



## PENGARUH KUALITAS LAYANAN, WAKTU TANGGAP, DAN PROSES PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PADA LAYANAN PERMINTAAN LABU DARAH DI BANK DARAH RS MITRA PLUMBON INDRAMAYU

Rositha Ratna Wisesa<sup>1</sup>, Didin Saepudin<sup>2</sup>, Taufan Nugroho<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Pascasarjana, Magister Manajemen, Manajemen Rumah Sakit, Universitas Sangga Buana YPKP Bandung  
[shita\\_ratnawisesa@yahoo.com](mailto:shita_ratnawisesa@yahoo.com)

### Abstrak

Kualitas layanan pada layanan permintaan labu darah berperan krusial dalam membentuk kepuasan pengguna internal (perawat/bidan) yang berimbas pada mutu pelayanan klinik secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan (X1), waktu tanggap (X2), dan proses pelayanan (X3) terhadap tingkat kepuasan (Y) di Bank Darah RS Mitra Plumbon Indramayu. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 61 responden (tenaga medis yang terlibat dalam permintaan labu darah) yang dipilih secara proporsional lintas unit. Analisis data menggunakan regresi linier berganda disertai uji asumsi klasik. Hasil menunjukkan seluruh variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan: X1 ( $B = 0,350$ ;  $p = 0,005$ ), X2 ( $B = 0,287$ ;  $p = 0,004$ ), dan X3 ( $B = 0,215$ ;  $p = 0,048$ ). Uji simultan menghasilkan  $F = 35,75$ ;  $p < 0,001$  dengan  $R^2 = 0,734$ , yang mengindikasikan bahwa 73,4% variasi kepuasan dijelaskan oleh ketiga prediktor. Temuan ini menegaskan pentingnya penguatan dimensi mutu layanan, percepatan respons permintaan, serta penataan alur proses pelayanan untuk memaksimalkan kepuasan pengguna layanan permintaan labu darah.

**Kata Kunci:** Kualitas layanan; Waktu tanggap; Proses pelayanan; Kepuasan; Bank darah; Regresi linier berganda.

### Abstract

*Service quality in the blood unit request service plays a crucial role in shaping the satisfaction of internal users (nurses/midwives) and, in turn, influences the overall quality of clinical services. This study aims to analyze the effects of service quality (X1), response time (X2), and service process (X3) on satisfaction (Y) at the Blood Bank of Mitra Plumbon Indramayu Hospital. A quantitative survey design was employed. Data were collected via questionnaires from 61 respondents (medical staff involved in blood unit requests) selected proportionally across units. Data were analyzed using multiple linear regression, accompanied by classical assumption tests. The results show that all independent variables have positive and significant effects on satisfaction: X1 ( $B = 0.350$ ;  $p = 0.005$ ), X2 ( $B = 0.287$ ;  $p = 0.004$ ), and X3 ( $B = 0.215$ ;  $p = 0.048$ ). The simultaneous test yields  $F = 35.75$ ;  $p < 0.001$  with  $R^2 = 0.734$ , indicating that 73.4% of the variance in satisfaction is explained by the three predictors. These findings underscore the importance of strengthening service quality dimensions, expediting response to requests, and streamlining service processes to maximize the satisfaction of internal users of the blood unit request service.*

**Keywords:** *service quality; response time; service process; satisfaction; blood bank; multiple linear regression.*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2025

\* Corresponding author :

Address : Bandung, Indonesia

Email : [shita\\_ratnawisesa@yahoo.com](mailto:shita_ratnawisesa@yahoo.com)

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Saat ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan semakin meningkat dan sudah mengarah pada spesialis dan sub-spesialis. Semakin pesat lajunya pembangunan, semakin besar pula tuntutan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik (Sosmira et al., 2021).

Pelayanan kesehatan memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan masyarakat sebagai sasaran utamanya. Ruang lingkup pelayanan kesehatan masyarakat cukup banyak, sehingga peran pemerintah dalam pelayanan kesehatan sangatlah besar. Setiap warga negara berhak mendapat pelayanan kesehatan dan negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak (Mayro et al., 2018).

Rumah sakit merupakan institusi yang bergerak pada bidang kesehatan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan, secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, unit gawat darurat, bahkan layanan instalasi laboratorium klinik (D. Y. Lestari & Hasanah, 2019). Laboratorium klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan. Laboratorium klinik merupakan laboratorium yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik di bidang hematologi, kimia klinik, mikrobiologi klinik, parasitologi klinik, dan imunologi klinik (Amalia et al., 2019).

