efisiensi operasional dan pengalaman pasien<sup>5</sup>. Peningkatan efisiensi pelayanan farmasi dapat meningkatkan kepuasan pasien serta mendorong keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan tersebut<sup>6</sup>.

Selain waktu tunggu, faktor kenyamanan fasilitas pelayanan juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengalaman pasien. Kenyamanan dalam pelayanan farmasi meliputi kondisi ruang tunggu, ketersediaan fasilitas pendukung, kebersihan lingkungan, serta kualitas interaksi antara tenaga farmasi dan pasien. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kenyamanan lingkungan pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap persepsi kualitas layanan yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien<sup>7</sup>. Penelitian lain juga menegaskan bahwa kenyamanan fasilitas ruang tunggu dapat meningkatkan pengalaman pasien dan memperkuat loyalitas pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan<sup>8</sup>.

Meskipun demikian, beberapa penelitian sebelumnya masih menunjukkan hasil yang beragam. Salah satu penelitian menemukan bahwa efisiensi waktu tunggu dan kenyamanan fasilitas tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien karena terdapat faktor lain yang juga memengaruhi persepsi pasien, seperti kualitas komunikasi tenaga kesehatan dan transparansi informasi pelayanan<sup>9</sup>. Penelitian lainnya dalam tinjauan sistematis juga menemukan bahwa kepuasan dan loyalitas pasien di Indonesia masih dipengaruhi oleh berbagai faktor layanan yang belum diteliti secara menyeluruh<sup>10</sup>. Kondisi ini menunjukkan bahwa hubungan antar variabel tersebut masih memerlukan kajian empiris yang lebih mendalam.

Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya meneliti hubungan antara dua atau tiga variabel secara terpisah, misalnya hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien, atau hubungan antara kenyamanan fasilitas dengan loyalitas pasien<sup>11,12</sup>. Penelitian yang mengintegrasikan variabel efisiensi waktu tunggu, kenyamanan pasien, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien dalam satu model analisis yang komprehensif masih

relatif terbatas, terutama pada konteks pelayanan apotek rawat jalan di rumah sakit daerah. Penelitian dengan pendekatan SEM-PLS untuk menganalisis hubungan kausalitas antar variabel tersebut juga masih terbatas dalam penelitian pelayanan farmasi rumah sakit di Indonesia<sup>13</sup>.

Berdasarkan tinjauan literatur tersebut, teridentifikasi adanya research gap yaitu keterbatasan penelitian yang mengkaji secara simultan pengaruh efisiensi waktu tunggu dan kenyamanan pasien terhadap loyalitas pasien dengan mempertimbangkan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi dalam konteks pelayanan apotek rawat jalan rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan: (1) menganalisis pengaruh efisiensi waktu tunggu dan kenyamanan terhadap kepuasan pasien; (2) menganalisis pengaruh efisiensi waktu tunggu, kenyamanan, dan kepuasan terhadap loyalitas pasien; serta (3) menguji peran mediasi kepuasan dalam hubungan antara efisiensi waktu tunggu dan kenyamanan terhadap loyalitas pasien. Temuan diharapkan memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan model kualitas pelayanan farmasi yang berorientasi

pada pengalaman pasien serta rekomendasi strategis bagi manajemen rumah sakit.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan survei. Lokasi penelitian adalah Apotek Rawat Jalan RSUD Panglima Sebaya, Kabupaten Paser, Provinsi Kalimantan Timur. Pengambilan data dilaksanakan selama dua bulan (Agustus–September 2024) setelah mendapatkan persetujuan etik penelitian dari Komite Etik setempat. Analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4 versi 4.1.1.5<sup>14</sup>.

Populasi adalah seluruh pasien dewasa yang menggunakan layanan apotek rawat jalan dengan rata-rata 1.800 kunjungan per bulan. Sampel ditentukan dengan formula Slovin (tingkat kesalahan 5%) menghasilkan 327 responden. Teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling dengan kriteria inklusi: pasien dewasa ( $\geq 18$  tahun), telah menggunakan layanan apotek lebih dari satu kali dalam tiga bulan terakhir, dan bersedia mengisi kuesioner. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner berbasis Google Form.

Variabel penelitian terdiri dari: Efisiensi Waktu Tunggu (X1) diukur dengan

lima indikator (waktu pelayanan, ketepatan waktu, sistem antrian, informasi waktu tunggu, kecepatan petugas); Kenyamanan Pasien (X2) dengan empat indikator (kebersihan/kerapian, kelengkapan fasilitas fisik, ventilasi/lingkungan, sikap petugas); Kepuasan Pasien (Y) dengan lima indikator; dan Loyalitas Pasien (Z) dengan empat indikator. Seluruh indikator menggunakan skala Likert 1–5.

