

## PENGARUH KUALITAS KERJA DOKTER TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD LAMADDUKKELLENG SENGKANG

Darmianti. DN <sup>1\*</sup>, Haeruddin S <sup>2</sup>, Nurmiati Muchlis <sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Magister Kesehatan, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

### ARTICLE INFORMATION

Received: November 4<sup>th</sup> 2025

Revised: January 1<sup>st</sup> 2026

Accepted: January 14<sup>th</sup> 2026

### KEYWORD

Doctor performance quality, patient satisfaction, healthcare service, hospital,

*Kualitas kerja dokter, kepuasan pasien, pelayanan kesehatan, rumah sakit*

### CORRESPONDING AUTHOR

Nama: Darmianti. DN

Address: Jl. Pesona Pelangi Residence,  
Makassar

E-mail: [miaadarmianti@gmail.com](mailto:miaadarmianti@gmail.com)

DOI 10.62354/jurnalmedicare.v5i1.301

### ABSTRACT

*The quality of physician services is a crucial factor in determining patient satisfaction in hospitals. This study aims to analyze the effect of doctor performance quality on inpatient satisfaction at Lamaddukkelleng Sengkang Hospital. This research applied a quantitative design with a cross-sectional approach. A total of 177 respondents were selected using proportional random sampling. Data were collected through a structured questionnaire and analyzed using multiple linear regression. The results indicate that punctuality ( $p=0,000$ ), ability to respond to patient complaints ( $p=0,003$ ), doctor lateness ( $p=0,001$ ), and response delay ( $p=0,010$ ) significantly influence patient satisfaction, while responsiveness does not show a significant effect ( $p=0,538$ ). Punctuality is the most dominant factor affecting patient satisfaction. Therefore, improving physician time discipline, response speed, and communication skills is essential to enhance service quality and patient satisfaction in hospitals.*

Kualitas pelayanan dokter merupakan aspek penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas kerja dokter terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Lamaddukkelleng Sengkang. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Sampel sebanyak 177 responden dipilih menggunakan teknik proportional random sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, kemudian dianalisis melalui uji regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel ketepatan waktu ( $p=0,000$ ), kemampuan menjawab keluhan ( $p=0,003$ ), keterlambatan dokter ( $p=0,001$ ), dan keterlambatan respon ( $p=0,010$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan variabel ketanggapan tidak berpengaruh signifikan ( $p=0,538$ ). Variabel ketepatan waktu merupakan faktor paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien. Dengan demikian, peningkatan kedisiplinan waktu dokter, respons cepat, serta kemampuan komunikasi dalam memberikan penjelasan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit.

## A. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu indikator utama dalam pembangunan suatu negara, sebab kualitas kesehatan masyarakat berkontribusi langsung terhadap peningkatan produktivitas dan kesejahteraan nasional (Bleakley, 2010). Dalam upaya mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal, keberadaan fasilitas pelayanan kesehatan yang bermutu adalah suatu keniscayaan (Guspianto et al., 2023). Rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan rujukan memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitative (Anam, 2023).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 (UU/2023/17) — Tentang Kesehatan (2025) menegaskan bahwa setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu, adil, dan berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan responsif. Di sisi lain, tantangan globalisasi dan kompetisi antar rumah sakit menuntut peningkatan kualitas sumber daya manusia, khususnya tenaga medis sebagai ujung tombak pelayanan (Liu et al., 2025; Mahdavi et al., 2023). Kualitas layanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kinerja tenaga kesehatan, terutama dokter sebagai penanggung jawab utama pelayanan medis (Krijgsheld et al., 2022). Kinerja dokter tidak hanya mencakup kemampuan klinis, tetapi juga ketepatan waktu pelayanan, kelengkapan pemberian informasi medis, responsivitas, serta kemampuan menjalin komunikasi efektif dengan pasien. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas komunikasi dokter–pasien memiliki kontribusi besar dalam menentukan tingkat kepuasan pasien dan citra rumah sakit (Biglu et al., 2017; Chen et al., 2025).