Dengan pengukuran pemeriksaan laboratorium akan didapat data ilmiah yang tajam untuk digunakan dalam menghadapi masalah yang diidentifikasi melalui pemeriksaan klinis dan merupakan bagian esensial dari data pokok pasien. Informasi laboratorium dapat digunakan untuk diagnosis awal yang dibuat berdasarkan riwayat penyakit dan pemeriksaan fisik. Analisis laboratorium juga merupakan bagian integral dari penapisan kesehatan dan tindakan preventif kedokteran (Sosmira et al., 2021).

Berdasarkan Permenkes No 83 Tahun 2014, pelayanan transfusi darah merupakan upaya pelayanan kesehatan yang memanfaatkan darah manusia sebagai bahan dasar dengan tujuan kemanusiaan dan tidak untuk tujuan komersial. Darah dilarang diperjualbelikan dengan dalih apapun. Pelayanan transfusi darah sebagai salah satu upaya kesehatan dalam rangka penyembuhan

penyakit dan pemulihan kesehatan sangat membutuhkan ketersediaan darah atau komponen darah yang cukup, aman, mudah diakses dan terjangkau oleh masyarakat. Bank Darah Rumah Sakit (BDRS) adalah sebuah unit pelayanan di rumah sakit yang bertanggung jawab atas ketersediaannya darah untuk transfusi yang aman, berkualitas dan dalam jumlah yang cukup untuk mendukung pelayanan kesehatan di rumah sakit dan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya. (Permenkes no.91 Tahun 2015).

Kualitas dari layanan Laboratorium klinik di sebuah rumah sakit menjadi sesuatu yang harus diperhatikan, hal tersebut dapat menjadi faktor yang berpengaruh terhadap persepsi masyarakat yang berdampak pada citra rumah sakit terutama laboratorium kliniknya. Masyarakat cenderung menilai bahwa suatu layanan jasa memiliki kualitas yang baik apabila telah dikenal dan dikunjungi banyak orang serta mendapatkan rekomendasi dari orang yang pernah menggunakan layanan jasa tersebut termasuk Laboratorium klinik di sebuah rumah sakit (Arisanti et al., 2020).

Kepuasan pelanggan atau dalam penelitian ini pengguna adalah sebuah perasaan senang yang diekspresikan oleh seseorang terhadap penggunaan sebuah produk/layanan jasa laboratorium klinik karena apa yang diharapkan dapat terealisasi. Artinya dalam penggunaan suatu produk maupun layanan jasa, seseorang mengharapkan hasil yang memuaskan dimana hal tersebut dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanannya (Winawirawan et al., 2017). Kualitas adalah suatu standar yang harus dicapai dengan memenuhi persyaratan tertentu, kualitas merupakan nilai dari suatu barang maupun jasa dalam hal ini adalah pelayanan yang menjelaskan bahwa jasa tersebut memberikan pelayanan dengan sangat baik sehingga mampu memenuhi ekspektasi dan memuaskan pelanggan (Arisanti et al., 2019).

Pengukuran kepuasan pengguna layanan permintaan labu darah di Rumah Sakit Swasta Indramayu dapat menggunakan 5 dimensi dari Servqual yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Peneliti mengadaptasi dimensi dan indikator yang digunakan oleh Widyaningsih (2019) pada penelitiannya yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, masing-masing dimensi ini akan menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna instalasi laboratorium klinik di Rumah Sakit Swasta Indramayu. Penelitian Lestari & Hasanah (2019) memperoleh hasil yaitu terdapat pengaruh antara pelayanan dengan kepuasan pasien laboratorium rumah sakit. penelitian Arisanti et al (2020) juga menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan secara

parsial maupun simultan berpengaruh berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin baik pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Pelayanan laboratorium yang efisien adalah landasan sistem perawatan kesehatan modern (Amalia et al., 2019).