## **Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan kajian literatur dan kerangka konseptual yang dikembangkan, tujuh hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H1: Efisiensi waktu tunggu berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

H2: Kenyamanan pasien berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

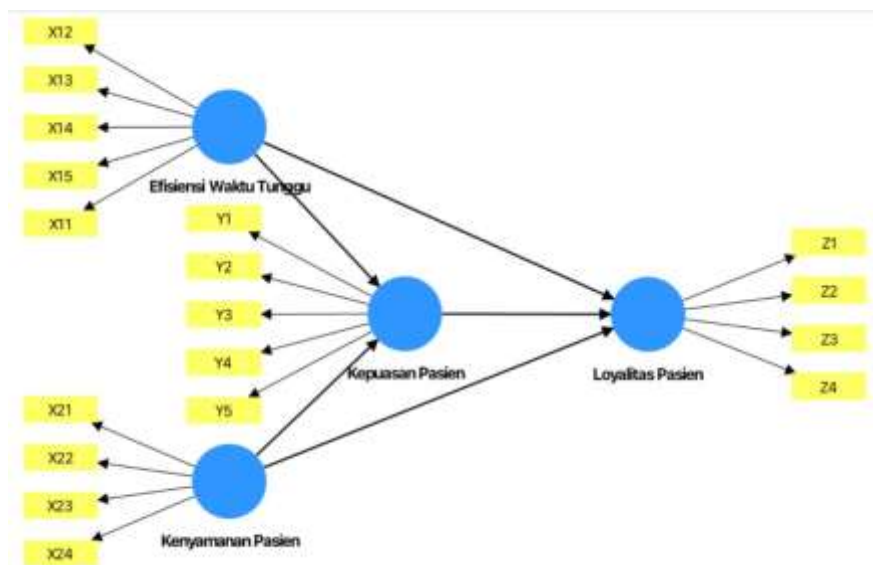
H3: Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.

H4: Efisiensi waktu tunggu berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.

H5: Kenyamanan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.

H6: Efisiensi waktu tunggu berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

H7: Kenyamanan pasien berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.



Gambar 1. Model Struktural Penelitian (Kerangka Konseptual)

Sumber: Output SmartPLS 4.1.1.5, 2024

Analisis data menggunakan SEM-PLS yang merupakan metode statistik berbasis varians yang tepat untuk model prediktif dengan sampel besar<sup>13</sup>. Analisis dilakukan dalam dua tahap. Tahap pertama adalah evaluasi outer model: convergent validity (outer loading >0,70 dan AVE >0,50), discriminant validity menggunakan kriteria Fornell-Larcker dan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)<sup>15</sup>, serta construct reliability (Cronbach's alpha dan composite reliability  $\geq 0,70$ ). Tahap kedua adalah evaluasi inner model:  $R^2$ , Goodness of Fit (GoF),  $Q^2$  predictive relevance, effect size ( $f^2$ ), dan path coefficient bootstrapping (5.000

subsample) untuk pengujian hipotesis langsung (H1–H5) dan tidak langsung (H6–H7).

Prosedur pengumpulan data dilakukan secara sistematis dalam beberapa tahap. Pertama, peneliti melakukan studi pendahuluan berupa telaah data rekam medis dan laporan kepuasan pasien di Apotek Rawat Jalan RSUD Panglima Sebaya periode Januari–Desember 2023 untuk memetakan masalah aktual. Kedua, instrumen kuesioner disusun berdasarkan adaptasi teori SERVQUAL<sup>11</sup> dan diuji validitas isi oleh dua orang pakar

manajemen pelayanan kesehatan sebelum digunakan di lapangan. Ketiga, pengambilan data primer dilakukan selama periode Agustus–September 2024 dengan teknik intercept survey: responden dihampiri langsung setelah selesai mengambil obat di loket pengambilan, sehingga persepsi yang direkam masih segar dan relevan dengan pengalaman pada hari kunjungan. Keempat, kuesioner yang masuk diperiksa kelengkapannya; kuesioner yang tidak terisi penuh atau mengandung pola respons yang tidak bervariasi (straight-lining) dikeluarkan dari analisis. Dari 340 kuesioner yang

disebarkan, sebanyak 327 dinyatakan layak analisis (tingkat respons 96,2%).

## HASIL

### Karakteristik Responden

Dari 327 responden, mayoritas berusia 30–39 tahun (35%), diikuti 40–49 tahun (22%), 20–29 tahun (19%), >50 tahun (18%), dan <20 tahun (7%). Responden didominasi perempuan (61%) dan laki-laki (39%). Sebagian besar berkunjung 1 kali per bulan (53%). Proporsi terbesar (59%) melaporkan waktu tunggu >30 menit, melampaui standar yang ditetapkan.