Meskipun berbagai upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan telah dilakukan, keluhan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit masih sering ditemukan. Studi nasional menunjukkan bahwa sebagian pasien masih merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan kesehatan, terutama terkait responsivitas tenaga kesehatan, ketepatan waktu, dan komunikasi terapeutik. Sebuah studi sistematis menyebutkan bahwa faktor komunikasi, kedisiplinan, dan empati tenaga kesehatan masih menjadi sumber utama ketidakpuasan pasien di berbagai fasilitas kesehatan (Al-Abri & Al-Balushi, 2014). Temuan serupa juga dilaporkan pada studi di Asia Tenggara yang menegaskan bahwa kualitas interaksi dokter–pasien dan waktu pelayanan berperan besar terhadap persepsi kepuasan maupun keluhan pasien terhadap layanan kesehatan (Batbaatar et al., 2016).

RSUD Lamaddukkelleng Sengkang sebagai rumah sakit rujukan di Kabupaten Wajo terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan seiring meningkatnya jumlah pasien tiap tahun. Pada tahun 2024 jumlah pasien rawat inap mencapai 13.270 pasien. Namun demikian, berdasarkan survei pendahuluan terhadap 30 pasien rawat inap, ditemukan bahwa 50% di antaranya merasa pelayanan dokter belum memenuhi harapan, terutama pada aspek ketepatan waktu visite dan responsivitas dalam kondisi gawat darurat. Hal ini mengindikasikan

adanya kesenjangan antara harapan pasien dan layanan yang diterima, sehingga perlu dilakukan kajian lebih mendalam.

Pelayanan yang berkualitas bukan hanya berkaitan dengan aspek klinis, tetapi juga aspek etika dan komunikasi, sebagaimana ditegaskan dalam Kode Etik Kedokteran Indonesia mengenai kewajiban dokter untuk memberikan pelayanan medis yang kompeten, penuh empati, dan menghormati martabat pasien. Dengan demikian, peningkatan kualitas kerja dokter merupakan langkah fundamental dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang aman, profesional, dan berorientasi pada keselamatan serta kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian di atas, menarik untuk dikaji lebih lanjut mengenai Pengaruh Kualitas Kerja Dokter terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Lamaddukkelleng Sengkang.

## B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional (Wang & Cheng, 2020; Zuleika & Siswo, 2022), yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu waktu untuk mengetahui pengaruh kualitas kerja dokter terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Lamaddukkelleng Sengkang. Lokasi penelitian adalah RSUD Lamaddukkelleng Sengkang, Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan, dan penelitian dilaksanakan pada bulan Januari sampai Juni 2025, meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis, dan penyusunan laporan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap dengan jumlah 327 pasien, sedangkan sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh 177 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah proportional random sampling berdasarkan unit perawatan. Adapun kriteria inklusi mencakup pasien yang telah menjalani rawat inap minimal dua hari, dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi, serta bersedia menjadi responden. Sebaliknya, pasien dalam kondisi kritis atau dengan gangguan kognitif dikeluarkan dari sampel penelitian.

Jenis data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder (Slater & Hasson, 2025). Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada pasien, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen rumah sakit seperti laporan jumlah pasien, struktur organisasi, serta data lain yang relevan. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator kualitas kerja dokter dan kepuasan pasien serta telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas kerja dokter yang meliputi ketepatan waktu pelayanan, pemberian informasi sebelum tindakan medis, kemampuan menjawab keluhan, ketepatan waktu visite, dan responsivitas pada kondisi gawat darurat. Variabel dependen adalah kepuasan pasien, yang dinilai berdasarkan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima selama perawatan.

