

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS KLINIK DAN WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK PRATAMA MITRA BUNDA BALOI CENTRE KECAMATAN LUBUK BAJA KOTA BATAM

Fanesya Rahmadani¹⁾, Sumardin²⁾, Jeffi Mutiara³⁾

¹⁾Prodi Manajemen, Universitas Ibnu Sina

Corresponding Author: fanesyarahmadani27@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Klinik, Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Klinik Pratama Mitra Bunda

Received : 4 Maret 2026

Revised : 3 April 2026

Accepted: 31 Mei 2026

©2026 The Author(s): This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 Internasional.



ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas klinik, dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Mitra Bunda Baloi Centre, Batam. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan sampel 95 responden dari populasi 1.765 pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan maupun parsial kualitas pelayanan, fasilitas klinik, dan waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik, fasilitas memadai, dan waktu tunggu yang efisien dapat meningkatkan kepuasan pasien di Klinik Pratama Mitra Bunda.

PENDAHULUAN

Perkembangan sektor jasa pada era modern mengalami peningkatan yang sangat pesat dan diiringi dengan tingkat persaingan yang semakin ketat. Setiap organisasi jasa dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat mempertahankan keberlangsungan usahanya. Kondisi ini tidak hanya terjadi pada sektor jasa komersial seperti perbankan, perhotelan, dan transportasi, tetapi juga pada sektor jasa kesehatan. Dalam konteks jasa kesehatan, klinik dituntut untuk tidak hanya memberikan pelayanan medis, tetapi juga mengelola pelayanan secara profesional dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan. Menurut Tjiptono dan Diana (2022), kepuasan pelanggan adalah respons emosional yang muncul setelah pelanggan membandingkan antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Kotler dan Keller (2021) juga menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Dengan demikian, kepuasan pasien menjadi tolok ukur utama dalam menilai kualitas pelayanan suatu fasilitas kesehatan.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan. Menurut Kotler dan Keller (2021), kualitas pelayanan merupakan keseluruhan karakteristik jasa yang mampu memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan klinik dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien, yang meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap klinik.

Selain kualitas pelayanan, fasilitas klinik juga merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Fasilitas klinik merupakan sarana fisik yang disediakan untuk mendukung proses pelayanan kesehatan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2021), fasilitas yang memadai, bersih, dan nyaman dapat memberikan rasa aman serta meningkatkan kenyamanan pasien selama berada di lingkungan pelayanan kesehatan. Fasilitas yang lengkap dan tertata dengan baik akan membentuk persepsi positif pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu merupakan rentang waktu yang dibutuhkan pasien sejak melakukan pendaftaran hingga memperoleh pelayanan medis. Berdasarkan standar pelayanan kesehatan, waktu tunggu rawat jalan sebaiknya tidak melebihi 60 menit. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menimbulkan ketidaknyamanan, kelelahan, bahkan ketidakpuasan pasien, meskipun kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik. Oleh karena itu, pengelolaan waktu tunggu yang efisien menjadi salah satu aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Klinik Pratama Mitra Bunda sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama melayani berbagai kebutuhan kesehatan masyarakat dengan jumlah kunjungan yang cukup tinggi. Berdasarkan data internal klinik tahun 2025, total kunjungan pasien pada periode September hingga Desember mencapai 1.765 pasien. Tingginya jumlah kunjungan tersebut berpotensi menimbulkan antrean pasien dan waktu tunggu yang relatif lama. Hasil pra-survei awal menunjukkan bahwa sebesar 16,7% responden menyatakan tidak setuju bahwa waktu tunggu tergolong singkat, yang mengindikasikan adanya permasalahan dalam efisiensi pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas klinik, dan waktu tunggu merupakan faktor-faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas klinik, dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien pada Klinik Pratama Mitra Bunda Baloi Centre Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di Klinik Pratama Mitra Bunda pada bulan September, Oktober, November, Desember tahun 2025, tercatat sebanyak 1.765 orang.

Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode *accidental sampling*, yaitu pasien yang datang berobat ke Klinik Pratama Mitra Bunda pada saat penelitian berlangsung dan bersedia mengisi kuesioner penelitian. Berdasarkan rumus **Slovin** ($n = N / (1 + N e^2)$) dengan tingkat kesalahan (error tolerance) sebesar 5%, maka diperoleh sampel sebanyak 95 responden. Jumlah tersebut dianggap representatif untuk menggambarkan populasi pasien di Klinik Pratama Mitra Bunda Baloi Centre Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara, yaitu:

1. Kuesioner (angket), digunakan untuk memperoleh data kuantitatif terkait dimensi masing-masing variabel penelitian, yaitu kualitas pelayanan (X1), fasilitas klinik (X2), waktu tunggu (X3), dan kepuasan pasien (Y).
2. Observasi, dilakukan secara non-partisipan, yaitu peneliti tidak terlibat langsung dalam proses pelayanan, tetapi hanya melakukan pengamatan terhadap proses pelayanan, fasilitas klinik, serta situasi waktu tunggu pasien di Klinik Pratama Mitra Bunda.
3. Studi Dokumentasi, digunakan untuk memperoleh data sekunder yang berkaitan dengan penelitian, seperti profil Klinik Pratama Mitra Bunda, data jumlah kunjungan pasien, data tenaga kerja klinik, serta dokumen lain yang relevan dengan penelitian.
4. Wawancara mendalam (in-depth interview), Wawancara digunakan untuk menggali data yang tidak dapat diperoleh secara optimal melalui kuesioner, khususnya yang berkaitan dengan penjelasan, klarifikasi, dan pemahaman terhadap kondisi yang terjadi di lapangan.

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuesioner dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Analisis data dalam penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen, yaitu kualitas pelayanan, fasilitas klinik, dan waktu tunggu, terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, serta uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas).

Sementara itu, data kualitatif dari wawancara dianalisis dengan analisis tematik. Proses ini dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Menurut Braun dan Clarke (2021), analisis tematik merupakan metode yang digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan menginterpretasikan pola atau tema yang muncul dalam data kualitatif, sehingga dapat memperkaya pemahaman terhadap hasil penelitian kuantitatif.

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Hasil analisis deskriptif menunjukkan persepsi responden terhadap masing-masing variabel sebagai berikut:

Tabel 1. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Minimum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan (X1)	95	18	22.01	2.136
Fasilitas Klinik (X2)	95	18	21.44	2.305
Waktu Tunggu (X3)	95	20	22.91	1.974
Kepuasan Pasien (Y)	95	17	21.35	2.206
Valid N (listwise)	95			

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 26 (2026)

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai rata-rata yang relatif tinggi dan standar deviasi rendah, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden memberikan penilaian yang baik dan data bersifat homogen.

Hasil Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan, fasilitas klinik, waktu tunggu) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien).

Model regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_3 + e$$

$$Y = 1.181 + 0.345X_1 + 0.380X_2 + 0.192X_3e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pasien

X_1 = Kualitas pelayanan

X_2 = Fasilitas klinik

X_3 = Waktu tunggu

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa model penelitian signifikan secara simultan (sig. F = 0,000 < 0,05) dengan nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,691$), yang berarti 69,1% variasi variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Secara parsial, hasil uji t menunjukkan:

Tabel 2 Hasil Uji t (Parsial)

Variabel	Koefisien β	Sig.	Interpretasi
Kualitas Pelayanan (X_1)	11,940	0,000	signifikan
Fasilitas Klinik (X_2)	11,664	0,000	signifikan
Waktu Tunggu (X_3)	10,179	0,000	signifikan

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 26 (2026)

Hasil tersebut membuktikan bahwa seluruh seluruh variable independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 3. Hasil Uji F (Simultan)

Model	F hitung	Signifikansi	Keterangan
Regression ($X_1, X_2, X_3 \rightarrow Y$)	67,973	0,000	Signifikan

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 26 (2026)

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung = 67,973 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga secara simultan variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas Klinik, dan Waktu Tunggu berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Pratama Mitra Bunda.