**Tabel 1**  
**Karakteristik Responden (n=327)**

Karakteristik	Kategori	n	%
Usia	<20 tahun	23	7,0
	20–29 tahun	61	18,7
	30–39 tahun	113	34,6
	40–49 tahun	71	21,7
	>50 tahun	59	18,0
Jenis Kelamin	Laki-laki	128	39,1
	Perempuan	199	60,9
Frekuensi Kunjungan	1x per bulan	173	52,9
	2–3x per bulan	67	20,5

Karakteristik	Kategori	n	%
	>1x per minggu	87	26,6
Waktu Tunggu	≤30 menit	133	40,7
	>30 menit	194	59,3

Sumber: Data Primer, 2024

### Evaluasi Outer Model

Evaluasi outer model dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas seluruh indikator pembentuk konstruk. Uji convergent validity mensyaratkan nilai outer loading >0,70 untuk setiap indikator. Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh 18 indikator pada keempat konstruk memiliki

nilai outer loading berkisar antara 0,951 hingga 0,975, seluruhnya jauh melampaui ambang batas minimum 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki korelasi yang kuat dengan konstruk yang diukurnya, sehingga semua indikator dinyatakan valid.

**Tabel 2**

#### Nilai Outer Loading Indikator per Konstruk

Indikator	Efisiensi Waktu Tunggu	Kenyamanan Pasien	Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien	Keterangan
X11	0,953				Valid
X12	0,951				Valid
X13	0,954				Valid
X14	0,960				Valid
X15	0,964				Valid

Indikator	Efisiensi Waktu Tunggu	Kenyamanan Pasien	Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien	Keterangan
X21		0,964			Valid
X22		0,962			Valid
X23		0,957			Valid
X24		0,956			Valid
Y1			0,971		Valid
Y2			0,963		Valid
Y3			0,969		Valid
Y4			0,971		Valid
Y5			0,960		Valid
Z1				0,975	Valid
Z2				0,967	Valid
Z3				0,967	Valid
Z4				0,969	Valid

Sumber: Output SmartPLS 4.1.1.5, 2024. Nilai outer loading >0,70 = valid

Indikator dengan outer loading tertinggi pada masing-masing konstruk adalah X15 (0,964) untuk Efisiensi Waktu Tunggu, X21 (0,964) untuk Kenyamanan Pasien, Y1 dan Y4 (0,971) untuk Kepuasan Pasien, serta Z1 (0,975) untuk Loyalitas Pasien. Nilai-nilai ini mencerminkan bahwa setiap indikator telah mampu

merepresentasikan konstraknya dengan baik. Lebih lanjut, discriminant validity terpenuhi melalui kriteria Fornell-Larcker: nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk (VAVE: 0,976–0,987) lebih besar dari korelasi antar konstruk (maksimum 0,979), sehingga masing-masing konstruk terbukti berbeda secara konseptual dan empiris.

**Tabel 3**  
**Hasil Evaluasi Construct Reliability dan Validitas Konvergen**

Variabel	AVE	Cronbach's $\alpha$	CR	Keterangan
Efisiensi Waktu Tunggu (X1)	0,914	0,977	0,982	Valid & Reliabel
Kenyamanan Pasien (X2)	0,921	0,971	0,979	Valid & Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,935	0,983	0,986	Valid & Reliabel
Loyalitas Pasien (Z)	0,940	0,979	0,984	Valid & Reliabel

Sumber: Output SmartPLS 4.1.1.5, 2024. CR = Composite Reliability; AVE = Average Variance

**Extracted**

Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai AVE seluruh konstruk berada pada rentang 0,914–0,940 (>0,50), mengkonfirmasi convergent validity pada level konstruk. Construct reliability juga sangat baik: Cronbach's alpha berkisar 0,971–0,983 dan composite reliability 0,979–0,986, seluruhnya melampaui ambang batas 0,70. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel

untuk digunakan dalam pengujian model struktural.

**Evaluasi Inner Model dan Pengujian**

**Hipotesis**

Evaluasi inner model diawali dengan pengujian kesesuaian model (model fit) menggunakan tiga indikator utama: SRMR, NFI, dan GoF, serta Q<sup>2</sup> predictive relevance. Tabel 4 merangkum seluruh parameter model fit beserta rule of thumb dan hasil evaluasinya.

**Tabel 4**  
**Hasil Evaluasi Model Fit**

Parameter	Rule of Thumb	Nilai Parameter	Keterangan
SRMR	Lebih kecil dari 0,10	0,014	Fit

Parameter	Rule of Thumb	Nilai Parameter	Keterangan
NFI	Mendekati nilai 1	0,944	Baik
GoF	0,10 (GoF kecil) 0,25 (GoF moderate) 0,36 (GoF kuat)	0,946	Fit Kuat
Q <sup>2</sup> Predictive Relevance	Q <sup>2</sup> > 0 : Memiliki predictive relevance < 0 : Kurang memiliki predictive relevance 0,02 (Lemah), 0,15 (Moderate), 0,35 (Kuat)	Q <sup>2</sup> Kepuasan Pasien 0,967 > 0 Q <sup>2</sup> Loyalitas Pasien 0,955 > 0	Prediktif Kuat