Teknik analisis data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu analisis univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi masing-masing variabel, analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square untuk melihat hubungan antara variabel independen dan dependen dengan tingkat signifikansi 0,05, serta analisis multivariat menggunakan regresi linier berganda untuk melihat pengaruh variabel kualitas kerja

dokter secara simultan terhadap kepuasan pasien serta menentukan variabel yang paling dominan. Penelitian ini juga memperhatikan prinsip etika penelitian, termasuk informed consent, kerahasiaan identitas responden (confidentiality), anonimitas, serta menjamin bahwa penelitian tidak merugikan pasien. Selain itu, penelitian telah mendapatkan izin etik dari Komite Etik Penelitian Kesehatan serta persetujuan pihak rumah sakit untuk pelaksanaan penelitian.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Karakteristik Responden

Sebanyak **177 responden** berpartisipasi dalam penelitian ini. Mayoritas responden berada pada rentang usia 17–30 tahun (30,5%), dengan proporsi perempuan lebih banyak (60,4%) dibanding laki-laki (39,6%). Sebagian besar responden bekerja (77,4%) dan memiliki tingkat pendidikan S1 (32,2%).

**Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik**

Karakteristik	Kategori	n	%
Umur	17–30 thn	54	30,5
	31–40 thn	27	15,3
	41–50 thn	49	27,7
	51–60 thn	47	26,5
Jenis Kelamin	Laki-laki	70	39,6
	Perempuan	107	60,4
Pekerjaan	Bekerja	137	77,4
	Tidak bekerja	40	22,6
Pendidikan	SD	49	27,7
	SMP	21	11,8
	SMA	37	21
	S1	57	32,2
	S2	13	7,3

#### Variabel Kualitas Kerja Dokter

Mayoritas pasien menilai kualitas kerja dokter “baik” pada seluruh indikator, dengan lebih dari 99% responden menyatakan dokter tepat waktu, memberikan informasi, responsif, dan mampu menjawab keluhan.

**Tabel 2. Distribusi Penilaian Kualitas Kerja Dokter**

Indikator	Kategori	n	%
Ketepatan waktu	Tepat	176	99,4

Indikator	Kategori	n	%
	Tidak tepat	1	0,6
Pemberian informasi	Sesuai	176	99,4
	Tidak sesuai	1	0,6
Kemampuan menjawab keluhan	Mampu	176	99,4
	Tidak mampu	1	0,6

## Hasil Uji Bivariat

### a. Ketepatan waktu dokter

Ketepatan Waktu	Puas	Tidak Puas	p-value
Tepat	176 (99,4%)	0	
Tidak tepat	0	1 (0,6%)	<b>0,000</b>

Berdasarkan hasil uji bivariat, diketahui bahwa hampir seluruh responden menyatakan puas terhadap pelayanan dokter yang tepat waktu, yaitu sebanyak 176 responden (99,4%). Hanya 1 responden (0,6%) yang tidak puas, dan responden tersebut merupakan pasien yang menilai dokter tidak tepat waktu. Nilai p-value = 0,000, lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu dokter dengan kepuasan pasien.

Hasil ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu dokter dalam memberikan pelayanan, termasuk visite dan penanganan keluhan pasien, menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Pasien cenderung memberikan penilaian positif ketika dokter hadir sesuai jadwal dan menunjukkan komitmen waktu dalam pelayanan. Dengan demikian, semakin tepat waktu dokter memberikan pelayanan, maka tingkat kepuasan pasien semakin meningkat.

### b. Pemberian informasi sebelum Tindakan

Pemberian Informasi	Puas	Tidak Puas	p-value
Sesuai	176 (99,4%)	0	
Tidak sesuai	0	1 (0,6%)	<b>0,000</b>

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebanyak 176 responden (99,4%) menyatakan puas terhadap pelayanan dokter dalam memberikan informasi sebelum tindakan, dan tidak terdapat responden yang tidak puas pada kategori pelayanan yang

sesuai. Sementara itu, hanya 1 responden (0,6%) yang tidak puas ketika dokter tidak memberikan informasi yang memadai. Nilai p-value = 0,000 menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara pemberian informasi sebelum tindakan dengan kepuasan pasien.