Pembahasan

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($t = 11,940$; sig. = 0,000). Hal ini

berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan klinik – mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik – maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kotler dan Keller (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama pembentuk kepuasan pelanggan.

b. Pengaruh Fasilitas Klinik terhadap Kepuasan Pasien

Fasilitas klinik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($t = 11,664$; $sig. = 0,000$). Ketersediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, kebersihan lingkungan, serta kelengkapan peralatan medis berkontribusi nyata dalam membentuk persepsi positif pasien. Hasil ini sejalan dengan Tjiptono dan Chandra (2021) bahwa fasilitas fisik merupakan elemen bukti nyata (tangibles) yang langsung dirasakan pelanggan.

c. Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien

Waktu tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($t = 10,179$; $sig. = 0,000$). Semakin efisien waktu tunggu yang dikelola klinik, semakin tinggi kepuasan pasien. Temuan ini konsisten dengan hasil pra-survei yang menunjukkan waktu tunggu sebagai aspek yang paling banyak dikeluhkan pasien. Hasil penelitian ini mendukung standar Permenkes RI yang menetapkan batas maksimal waktu tunggu rawat jalan di fasilitas kesehatan primer.

d. Pengaruh Simultan terhadap Kepuasan Pasien

Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($F = 67,973$; $sig. = 0,000$) dengan koefisien determinasi $R^2 = 0,691$. Artinya, kualitas pelayanan, fasilitas klinik, dan waktu tunggu bersama-sama mampu menjelaskan 69,1% variasi kepuasan pasien di Klinik Pratama Mitra Bunda. Hasil ini menegaskan bahwa pendekatan manajemen pelayanan yang holistik – memperhatikan kualitas SDM, fasilitas fisik, dan efisiensi waktu – merupakan kunci keberhasilan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan, Fasilitas Klinik, dan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Pratama Mitra Bunda Baloi Centre Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam, diperoleh beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. Secara simultan, kualitas pelayanan, fasilitas klinik, dan waktu tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan, fasilitas, dan efisiensi waktu tunggu, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Pelayanan yang ramah, cepat, dan sesuai harapan meningkatkan kepuasan pasien dalam menggunakan layanan kesehatan.
3. Fasilitas klinik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Fasilitas yang memadai, nyaman, dan lengkap mampu meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pasien.
4. Waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Waktu tunggu yang efisien dan tidak terlalu lama meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, fasilitas klinik, dan pengelolaan waktu tunggu menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di Klinik Pratama Mitra Bunda.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan empiris, beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Klinik Pratama Mitra Bunda: Disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui sikap ramah, cepat, dan responsif, melengkapi serta menjaga fasilitas agar tetap nyaman dan memadai, serta mengoptimalkan manajemen waktu pelayanan guna meminimalkan waktu tunggu pasien.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya: Disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti harga, kepercayaan, citra klinik, dan komunikasi tenaga medis, serta memperluas sampel dan metode penelitian agar hasil lebih komprehensif dan representatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (2020). Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Budiarto, W., & Mawardi, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Primer. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 9(2), 112-124.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Handayani, S., et al. (2021). Kepuasan Pasien sebagai Indikator Mutu Layanan Kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 45-58.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.

- Rahayu, S., & Nasrawati. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 14(1), 30–42.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2021). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudaryanto, & Erliyanti. (2022). Kepuasan Pasien Klinik Pratama: Tinjauan dari Aspek Pelayanan dan Fasilitas. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 25(3), 88–100.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Penerbit Andi.
- Widodo, S. (2023). "Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan." *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 10(2), 77–89.