Sumber: Output SmartPLS 4.1.1.5, 2024

Nilai SRMR sebesar 0,014 jauh di bawah ambang batas 0,10, mengindikasikan bahwa model memiliki residual yang sangat kecil antara matriks korelasi yang diobservasi dan yang diprediksi. NFI sebesar 0,944 mendekati nilai 1 menunjukkan kesesuaian model yang baik dibandingkan dengan null model. GoF sebesar 0,946 masuk dalam kategori fit kuat (>0,36), menunjukkan bahwa model secara keseluruhan mampu menjelaskan data dengan sangat baik. Q<sup>2</sup> predictive relevance bernilai positif untuk kepuasan pasien (0,967) dan loyalitas pasien (0,955) serta keduanya melebihi 0,35, mengkonfirmasi

bahwa model memiliki relevansi prediktif yang kuat untuk kedua variabel endogen. Nilai R<sup>2</sup> kepuasan sebesar 0,967 menunjukkan 96,7% variasi kepuasan pasien dijelaskan oleh efisiensi waktu tunggu dan kenyamanan; R<sup>2</sup> loyalitas sebesar 0,955 menunjukkan 95,5% variasi loyalitas dijelaskan oleh model secara keseluruhan.

Selain model fit, evaluasi inner model juga mencakup uji effect size (f<sup>2</sup>) untuk mengukur besaran pengaruh substantif setiap konstruk eksogen terhadap konstruk endogen yang dituju. Tabel 5 menyajikan nilai f<sup>2</sup> antar konstruk berdasarkan output SmartPLS 4.1.1.5.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Effect Size (f<sup>2</sup>)**

Variabel	Efisiensi Waktu Tunggu	Kenyamanan Pasien	Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien
Efisiensi Waktu Tunggu			0,247	0,089
Kenyamanan Pasien			0,917	0,069
Kepuasan Pasien				0,218
Loyalitas Pasien				

Sumber: Output SmartPLS 4.1.1.5, 2024. Kriteria  $f^2$ : 0,02 = kecil; 0,15 = sedang; 0,35 = besar <sup>16</sup>

Berdasarkan kriteria Cohen <sup>16</sup>, nilai  $f^2 \geq 0,35$  dikategorikan besar, 0,15–0,35 sedang, dan 0,02–0,15 kecil. Hasil pada Tabel 5 menunjukkan bahwa pengaruh Kenyamanan Pasien terhadap Kepuasan Pasien memiliki effect size yang sangat besar ( $f^2=0,917$ ), menjadikannya jalur dengan kontribusi substantif tertinggi dalam model. Efisiensi Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien juga memiliki effect size besar ( $f^2=0,247 > 0,15$ ), menunjukkan kontribusi yang signifikan secara praktis. Jalur Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien berada pada kategori sedang-besar ( $f^2=0,218$ ), mengkonfirmasi peran mediasi

kepuasan yang substantif. Sementara itu, jalur langsung Efisiensi Waktu Tunggu ke Loyalitas ( $f^2=0,089$ ) dan Kenyamanan Pasien ke Loyalitas ( $f^2=0,069$ ) masuk kategori kecil, mengindikasikan bahwa pengaruh langsung kedua variabel tersebut terhadap loyalitas relatif lebih lemah dibandingkan pengaruh tidak langsungnya melalui kepuasan pasien. Temuan ini memperkuat pentingnya kepuasan pasien sebagai mediator strategis dalam model.

Tabel 6 menyajikan hasil pengujian hipotesis efek langsung (H1–H5). Seluruh lima hipotesis terbukti signifikan ( $p < 0,05$ ).

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Hipotesis Efek Langsung**

Hipotesis	Jalur	$\beta$	T-Statistik	p-value	Keterangan
-----------	-------	---------	-------------	---------	------------

Hipotesis	Jalur	$\beta$	T-Statistik	p-value	Keterangan
H1	X1 → Y (Kepuasan)	0,339	7,121	0,000	Diterima
H2	X2 → Y (Kepuasan)	0,653	13,841	0,000	Diterima
H3	Y → Z (Loyalitas)	0,491	5,848	0,000	Diterima
H4	X1 → Z (Loyalitas)	0,239	3,455	0,000	Diterima
H5	X2 → Z (Loyalitas)	0,261	3,197	0,001	Diterima

Sumber: Output SmartPLS 4.1.1.5, 2024. X1=Efisiensi Waktu Tunggu, X2=Kenyamanan, Y=Kepuasan, Z=Loyalitas