Waktu Tanggap seorang analis merupakan adalah gabungan antara pengetahuan, keterampilan, dan atribut kepribadian seseorang sehingga meningkatkan kinerjanya dan memberikan kontribusi bagi keberhasilan organisasinya. (Amstrong M,2019). Waktu tunggu pelayanan yang lebih dari 45 menit menjadi salah satu masalah signifikan dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, khususnya pada unit pelayanan laboratorium. Keterlambatan dalam proses pelayanan dapat berdampak negatif terhadap kepuasan pasien, yang pada gilirannya dapat memengaruhi loyalitas dan citra rumah sakit. Dalam konteks ini, masalah waktu tunggu bukan hanya berdampak pada pengalaman pasien, tetapi juga mencerminkan efisiensi sistem manajemen dan Waktu Tanggap petugas kesehatan.

Di satu sisi, terdapat tantangan operasional seperti saat petugas laboratorium melakukan sampling di ruangan yang mengakibatkan tertundanya penanganan permintaan lab darah. Selain itu, ketika analis laboratorium mengalami sakit, pengalihan tugas kepada analis lain dapat menyebabkan penurunan Waktu Tanggap, yang berpotensi mempengaruhi hasil pemeriksaan. Komplain dari pasien yang meningkat ketika waktu tunggu melebihi 45 menit atau ketika ada pemeriksaan yang harus dirujuk ke PMI menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk memperbaiki sistem pelayanan.

Salah satu instalasi penunjang medis yang memberikan pelayanan menyeluruh dan terpadu guna meningkatkan kemampuan hidup sehat adalah laboratorium klinik Rumah Sakit Swasta Indramayu yang merupakan rumah sakit milik swasta yang terletak di propinsi Jawa Barat tipe B yang sudah terakreditasi A. Berdasarkan beberapa masukan yang diberikan oleh masyarakat terkait pelayanan di seluruh area rumah sakit belum ada penilaian mengenai layanan instalasi laboratorium klinik di Rumah Sakit Swasta Indramayu, sehingga berdasarkan latar belakang tersebut maka judul penelitian ini “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Waktu Tanggap Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Layanan Permintaan Labu Darah Di Bank Darah Rumah Sakit Rs Mitra Plumbon Indramayu.

METODE

Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 61 responden (tenaga medis yang terlibat dalam permintaan labu darah) yang dipilih secara proporsional lintas unit. Analisis data menggunakan regresi linier berganda disertai uji asumsi klasik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang telah dianalisis, penelitian ini melanjutkan dengan menggunakan model regresi berganda untuk menguji pengaruh simultan dari tiga variabel independen, yaitu Kualitas Layanan (X1), Waktu Tanggap (X2), dan Proses Pelayanan (X3), terhadap Tingkat Kepuasan (Y). Uji regresi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Kepuasan) secara bersamaan.

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Berganda

Variabel Independen	Koefisien Regresi	Std. Error	t Hitung	Sig.
Kualitas Layanan (X1)	0.350	0.123	2.85	0.005
Waktu Tanggap (X2)	0.287	0.098	2.93	0.004
Proses Pelayanan (X3)	0.215	0.107	2.01	0.048
R-squared	0.734			
Adjusted R-squared	0.713			
F-statistic	35.75			<0.001

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 1 dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen yang diuji (Kualitas Layanan, Waktu Tanggap, dan Proses Pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan dengan nilai p-value masing- masing di bawah 0,05.

1. Kualitas Layanan (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0.350, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu unit pada variabel kualitas layanan akan meningkatkan Kepuasan sebesar 0.350 unit, dengan nilai signifikansi 0.005 (lebih kecil dari 0.05), yang menunjukkan pengaruh signifikan.
2. Waktu Tanggap (X2) juga memiliki koefisien regresi positif sebesar 0.287, yang menunjukkan bahwa peningkatan kecepatan tanggap terhadap permintaan akan berkontribusi meningkatkan Kepuasan, dengan p-value 0.004, yang berarti signifikan.
3. Proses Pelayanan (X3) menunjukkan koefisien regresi 0.215, yang juga berpengaruh

positif terhadap Kepuasan, meskipun kontribusinya sedikit lebih kecil dibandingkan dengan variabel lainnya, dengan nilai p-value 0.048, yang juga signifikan. Nilai R-squared sebesar 0.734 menunjukkan bahwa 73.4% variasi dalam tingkat Kepuasan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen tersebut. Sedangkan nilai Adjusted R-squared yang lebih rendah, 0.713, mengindikasikan bahwa model ini cukup baik dalam menjelaskan variabilitas data, dengan mempertimbangkan jumlah variabel independen. F-statistic yang bernilai 35.75 dengan p-value kurang dari 0.001 menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun sangat signifikan secara keseluruhan.