Hal ini membuktikan bahwa komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien, terutama dalam memberikan penjelasan mengenai tindakan medis, prosedur, serta risiko yang mungkin timbul, berpengaruh besar terhadap persepsi dan tingkat kepuasan pasien. Pasien yang mendapatkan informasi lengkap merasa lebih tenang, dihargai, dan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan medis.

### c. Kemampuan menjawab keluhan

Kemampuan Dokter	Puas	Tidak Puas	p-value
Mampu	176 (99,4%)	0	
Tidak mampu	0	1 (0,6%)	<b>0,000</b>

Analisis terhadap variabel kemampuan dokter merespon keluhan pasien menunjukkan bahwa 176 responden (99,4%) merasa puas ketika dokter mampu menjelaskan dan merespon keluhan mereka dengan baik. Hanya 1 responden (0,6%) yang menyatakan tidak puas ketika dokter tidak mampu menjawab keluhan dengan baik. Nilai p-value = 0,000 mengindikasikan hubungan signifikan antara kemampuan dokter menjawab keluhan dengan tingkat kepuasan pasien.

Temuan ini mempertegas bahwa komunikasi yang responsif dan kemampuan dokter memberikan penjelasan medis secara jelas sangat memengaruhi kepuasan pasien. Ketika dokter menunjukkan empati, perhatian, dan kesediaan menjawab pertanyaan pasien, pasien akan merasa dihargai dan nyaman dalam proses perawatan.

### Hasil Uji Multivariat (Regresi Linier)

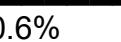
Hasil regresi menunjukkan bahwa secara simultan semua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan ketepatan waktu sebagai variabel dominan.

Kepuasan =  99.4%

Tidak Puas =  0.6%

Kinerja Dokter (Tepat, Informasi, Respon, Menjawab Keluhan)

Kinerja =  99.4%

Kurang =  0.6%

**Gambar 1. Visualisasi Persentase Kepuasan dan Kinerja Dokter**

**Tabel 3. Uji Regresi Linear**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,940	1,110		4,452	0,000
Ketepatan Waktu	0,426	0,093	0,452	4,605	0,000
Ketanggapan	-0,079	0,129	-0,080	- 0,617	0,538
Kemampuan	0,391	0,132	0,372	2,963	0,003
Keterlambatan Dokter	-0,269	0,079	-0,303	- 3,392	0,001
Keterlambatan Respon	0,191	0,073	0,227	2,597	0,010

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Tabel *Coefficients* menunjukkan pengaruh masing-masing variabel kualitas kerja dokter terhadap kepuasan pasien secara parsial setelah seluruh variabel dimasukkan ke dalam model regresi. Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh nilai konstanta sebesar 4,940 yang berarti bahwa jika seluruh variabel independen dianggap konstan atau tidak berubah, maka nilai dasar kepuasan pasien adalah 4,940.

Variabel ketepatan waktu memiliki nilai koefisien  $B = 0,426$  dengan  $t\text{-value} = 4,605$  dan  $p\text{-value} = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu dokter memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya, semakin tepat waktu dokter dalam memberikan pelayanan, maka tingkat kepuasan pasien akan semakin meningkat. Variabel ini juga memiliki nilai *Beta* = 0,452, menunjukkan kontribusi terbesar dalam model, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu merupakan faktor paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien.

Variabel ketanggapan memiliki nilai koefisien  $B = -0,079$ ,  $t = -0,617$ , dan  $p = 0,538$  ( $p > 0,05$ ), yang berarti tidak terdapat pengaruh signifikan antara ketanggapan dokter terhadap kepuasan pasien. Nilai negatif menunjukkan bahwa peningkatan ketanggapan tidak memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien, bahkan cenderung berkorelasi negatif, meskipun tidak signifikan. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa aspek ketanggapan dokter belum menjadi perhatian utama pasien atau terdapat persepsi lain yang lebih dominan dalam menentukan kepuasan mereka.