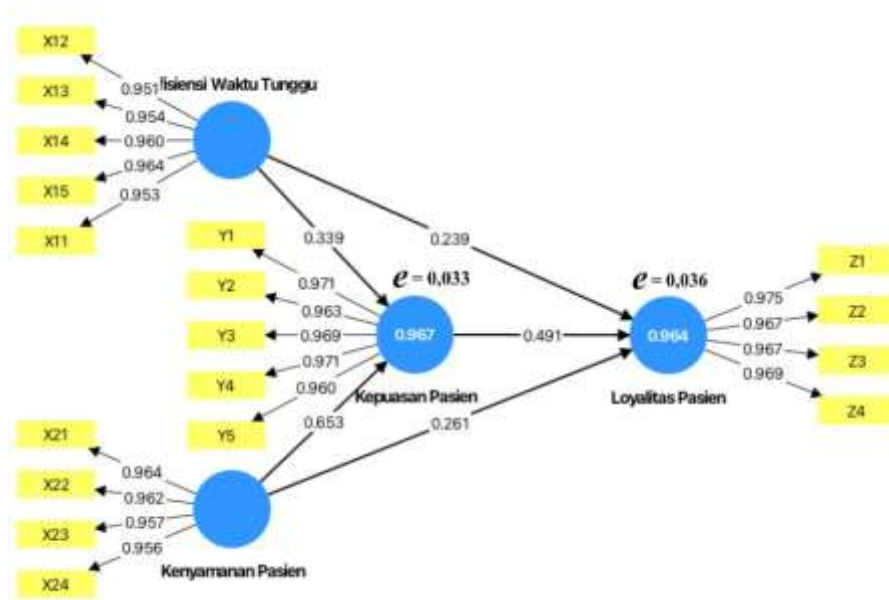
Tabel 7 menyajikan hasil pengujian efek tidak langsung (mediasi) sesuai H6 dan H7. Kepuasan pasien terbukti memediasi kedua jalur secara signifikan.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Hipotesis Efek Tidak Langsung (Mediasi)**

Hipotesis	Jalur Mediasi	$\beta$	T-Statistik	p-value	Keterangan
H6	X1 → Y → Z (Kepuasan memediasi Waktu Tunggu→Loyalitas)	0,166	4,919	0,000	Diterima
H7	X2 → Y → Z (Kepuasan memediasi Kenyamanan→Loyalitas)	0,321	5,067	0,000	Diterima

Sumber: Output SmartPLS 4.1.1.5, 2024

Gambar 2 menyajikan visualisasi lengkap output model struktural SEM-PLS dari SmartPLS 4.1.1.5, memperlihatkan nilai koefisien jalur ( $\beta$ ), outer loading setiap indikator, nilai R<sup>2</sup> pada konstruk endogen, serta nilai error (e) yang menunjukkan proporsi variansi yang tidak dapat dijelaskan oleh model.



Gambar 2. Output Model Struktural SEM-PLS

Sumber: Output SmartPLS 4.1.1.5, 2024

Gambar 2 memperlihatkan beberapa informasi penting. Pertama, seluruh outer loading indikator (0,951–0,975) ditampilkan pada masing-masing garis penghubung indikator ke konstruk laten, mengkonfirmasi validitas konvergen yang kuat. Kedua, nilai  $R^2$  pada lingkaran Kepuasan Pasien sebesar 0,967 dan Loyalitas Pasien sebesar 0,964 menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan lebih dari 96% variansi kedua konstruk endogen tersebut. Ketiga, nilai error ( $e$ ) Kepuasan Pasien sebesar 0,033 dan Loyalitas Pasien sebesar 0,036 mengindikasikan bahwa proporsi variansi yang tidak dapat dijelaskan model sangat

kecil, sehingga model memiliki kekuatan prediktif yang tinggi. Keempat, koefisien jalur yang ditampilkan konsisten dengan hasil bootstrapping pada Tabel 6 dan Tabel 7: jalur  $X2 \rightarrow Y$  ( $\beta=0,653$ ) merupakan jalur terkuat, diikuti  $Y \rightarrow Z$  ( $\beta=0,491$ ),  $X1 \rightarrow Y$  ( $\beta=0,339$ ),  $X2 \rightarrow Z$  ( $\beta=0,261$ ), dan  $X1 \rightarrow Z$  ( $\beta=0,239$ ). Gambaran visual ini memperkuat kesimpulan bahwa kenyamanan pasien merupakan faktor paling dominan dalam membentuk kepuasan, sementara kepuasan berperan sebagai jembatan utama menuju loyalitas pasien.

## PEMBAHASAN

### A. Pengaruh Efisiensi Waktu Tunggu terhadap Kepuasan dan Loyalitas

Efisiensi waktu tunggu terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ( $\beta=0,339$ ) maupun loyalitas ( $\beta=0,239$ ). Pasien yang merasakan pelayanan resep berlangsung cepat dan teratur cenderung lebih puas dan lebih berniat untuk kembali. Kondisi di RSUD Panglima Sebaya dengan rata-rata waktu tunggu 76,36 menit – lebih dari dua kali lipat standar maksimal 30 menit – menjelaskan mengapa 59% responden melaporkan waktu tunggu di atas standar dan kepuasan pasien masih di bawah optimal. Hal ini konsisten dengan teori responsiveness dalam SERVQUAL bahwa kecepatan pelayanan merupakan prediktor kuat kepuasan<sup>11</sup>. Penelitian sebelumnya membuktikan hubungan negatif signifikan antara panjang waktu tunggu dan kepuasan pasien rawat jalan<sup>12</sup>, dan penelitian yang berbeda menemukan kondisi serupa pada pasien BPJS rawat jalan di rumah sakit Indonesia<sup>17</sup>. Penelitian lainnya menunjukkan bahwa penetapan target waktu tunggu disertai umpan balik kepuasan efektif menurunkan waktu tunggu di instalasi farmasi rawat jalan<sup>18</sup>. Penelitian lain turut menguatkan bahwa pengurangan waktu tunggu secara langsung

meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien<sup>19</sup>.