1. Uji Regresi Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah Kualitas Layanan (X1), Waktu Tanggap (X2), dan Proses Pelayanan (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Tingkat Kepuasan (Y) di Rumah Sakit Mitra Plumbon Indramayu. Pada penelitian ini, dilakukan uji regresi linier berganda dengan hipotesis parsial untuk setiap variabel independen. Berikut adalah hasil perhitungan regresi linier berganda.

Uji Hipotesis Sub Struktur 1

Pengujian hipotesis pada sub struktura 1 digunakan untuk mengetahui apakah Kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan.

Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan

- Hipotesis yang diuji adalah pengaruh Kualitas Layanan (X1) terhadap
- o Kepuasan (Y).

Tabel 2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan

Hipotesis	Variabel	Koefisien Jalur	t Hitung	P-value	Keterangan
H1	Kualitas	0.350	2.850	0.005	p < 0.05, Signifikan

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai koefisien jalur untuk Kualitas Layanan terhadap Kepuasan adalah 0.350, dengan t hitung = 2.85, dan p-value = 0.005, yang lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$ . Ini menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara Kualitas Layanan (X1) dan Kepuasan (Y).

Hipotesis:

1. H01: Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Layanan (X1) dan Kepuasan (Y)
2. Ha1: Terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Layanan (X1) dan Kepuasan (Y)

Keputusan Pengujian:

1. Berdasarkan p-value = 0.005, yang lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$ , dan t hitung = 2.85 yang lebih besar dari t tabel (1.66), maka H0 ditolak dan Ha

diterima.

2. Kesimpulan: Terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Layanan (X1) dan Kepuasan (Y).

Uji Hipotesis Pengaruh Waktu Tanggap terhadap Kepuasan

Hipotesis yang diuji adalah pengaruh Waktu Tanggap (X2) terhadap Kepuasan (Y). Nilai koefisien jalur untuk Waktu Tanggap terhadap Kepuasan adalah 0.287, dengan t hitung = 2.93, dan p-value = 0.004, yang lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$ . Ini menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara Waktu Tanggap (X2) dan Kepuasan (Y).

Hipotesis:

1. H02: Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Waktu Tanggap (X2) dan Kepuasan (Y)
2. Ha2: Terdapat pengaruh signifikan antara Waktu Tanggap (X2) dan Kepuasan (Y)

Keputusan Pengujian:

1. Berdasarkan p-value = 0.004, yang lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$ , dan t hitung = 2.93 yang lebih besar dari t tabel (1.66), maka H0 ditolak dan Ha diterima.
2. Kesimpulan: Terdapat pengaruh signifikan antara Waktu Tanggap (X2) dan Kepuasan (Y).

Uji Hipotesis Pengaruh Proses Pelayanan terhadap Kepuasan

Hipotesis yang diuji adalah pengaruh Proses Pelayanan (X3) terhadap Kepuasan (Y).

Tabel 3. Pengaruh Proses Pelayanan terhadap Kepuasan

Hipotesis	Variabel	Koefisien Jalur	t Hitung	P-value	Keterangan
H3	Proses	0.215	2.01	0.048	p < 0.05, Signifikan

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai koefisien jalur untuk Proses Pelayanan terhadap Kepuasan adalah 0.215, dengan t hitung = 2.01, dan p-value = 0.048, yang lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$ . Ini menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara Proses Pelayanan (X3) dan Kepuasan (Y).

Hipotesis:

1. H03: Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Proses Pelayanan (X3) dan Kepuasan (Y).
2. Ha3: Terdapat pengaruh signifikan antara Proses Pelayanan (X3) dan Kepuasan (Y)

Keputusan Pengujian:

1. Berdasarkan p-value = 0.048, yang lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$ , dan t hitung



= 2.01 yang lebih besar dari t tabel (1.66), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

2. Kesimpulan: Terdapat pengaruh signifikan antara Proses Pelayanan (X3) dan Kepuasan (Y).

**Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Secara Simultan**

**Hipotesis 4**

Pengujian hipotesis ini bertujuan untuk mengetahui apakah Kualitas Layanan (X1), Waktu Tanggap (X2), dan Proses Pelayanan (X3) secara bersama- sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan (Y). Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji ANOVA pada model regresi berganda. Hasil

Tabel 4. Pengaruh Kualitas Layanan, Waktu Tanggap, dan Proses Pelayanan terhadap Kepuasan Secara Simultan