Variabel kemampuan dokter dalam merespons keluhan memiliki koefisien  $B = 0,391$ ,  $t = 2,963$ , dan  $p = 0,003$  ( $p < 0,05$ ), menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya, semakin baik kemampuan dokter dalam menjelaskan dan menjawab keluhan pasien, maka tingkat kepuasan pasien semakin meningkat. Nilai *Beta* = 0,372 juga menunjukkan bahwa variabel ini memberikan kontribusi kuat terhadap kepuasan pasien.

Variabel keterlambatan dokter menunjukkan nilai koefisien  $B = -0,269$ , dengan  $t = -3,392$  dan  $p = 0,001$  ( $p < 0,05$ ), yang berarti keterlambatan dokter memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pasien. Koefisien negatif menunjukkan bahwa semakin sering dokter terlambat dalam memberikan

pelayanan, maka kepuasan pasien akan semakin menurun. Hal ini menguatkan pentingnya ketepatan waktu dan disiplin dokter terhadap kepuasan pasien.

Variabel keterlambatan respon menunjukkan nilai koefisien  $B = 0,191$ ,  $t = 2,597$ , dan  $p = 0,010$  ( $p < 0,05$ ), yang berarti keterlambatan respon dokter memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai positif menunjukkan bahwa semakin baik respon dokter dalam menangani pasien (semakin cepat/tepat), maka kepuasan pasien meningkat. Variabel ini juga memiliki kontribusi cukup baik dalam model regresi.

Secara keseluruhan, hasil regresi menunjukkan bahwa variabel ketepatan waktu, kemampuan menjawab keluhan, keterlambatan dokter, dan keterlambatan respon memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan variabel ketanggapan tidak berpengaruh signifikan. Dengan demikian, faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien adalah ketepatan waktu dokter dengan nilai *Beta* tertinggi, diikuti kemampuan dokter merespon keluhan.

## Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kerja dokter yang meliputi ketepatan waktu, kemampuan menjawab keluhan pasien, keterlambatan dokter, dan keterlambatan respon secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Lamaddukkelleng Sengkang. Temuan ini memperkuat konsep bahwa mutu pelayanan dokter merupakan salah satu determinan utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit dan pengalaman pasien. Adapun variabel ketanggapan dokter tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, sehingga aspek respons umum belum menjadi faktor dominan dalam penilaian pasien pada konteks pelayanan kesehatan di rumah sakit ini.

Ketepatan waktu dokter dalam memberikan pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,000$ . Hal ini menandakan bahwa semakin tepat waktu dokter dalam memberikan layanan, melakukan visite, dan merespon pasien, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Ketepatan waktu juga merupakan variabel paling dominan dalam penelitian ini.

Temuan ini sejalan dengan standar pelayanan kesehatan yang ditetapkan Kementerian Kesehatan mengenai pentingnya ketepatan waktu tenaga medis sebagai bagian dari mutu layanan dan keselamatan pasien (*patient safety*). Beberapa penelitian sebelumnya juga mendukung hasil ini, diantaranya penelitian (Alrasheedi et al., 2019) dan (Anderson et al., 2007) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu dokter menjadi salah satu indikator profesionalisme medis dan sangat mempengaruhi persepsi kepuasan pasien.

Variabel ketanggapan dokter tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p = 0,538$ ). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ketanggapan merupakan bagian dari mutu pelayanan dalam teori SERVQUAL, namun pada konteks penelitian ini indikator tersebut belum menjadi perhatian utama pasien. Kondisi ini juga bisa disebabkan oleh perbedaan persepsi pasien terhadap konsep “responsiveness”, dimana pasien lebih memperhatikan apakah

dokter hadir tepat waktu dan memberikan penjelasan memadai dibandingkan kecepatan dokter dalam merespon hal-hal lainnya.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Chen et al., 2025) dan (Hidayat et al., 2024) yang menyatakan bahwa dalam konteks layanan kesehatan, kehadiran dan kedisiplinan dokter sering kali lebih dihargai dibandingkan aspek lain seperti keramahan atau inisiatif responsive.