Dari perspektif manajerial, temuan ini mengisyaratkan bahwa panjangnya waktu tunggu di RSUD Panglima Sebaya bukan sekadar masalah teknis operasional, melainkan merupakan faktor risiko strategis yang berpotensi mengikis loyalitas pasien secara berkelanjutan. Penyebab utama yang dapat diidentifikasi mencakup: (1) tidak adanya sistem antrian elektronik yang memungkinkan petugas merencanakan beban kerja secara real-time; (2) penumpukan resep pada jam-jam tertentu akibat jadwal poliklinik yang tidak terdistribusi merata; dan (3) keterbatasan tenaga apoteker pada shift tertentu. Intervensi berbasis teknologi seperti sistem antrian digital yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) terbukti mampu mempersingkat waktu tunggu rata-rata hingga 30–40%<sup>18</sup>, sekaligus memberikan transparansi estimasi waktu kepada pasien yang terbukti meningkatkan toleransi menunggu dan persepsi kualitas layanan<sup>5</sup>.

## **B. Pengaruh Kenyamanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas**

Kenyamanan memiliki koefisien jalur terbesar terhadap kepuasan ( $\beta=0,653$ ), bahkan melampaui efisiensi waktu tunggu. Temuan ini menandakan bahwa pasien mengevaluasi kualitas layanan tidak hanya dari kecepatan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh pengalaman fisik dan emosional selama menunggu. Dalam kerangka SERVQUAL, dimensi tangibles (fasilitas ruang tunggu) dan empathy (keramahan petugas) berkontribusi besar terhadap persepsi kualitas. Kondisi ruang tunggu terbuka, tidak adanya toilet khusus, dan keterbatasan kursi di RSUD Panglima Sebaya merupakan kelemahan tangibles yang perlu segera ditangani<sup>20</sup>. Penelitian sebelumnya menemukan kenyamanan sebagai prediktor dominan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan primer. Beberapa penelitian lain juga mengkonfirmasi bahwa kualitas pelayanan – termasuk dimensi fisik dan sikap petugas – merupakan faktor determinan kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit. Penelitian lainnya dalam studi SEM-PLS di instalasi farmasi rawat jalan Indonesia lebih lanjut mengkonfirmasi bahwa sikap petugas sebagai bagian dari dimensi empathy memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien.

Nilai effect size yang sangat besar pada jalur kenyamanan $\rightarrow$ kepuasan ( $f^2=0,917$ ) mempertegas bahwa perbaikan kenyamanan bukan sekadar nilai tambah, melainkan kebutuhan mendasar yang harus dipenuhi sebelum kepuasan pasien dapat meningkat secara berarti. Hal ini memiliki implikasi anggaran yang konkret: prioritas belanja modal rumah sakit perlu diarahkan pada peningkatan infrastruktur ruang tunggu, yang meliputi penutupan ruang tunggu agar terlindung dari panas dan hujan, penambahan kapasitas tempat duduk yang ergonomis, pemasangan pendingin udara atau kipas angin industri, pembangunan toilet pasien di dekat area tunggu, serta penyediaan monitor informasi antrean. Di samping aspek fisik, komponen empathy – yang diukur melalui indikator sikap petugas (X24) dengan outer loading 0,956 – juga perlu mendapat perhatian melalui program pelatihan komunikasi terapeutik dan pelayanan prima secara berkala. Kombinasi antara perbaikan fasilitas fisik dan peningkatan kualitas interaksi petugas–pasien diproyeksikan mampu meningkatkan skor kenyamanan secara signifikan dan pada gilirannya

mendorong kepuasan pasien melampaui standar nasional 80%.

### **C. Peran Mediasi Kepuasan dalam Membentuk Loyalitas**

Kepuasan pasien terbukti menjadi mediator signifikan pada H6 (efisiensi waktu tunggu → kepuasan → loyalitas,  $\beta=0,166$ ) dan H7 (kenyamanan → kepuasan → loyalitas,  $\beta=0,321$ ). Nilai mediasi H7 yang lebih besar mengindikasikan bahwa pengalaman emosional selama menunggu berkontribusi lebih besar terhadap pembentukan loyalitas dibandingkan efisiensi semata. Temuan ini mendukung model Service Quality–Satisfaction–Loyalty yang menekankan bahwa kualitas layanan membangun kepuasan terlebih dahulu, dan kepuasan inilah yang mengkonversi pasien menjadi pelanggan loyal<sup>21</sup>. Penelitian lain secara khusus menunjukkan bahwa kepuasan merupakan prediktor kuat loyalitas dalam konteks pelayanan farmasi rumah sakit di Indonesia<sup>22</sup>. Penelitian serupa mengkonfirmasi peran mediasi kepuasan dalam hubungan antara waktu tunggu dan loyalitas pasien BPJS di rumah sakit tipe B Indonesia<sup>23</sup>; demikian pula penelitian lainnya membuktikan kepuasan