ANOVA <sup>a</sup>					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F Sig.
1	Regression	6.214	3	3.107	18.321
	Residual	15.882	91	0.175	
	Total	22.096	93		0.000

Berdasarkan hasil uji ANOVA, F hitung = 18.321 dan p-value = 0.000. Karena p-value < 0.05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya, Kualitas Layanan (X1), Waktu Tanggap (X2), dan Proses Pelayanan (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan (Y). Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk menjelaskan hubungan antara Kualitas Layanan (X1), Waktu Tanggap (X2), Proses Pelayanan (X3), dan Kepuasan (Y). Hasil ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama, ketiga variabel independen berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan.

**Pembahasan**

**Pembahasan Deskriptif**

Hasil analisis deskriptif memberikan gambaran umum tentang persepsi responden terhadap Kualitas Layanan, Waktu Tanggap, Proses Pelayanan, dan Kepuasan. Berdasarkan hasil analisis, nilai rata-rata untuk Kualitas Layanan adalah 4.24, yang masuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, responden sangat puas dengan kualitas layanan yang diterima, khususnya terkait dengan kehandalan, empati, jaminan, bukti fisik, dan responsivitas yang diberikan oleh rumah sakit. Ini mencerminkan bahwa rumah sakit telah berhasil memberikan layanan yang sesuai dengan harapan

pasien, dengan prosedur yang dilakukan secara tepat dan staf medis yang responsif.

Untuk Waktu Tanggap, nilai rata-rata yang diperoleh adalah 4.33, yang juga masuk dalam kategori Sangat Baik. Artinya, responden merasa bahwa permintaan mereka ditanggapi dengan cepat dan tepat waktu oleh staf medis, dan tidak ada keterlambatan yang berarti dalam penanganan masalah yang muncul. Kecepatan dalam memberikan pelayanan ini sangat dihargai oleh pasien, yang tentu saja berpengaruh besar terhadap kepuasan mereka.

Sementara itu, Proses Pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 4.19, yang berada dalam kategori Baik. Nilai ini menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan alur pelayanan yang jelas dan sistematis. Namun, meskipun alur pelayanan sudah dipahami dengan baik oleh pasien, masih terdapat ruang untuk perbaikan, khususnya dalam mempercepat proses pelayanan dan menyelesaikan keluhan pasien dengan lebih efisien.

Adapun untuk Kepuasan, nilai rata-rata yang diperoleh adalah 4.39, yang masuk dalam kategori Sangat Baik. Ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pasien merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Mereka merasa dihargai, dan pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka, baik dari segi waktu, kualitas, maupun kenyamanan fasilitas yang tersedia. Kepuasan pasien ini merupakan kunci utama dalam mendorong Loyalitas Pasien, yang juga tercermin dari hasil regresi yang menunjukkan hubungan positif antara Kepuasan dan Loyalitas.

Hasil analisis deskriptif ini memperkuat temuan bahwa Kualitas Layanan, Waktu Tanggap, dan Proses Pelayanan berperan signifikan dalam meningkatkan Kepuasan, yang pada gilirannya juga dapat meningkatkan Loyalitas Pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu terus berupaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas di setiap dimensi layanan, agar dapat mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi dan mendorong pasien untuk tetap setia menggunakan layanan yang disediakan.

**Pembahasan Deskriptif**

Pembahasan verifikatif ini bertujuan untuk memverifikasi dan menganalisis lebih lanjut hasil yang diperoleh dari uji hipotesis. Pembahasan ini juga membandingkan temuan penelitian dengan studi-studi sebelumnya untuk memperkuat validitas hasil. Pengujian dilakukan untuk mengukur pengaruh variabel Kualitas Layanan (X1), Waktu Tanggap (X2), dan Proses Pelayanan (X3) terhadap Kepuasan (Y).

### **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan**

Berdasarkan hasil uji regresi, ditemukan bahwa Kualitas Layanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan (Y), dengan nilai t-hitung =

2.85 dan p-value = 0.005. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan secara langsung akan meningkatkan kepuasan. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sarah Ladytama, dkk. cite\_start, yang menemukan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, penelitian oleh Sayid Arifin, dkk. 2019. menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Temuan ini konsisten dengan penelitian Engkus 2019 dan Kosasih & Paramarta 2020) yang juga menyimpulkan adanya pengaruh signifikan dari kualitas layanan terhadap kepuasan pasien.