Variabel kemampuan menjawab keluhan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p = 0,003$ ). Artinya, semakin baik dokter dalam memberikan penjelasan terkait kondisi kesehatan pasien, tindakan medis, dan menjawab pertanyaan dengan jelas, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Komunikasi efektif dokter-pasien merupakan inti dari praktik kedokteran modern. Penelitian ini mendukung teori *patient-centered communication* yang menyatakan bahwa interaksi dan komunikasi interpersonal merupakan unsur penting dalam menciptakan rasa aman, nyaman, dan percaya bagi pasien (Biglu et al., 2017). Hal ini sejalan dengan penelitian (Chen et al., 2025) yang menekankan pentingnya empati, komunikasi, dan edukasi pasien dalam meningkatkan kepuasan layanan kesehatan.

Keterlambatan dokter berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p = 0,001$ ), yang berarti semakin sering dokter terlambat, semakin rendah kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu dan disiplin merupakan komponen utama kualitas pelayanan yang dirasakan pasien. Hasil penelitian ini mendukung regulasi Kementerian Kesehatan mengenai standar waktu pelayanan dokter dan prinsip kedisiplinan tenaga kesehatan. Ketidakdisiplinan waktu dapat menurunkan kredibilitas rumah sakit dan memengaruhi kepercayaan pasien (Zubaedah & Putri, 2024).

Variabel keterlambatan respon dokter memiliki pengaruh positif dan signifikan ( $p = 0,010$ ), menunjukkan bahwa semakin cepat dan tepat respon dokter terhadap pertanyaan ataupun keluhan pasien, semakin meningkat kepuasan pasien. Hal ini memperlihatkan bahwa respon cepat merupakan bagian penting dalam pelayanan medis yang humanis dan profesional. Temuan ini mendukung teori responsivitas dalam pelayanan kesehatan, dimana waktu respons dan perhatian dokter terhadap pasien dapat meningkatkan kenyamanan, rasa aman, dan kepercayaan (Choi et al., 2020; Khan et al., 2023). Penelitian ini tidak mengontrol faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien

## D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja dokter berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Lamaddukkelleng Sengkang, dimana ketepatan waktu, kemampuan dokter menjawab keluhan, keterlambatan dokter, dan respons dokter terbukti memberikan pengaruh yang berarti, sedangkan ketanggapan tidak menunjukkan pengaruh signifikan; dengan ketepatan waktu menjadi faktor paling dominan, sehingga semakin baik kedisiplinan dan komunikasi dokter dalam memberikan pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien yang tercipta, yang menunjukkan pentingnya penguatan disiplin waktu, peningkatan kualitas komunikasi klinis, serta

optimalisasi respons pelayanan dokter dalam upaya meningkatkan mutu layanan kesehatan rumah sakit.