sebagai mediator penuh antara kualitas layanan dan loyalitas di rumah sakit swasta berbasis keagamaan<sup>24</sup>. Dua penelitian dalam studi SEM-PLS internasional juga menemukan bahwa kepuasan pasien memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas secara signifikan<sup>25,26</sup>. Secara praktis, investasi pada kenyamanan fasilitas memberikan dampak ganda: meningkatkan kepuasan langsung sekaligus memperkuat loyalitas melalui mediasi kepuasan.

Temuan mediasi ini juga memiliki implikasi teoritis yang penting. Nilai koefisien mediasi yang tetap signifikan meskipun jalur langsung ( $X1 \rightarrow Z$  dan  $X2 \rightarrow Z$ ) juga signifikan mengindikasikan bahwa kepuasan berfungsi sebagai mediator parsial, bukan mediator penuh. Artinya, efisiensi waktu tunggu dan kenyamanan memiliki dua jalur pengaruh terhadap loyalitas: jalur langsung yang bersifat kognitif-instrumental (pasien menilai layanan secara rasional berdasarkan pengalaman nyata) dan jalur tidak langsung yang bersifat afektif (pengalaman emosional membentuk kepuasan yang kemudian mendorong komitmen untuk kembali). Model mediasi parsial ini memberikan

pemahaman yang lebih kaya dibandingkan model mediasi penuh, karena mengakui kompleksitas proses pengambilan keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan. Bagi praktisi, kondisi ini mengandung pesan bahwa upaya peningkatan kualitas layanan akan memberikan dampak optimal apabila dilakukan secara holistik – baik pada dimensi operasional (efisiensi waktu) maupun dimensi experiential (kenyamanan dan empati) – karena keduanya berkontribusi secara mandiri maupun sinergis dalam membentuk loyalitas pasien.

Keterbatasan penelitian ini mencakup beberapa hal. Pertama, data dikumpulkan dari satu rumah sakit di Kabupaten Paser sehingga generalisasi temuan ke konteks rumah sakit lain – terutama di wilayah perkotaan atau rumah sakit swasta – perlu dilakukan dengan kehati-hatian. Kedua, penelitian ini menggunakan desain cross-sectional sehingga tidak dapat menangkap perubahan persepsi pasien dari waktu ke waktu. Ketiga, variabel mediasi yang diuji baru sebatas kepuasan pasien; faktor lain seperti kepercayaan institusi, citra rumah sakit, dan kualitas informasi obat yang berpotensi memengaruhi loyalitas belum

dimasukkan dalam model. Penelitian lanjutan disarankan menggunakan desain longitudinal, melibatkan beberapa rumah sakit untuk studi perbandingan, serta menambahkan variabel moderasi seperti jenis kepesertaan jaminan kesehatan (BPJS vs. mandiri) dan frekuensi kunjungan sebagai prediktor loyalitas perilaku.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini membuktikan bahwa efisiensi waktu tunggu dan kenyamanan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di Apotek Rawat Jalan RSUD Panglima Sebaya. Kenyamanan terbukti sebagai faktor dominan dalam membentuk kepuasan, sedangkan kepuasan berperan sebagai mediator signifikan yang memperkuat hubungan antara kedua variabel tersebut dengan loyalitas. Kondisi aktual dengan waktu tunggu rata-rata 76,36 menit dan fasilitas ruang tunggu yang belum memadai merupakan hambatan nyata yang harus segera diatasi.

Implikasi kebijakan mencakup: (1) implementasi sistem antrian digital untuk transparansi waktu tunggu dan manajemen beban kerja; (2) renovasi ruang tunggu

menjadi tertutup, penambahan kursi, pembangunan toilet pasien, dan pemasangan pendingin udara; (3) koordinasi jadwal dokter poliklinik agar aliran resep lebih merata; serta (4) pelatihan komunikasi petugas apotek untuk meningkatkan dimensi empathy dalam pelayanan. Program monitoring kepuasan apotek sebagai indikator mutu bulanan juga perlu ditetapkan.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dr. Kamal Anshari, Sp.THT-KL selaku Direktur RSUD Panglima Sebaya atas izin dan dukungan selama penelitian, serta kepada seluruh pasien yang bersedia berpartisipasi sebagai responden. Terima kasih juga kepada Program Pascasarjana Universitas Sangga Buana YPKP Bandung atas dukungan akademis.