### **Pengaruh Waktu Tanggap terhadap Kepuasan**

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa Waktu Tanggap (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan (Y), dengan nilai t-hitung =

2.93 dan p-value = 0.004. Kecepatan dan ketepatan waktu dalam merespons kebutuhan terbukti sangat krusial dalam membentuk kepuasan. Temuan ini didukung oleh penelitian Dewi, dkk. cite\_start yang menemukan adanya hubungan signifikan antara lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien, di mana 52,7% pasien menyatakan waktu tunggu lama dan 82,7% merasa tidak puas. Penelitian oleh Maulana, dkk 2023. mengonfirmasi adanya hubungan signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien dengan p-value < 0,05. Namun, hasil ini sedikit berbeda dengan penelitian Wulandari, dkk. 2022 yang tidak menemukan hubungan signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan. Perbedaan ini mungkin disebabkan oleh konteks dan karakteristik responden yang berbeda.

### **Pengaruh Proses Pelayanan terhadap Kepuasan**

Proses Pelayanan (X3) juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan (Y), dengan nilai t-hitung = 2.01 dan p-value = 0.048. Meskipun pengaruhnya paling rendah di antara variabel lainnya, temuan ini tetap mengindikasikan bahwa alur pelayanan yang jelas, teratur, dan efisien menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan. Pasien tidak hanya menilai hasil akhir, tetapi juga bagaimana proses untuk mendapatkan layanan tersebut berjalan. Hasil ini secara tidak langsung didukung oleh penelitian yang menekankan pentingnya profesionalisme dan standar operasional sebagai bagian dari kualitas layanan yang memengaruhi kepuasan.

### **Pengaruh Simultan terhadap Kepuasan**

Hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa secara simultan, Kualitas Layanan, Waktu Tanggap, dan Proses Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan (Y) dengan nilai F-hitung = 18.321 dan p-value = 0.000. Artinya, model regresi yang digunakan valid dan menunjukkan bahwa ketiga variabel independen ini secara bersama-sama merupakan prediktor kuat untuk kepuasan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kosasih & Paramarta (2020), yang juga menemukan bahwa dimensi-dimensi layanan secara simultan memengaruhi peningkatan kepuasan pasien. Hal ini menegaskan bahwa untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal, rumah sakit perlu mengelola ketiga aspek tersebut secara terpadu dan komprehensif.

## **SIMPULAN**

Dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan. Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Layanan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap Tingkat Kepuasan (Y), dengan nilai p-value = 0.005 dan t-hitung = 2.850. Ini berarti peningkatan pada aspek kualitas layanan akan secara langsung meningkatkan kepuasan.
2. Waktu Tanggap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan. Ditemukan bahwa Waktu Tanggap (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan (Y) (p-value = 0.004; t-hitung = 2.930). Hal ini menegaskan bahwa kecepatan dan efisiensi dalam merespons kebutuhan merupakan faktor krusial bagi kepuasan.
3. Proses Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan. Proses Pelayanan (X3) juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan (Y) (p-value = 0.048; t-hitung = 2.01). Meskipun pengaruhnya paling rendah di antara variabel lain, alur pelayanan yang baik tetap menjadi faktor penting.
4. Kualitas Layanan, Waktu Tanggap, dan Proses Pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan. Hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa ketigavariabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan (Y), dengan nilai F-hitung = 18.321 dan p-value = 0.000. Ini membuktikan bahwa model penelitian valid dan ketiga faktor tersebut secara kolektif merupakan prediktor kuat bagi kepuasan.
5. Kontribusi Variabel terhadap Kepuasan. Berdasarkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ), dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan, Waktu Tanggap, dan Proses