### Daftar Pustaka

- Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2014). Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman Medical Journal*, 29(1), 3–7. <https://doi.org/10.5001/omj.2014.02>
- Alrasheedi, K. F., Al-Mohaithef, M., Edrees, H. H., & Chandramohan, S. (2019). The Association Between Wait Times and Patient Satisfaction: Findings From Primary Health Centers in the Kingdom of Saudi Arabia. *Health Services Research and Managerial Epidemiology*, 6, 2333392819861246. <https://doi.org/10.1177/2333392819861246>
- Anam, M. C. (2023). *Analysis of Health Service Quality and Patient Satisfaction on Patient Loyalty in the Outpatient Installation of Aulia Blitar General Hospital*. 12(1), 35–40.
- Anderson, R. T., Camacho, F. T., & Balkrishnan, R. (2007). *Willing to wait ?: The influence of patient wait time on satisfaction with primary care*. 5, 1–5. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-7-31>
- Batbaatar, Enkhjargal, Dorjadgva, Javkhlanbayar, Luvsannyam, Ariunbat, Savino, Matteo Mario, & Amenta, Pietro. (2016). Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), 89–101. <https://doi.org/10.1177/1757913916634136>
- Biglu, M.-H., Nateq, F., Ghojazadeh, M., & Asgharzadeh, A. (2017). Communication Skills of Physicians and Patients' Satisfaction. *Materia Socio-Medica*, 29(3), 192–195. <https://doi.org/10.5455/msm.2017.29.192-195>
- Bleakley, H. (2010). Health, Human Capital, and Development. *Annual Review of Economics*, 2, 283–310. <https://doi.org/10.1146/annurev.economics.102308.124436>
- Chen, X., Liu, C., Yan, P., Wang, H., Xu, J., & Yao, K. (2025). The impact of doctor-patient communication on patient satisfaction in outpatient settings: implications for medical training and practice. *BMC Medical Education*, 25(1), 830. <https://doi.org/10.1186/s12909-025-07433-y>
- Choi, H. G., Soh, J. S., Lim, J. S., Sim, S. Y., Jung, Y. J., & Lee, S. W. (2020). Peptic ulcer does not increase the risk of dementia: A nested case control study using a national sample cohort. *Medicine*, 99(33), e21703. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000021703>
- Guspianto, G., Mutmainnah, M., Indah, W., & Aurora, D. (2023). *How can service quality , patient value , and patient satisfaction increase hospital patient loyalty ?* 9(3), 1726–1736.
- Hidayat, M. R., Ahmad, H., Majid, S. A., & Paramarta, V. (2024). *Profesionalisme Dokter Dan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Dan Klinik Di Kota Bandung*. 2(1).
- Khan, N. A., Siraj, M. I., Rajput, I. A., Memon, Z. A., Ali, R. R., Ursani, A., Anees, M. M., Kumar, K., Naina, Kumar, R. R., Kumar, R., Shahab, R., & Asghar, M. S. (2023). Normal preoperative levels of gamma-glutamyltransferase

- predict the absence of common bile duct stones in patients scheduled for laparoscopic cholecystectomy: a retrospective cohort study. *Annals of Medicine and Surgery* (2012), 85(4), 701–705. <https://doi.org/10.1097/MS9.0000000000000281>
- Krijgsheld, M., Tummers, L. G., & Scheepers, F. E. (2022). Job performance in healthcare : a systematic review. *BMC Health Services Research*, 5, 1–17. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07357-5>
- Liu, H., Jiang, J., Yu, L., & Liu, X. (2025). The impact of hospital competition on healthcare quality: evidence from China's healthcare reform. *Frontiers in Public Health*, 13, 1543884. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1543884>
- Mahdavi, A., Atlasi, R., Ebrahimi, M., Azimian, E., & Naemi, R. (2023). Human resource management (HRM) strategies of medical staff during the COVID-19 pandemic. *Heliyon*, 9(10), e20355. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e20355>
- Slater, P., & Hasson, F. (2025). *Quantitative Research Designs , Hierarchy of Evidence and Validity*. 656–660. <https://doi.org/10.1111/jpm.13135>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 (UU/2023/17) — tentang Kesehatan.* (2025). 2023(November).
- Wang, X., & Cheng, Z. (2020). Cross-Sectional Studies: Strengths, Weaknesses, and Recommendations. *Chest*, 158(1S), S65–S71. <https://doi.org/10.1016/j.chest.2020.03.012>
- Zubaedah, I., & Putri, S. N. (2024). Efektivitas Program Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pelayanan Kesehatan Di Daerah Rawamangun. *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*, 24(1), 32–38.
- Zuleika, P., & Siswo, L. (2022). Cross-sectional study as research design in medicine. *Archives of The Medicine and Case Reports*, 3(2), 256–259.