#### REFERENSI

1. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.
2. Kementerian Kesehatan RI. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
3. Kotler P, Keller KL. *Marketing Management (15th ed.)*. Edinburgh: Pearson Education, 2016.
4. Dayan M, Al Kuwaiti IA, Husain Z, et al. Factors Influencing Patient Loyalty to Outpatient Medical Services: An Empirical Analysis of the UAE's Government Healthcare System. *Int J Qual Reliab Manag* 2021; 39: 176–203.
5. Haryeni S, Yunita R. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan. *J Kesehat Saintika Meditory* 2020; 3: 63–70.
6. Wulandari R. Efisiensi Pelayanan Farmasi Rawat Jalan dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien. *J Farm Klin Indones* 2021; 10: 78–86.
7. Sugondo FR, Faustina P, Bernarto I. Pengaruh Efisiensi Waktu Tunggu, Biaya Pelayanan, Kebersihan, serta Kenyamanan Ruangan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pelayanan Instalasi Rawat Jalan

- Rumah Sakit Medika Lestari). *J Manaj Kesehatan Indones Vol 9, No 3 Desember 2021* DO - 1014710/jmki932021205-214, <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jmki/article/view/42619> (2021).
8. Rahmat F. Pengaruh Kenyamanan Ruang Tunggu terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan. *J Manaj Pelayanan Kesehat* 2024; 27: 112–120.
  9. Nuraeni S, Novratilova S. Analisis Efisiensi Waktu Tunggu dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Pasien : Studi di Puskesmas Sukakarya Kota Sukabumi Pendahuluan. 2025; 13: 1–7.
  10. Prakoeswa CRS, Hidayah N, Dewi A. A Systematic Review on Hospital's Patient Satisfaction and Loyalty in Indonesia. *Open Access Maced J Med Sci* 2022; 10: 655–664.
  11. Parasuraman ABLL, Zeithaml VA, Berry L. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. 1988.
  12. Zhang H, Ma W, Zhou S, et al. Effect of Waiting Time on Patient Satisfaction in Outpatient. *Medicine (Baltimore)*; 102.
  13. Hair JF, Henseler J, Ringle CM, et al. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (3rd ed.)*. Sage Publications, 2022.
  14. Ringle CM, Wende S, Becker J-M. SmartPLS 3 [software].
  15. Henseler J, Ringle CM, Sarstedt M. A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-Based Structural Equation Modeling. 2015; 115–135.
  16. Cohen J. Set Correlation and Contingency Tables. *Appl Psychol Meas* 1988; 12: 425–434.
  17. Tsany MI, Susanti Y, Fitriyana S. Gambaran Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien BPJS di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Al-Ihsan Bandung. *Bandung Conf Ser Med Sci* 2024; 4: 682–688.
  18. Leemanza Y, Kristin E. Effectiveness of Wait Time Targets and Patient Satisfaction Feedback in Decreasing Wait Times for Prescription Services in an Outpatient Pharmacy. *Can J*

- Hosp Pharm* 2024; 77: 1–7.
19. Setyaji D, Paramarta V, Purwanda E. Hubungan Mutu Pelayanan dan Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Tahun 2024. *J-CEKI J Cendekia Ilm* 2024; 3: 6242–6257.
  20. Aprilia DS. Penerapan Bentuk Dinamis Dalam Membangun Suasana Pada Ruang Tunggu RSUD Pandega Pangandaran. *J Multidiscip Res* 2024; 6: 1915–1922.
  21. Ariany IV, Lutfi A. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value terhadap Loyalitas Pasien: Kepuasan Pasien sebagai Mediasi. *J Manaj Bisnis Dan Kewirausahaan* 2021; 5: 402–407.
  22. Yuliani D, Cahyani AD, Christiani L, et al. Analisis kebijakan standarisasi perpustakaan perguruan tinggi (kajian terhadap undang-undang no. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan dan peraturan pemerintah no. 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan uu no. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan). *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 2019; 4: 649–656.
  23. Wiranata JAP, Handoyo SE. Pengaruh Kualitas Layanan dan Waktu Tunggu terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Tipe B di Jakarta Utara. *J Manaj Bisnis dan Kewirausahaan* 2025; 9: 237–21.
  24. Walean RH, Mumek LS, Mandagi DW. Examining The Mediating Role Of Patient Satisfaction In The Relationship Between Service Quality And Loyalty In Faith-Based Private Hospitals Meneliti Peran Mediasi Kepuasan Pasien Dalam Hubungan Antara Kualitas Layanan Dan Loyalitas Di Rumah Sakit Swasta. *Manag Stud Entrep Journa* 2025; 6: 3261–3278.
  25. Laila FN, Paramarta V. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas di Rumah Sakit. <https://doi.org/1051933/health.v9i21709>; 9.
  26. Brandão A, Ribeiro L. The Impact of Patient Experience on Loyalty in the Context of Medical-Aesthetic Health Services. *J Patient Exp* 2023; 10: 1–10.