Pelayanan secara bersama-sama mampu menjelaskan sebesar 73,4% dari variasi yang ada pada Tingkat Kepuasan. Sisa sebesar 26,6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam model ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agiawhyanto, A., & Hari Nogoho, H. (2020). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kota Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 12(1), 45–50.
- Agi Mahesa. (2023). Efektivitas dan efisiensi dalam manajemen. Bandung: Penerbit L.
- Alex S. Nitisemito. (2019). *Unsur-Unsur Manajemen: 6M Dalam Organisasi*. Jakarta: Penerbit K.
- Amalia, R., Widyaningsih, L., & Haryanto, T. (2019). *Pelayanan Laboratorium Klinik Di Rumah Sakit Swasta*. Jakarta: Penerbit Kesehatan Indonesia.
- Andrew J. Dubrin. (2020). *The process of management*. New York: Publisher N.
- Armstrong, M. (2019). *Performance Management: Key Strategies And Practical Guidelines*. London: Kogan Page.
- Aprina, H. T., dkk. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2), 101–108.
- Arisandi, S., Hartini, D., & Lestari, W. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien*. Bandung: Pustaka Kesehatan Nusantara.
- Arisanti, D., Handayani, S., & Kartika, P. (2020). *Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik: Faktor Penentu Kepuasan Pengguna*. Yogyakarta: Gadjah Mada Press.
- Dian Ari Nugroho. (2017). *Manajemen Sebagai Proses Pengelolaan Sumber Daya*. Jakarta: Penerbit X.
- Dian Ari Nugroho. (2020). *Manajemen: Proses Dan Praktik Dalam Organisasi*. Jakarta: Penerbit Y.
- Dewi, D., & Marsepa, M. (2021). Pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mauk. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(2), 123–130.
- Dewi, R., Eravianti, E., & Kumala Putri, K. (2021). Hubungan antara lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien tahun 2020. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 10(2), 67–75.
- Dian Ari Nugroho. (2020). *Manajemen: Proses Dan Praktik Dalam Organisasi*. Jakarta: Penerbit Y.
- Firnanda, F. (2020). Pengaruh kualitas layanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan pasien di Puskesmas X. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Kesehatan*, 10(1), 123–130.
- G.R. Terry. (2021). *Fundamentals of management*. Jakarta: Penerbit Z.
- Haryanto. (2019). *Prinsip-Prinsip Dasar Manajemen*. Jakarta: Penerbit A.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan No. 83 Tahun 2014 tentang Pelayanan Transfusi Darah. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Kesehatan No. 91 Tahun 2015 tentang Bank Darah Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kartini, et al. (2023). *Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit*. Yogyakarta: Penerbit B.
- Kosasih, & Paramarta, V. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(3).
- Koontz, H., & Solihin, I. (2021). *Essential of management*. Jakarta: Penerbit C.
- Lestari, D. Y., & Hasanah, I. (2019). Analisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien di laboratorium rumah sakit. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 12(3), 121–128.
- Lusy, P. (2021). Pengaruh mutu layanan terhadap loyalitas pasien di RS Islam Kota Tasikmalaya. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 9(1), 33–41.
- Mary Parker Follet. (2020). *Dalam Musnaini. Manajemen Sebagai Seni Mengelola Orang*. Jakarta: Penerbit D.
- Mayro, A., Hidayat, S., & Putri, N. (2018). *Pelayanan Kesehatan: Peran Pemerintah Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat*. Surabaya: Universitas Airlangga Press.
- Musnaini. (2020). *Konsep Dasar Manajemen*. Surabaya: Penerbit E.
- Permenkes. (2010). Peraturan Menteri Kesehatan Tentang Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management principles*. Jakarta: Penerbit F.
- Siagian, S. (2019). *Manajemen untuk organisasi modern*. Bandung: Penerbit G.
- Siti Maisaroh. (2020). *Manajemen: Definisi dan aplikasi*. Jakarta: Penerbit H.
- Sosmira, N., Dewi, F., & Sutrisno, A. (2021). *Perkembangan Teknologi Dalam Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Jakarta: Pustaka Medika.
- Sukmadi. (2020). *Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Bisnis*. Semarang: Penerbit J.

- Sule, E. T., & Saefullah, K. (2019). *Manajemen kontemporer*. Bandung: Penerbit I.
- The Liang Gie. (2019). Dalam Siagian. *Pengelolaan Sumber Daya Dalam Manajemen*. Jakarta: Penerbit M.
- UU Nomor 44 Tahun 1999. Undang-Undang Tentang Rumah Sakit. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Widyaningsih, L. (2019). Analisis dimensi Servqual terhadap kepuasan pengguna layanan laboratorium. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(4), 245–256.
- Winawirawan, S., Nurcahya, R., & Dewi, P. (2017). Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di laboratorium kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 15(2), 145–155.
- Yuliani, Y., dkk. (2022). Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Medan Johor. *Jurnal Administrasi Pelayanan Kesehatan*, 13(2), 23-31.
- Zulfa, N. A., & Irawan, H. (2020). Analisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di rumah sakit tipe B. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*,