



ANALISIS PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD I LAGALIGO KEC. WOTU, KAB. LUWU TIMUR

Syahrul Hadi^{*}, Mustamin², Muhammad Idris Patarai³

¹⁻³Universitas Megarezky

ARTICLE INFORMATION	ABSTRACT
Received: July, 5th 2026 Revised: July, 28th 2026 Accepted: July 30th 2026	<i>Hospital administrative services are a critical component influencing patients' perceptions of overall healthcare service quality. Inefficient administrative processes, such as long waiting times, inadequate clarity of information, suboptimal staff behavior, and insufficient facilities and physical environments, may reduce patient satisfaction. RSUD I Lagaligo, as a referral hospital in East Luwu Regency, continues to face challenges in improving the quality of administrative services, particularly during the patient registration stage. This study aims to analyze the effects of waiting time, information clarity, administrative staff behavior, as well as facilities and physical environment on patient satisfaction at RSUD I Lagaligo, Wotu District. The study employed a quantitative approach with a cross-sectional design, collecting data through questionnaires distributed to patients who received administrative services and analyzing the data using multiple linear regression. The results indicate that all independent variables significantly affect patient satisfaction ($p < 0.05$), with administrative staff behavior emerging as the most dominant factor. Simultaneously, these variables make a meaningful contribution to explaining variations in patient satisfaction. Therefore, it is recommended that hospital management enhance administrative efficiency, improve staff behavior and communication quality, and upgrade service facilities and the physical environment to increase patient satisfaction.</i>
KEYWORD fasilitas dan lingkungan fisik, kepuasan pasien, pelayanan administrasi pendaftaran, waktu tunggu <i>administrative registration services, patient satisfaction, physical facilities and environment, waiting time</i>	
CORRESPONDING AUTHOR Nama: Syahrul Hadi E-mail: syahrulhadi611@gmail.com DOI : 10.62354/jurnalmedicare.v5i3.380	

© 2026 Syahrul Hadi, et al.

A. Pendahuluan

Menurut World Health Organization (WHO), pelayanan administrasi rumah sakit merupakan salah satu faktor penentu kualitas pelayanan kesehatan karena menjadi pintu masuk utama interaksi pasien dengan fasilitas kesehatan. Administrasi yang efektif mencakup proses pendaftaran, pengelolaan data pasien, dan sistem informasi yang transparan, sehingga dapat memengaruhi kepuasan pasien secara keseluruhan. WHO menekankan bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh pelayanan medis, tetapi juga oleh pengalaman administratif, termasuk kecepatan layanan, ketersediaan informasi, dan keramahan petugas (World Health Organization, 2018).

Di Indonesia, digitalisasi pelayanan administrasi rumah sakit semakin berkembang seiring dengan implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang terintegrasi dengan platform nasional SatuSehat. Kementerian Kesehatan RI melaporkan bahwa pada tahun 2023, sekitar 80% rumah sakit telah menggunakan SIMRS untuk mempercepat proses administrasi, mulai dari pendaftaran pasien, klaim BPJS, hingga integrasi rekam medis elektronik. Namun, implementasi masih menghadapi kendala berupa disparitas infrastruktur digital antarwilayah, keterbatasan sumber daya manusia, serta variasi mutu layanan administrasi antar rumah sakit (Kementerian Kesehatan RI, 2023).

Studi terbaru menunjukkan bahwa penerapan sistem digital ini berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi layanan serta kepuasan pasien, meskipun masih terdapat kendala pada aspek infrastruktur dan kesiapan sumber daya manusia. Penelitian oleh Rahardjo dan Yusuf (2024) menemukan bahwa kepuasan pasien pada layanan administrasi di Rumah Sakit Haji Jakarta dipengaruhi oleh faktor kecepatan pendaftaran, akses informasi, serta kualitas interaksi dengan petugas administrasi, yang secara langsung berkaitan dengan efektivitas penerapan SIMRS (Rahardjo & Yusuf, 2024).

Provinsi Sulawesi Selatan sebagai salah satu wilayah dengan jumlah rumah sakit yang cukup besar juga menunjukkan perkembangan dalam pelayanan administrasi rumah sakit. Berdasarkan laporan Dinas Kesehatan Sulawesi Selatan (2023), sekitar 72% rumah sakit di provinsi ini telah menerapkan sistem administrasi digital yang terhubung dengan SatuSehat, meskipun belum seluruhnya optimal. Hambatan utama yang dihadapi meliputi keterbatasan infrastruktur jaringan, kurangnya keterampilan tenaga administrasi, serta adanya variasi kualitas pelayanan antar rumah sakit. Kondisi ini turut memengaruhi kepuasan pasien, terutama terkait waktu tunggu dan kelancaran proses pendaftaran (Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan, 2023).

Di Kabupaten Luwu Timur, RSUD I Lagaligo sebagai rumah sakit rujukan utama menghadapi tantangan dalam pelayanan administrasi yang berdampak pada kepuasan pasien. Laporan capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) tahun 2023 menunjukkan bahwa pelayanan rawat jalan memiliki capaian 90,0%, namun masih terkendala waktu tunggu yang rata-rata mencapai 31,79 menit dari standar 15 menit. Sementara itu, pelayanan radiologi hanya mencapai 85,7%, dengan hambatan utama pada keterbatasan fasilitas dan peralatan yang baru terpenuhi 51,98% dari target 100%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat

upaya digitalisasi administrasi, aspek efisiensi dan fasilitas fisik masih perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan pasien (RSUD I Lagaligo, 2023).

Kepuasan pasien sebagai indikator mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai aspek dalam proses pelayanan administrasi rumah sakit. Faktor-faktor tersebut mencakup waktu tunggu, kejelasan informasi, perilaku petugas administrasi, serta ketersediaan fasilitas dan lingkungan fisik yang mendukung kenyamanan pasien. Studi terdahulu menunjukkan bahwa berbagai aspek dalam pelayanan administrasi berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Waktu tunggu yang panjang masih sering menjadi faktor utama ketidakpuasan pasien, sementara penyampaian informasi yang jelas serta sikap tenaga administrasi yang ramah terbukti mampu meningkatkan pengalaman pelayanan yang positif. Selain itu, kenyamanan fasilitas fisik rumah sakit, termasuk ruang tunggu dan aksesibilitas layanan, juga berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Penelitian oleh Abidova et al., (2022) mengidentifikasi bahwa waktu tunggu, komunikasi yang efektif, serta kondisi lingkungan pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien rumah sakit. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Ahmad et al., (2023), yang menekankan pentingnya perilaku petugas dalam membangun interaksi positif dengan pasien.

Kepuasan pasien dalam pelayanan administrasi rumah sakit merupakan indikator penting mutu pelayanan kesehatan yang terbentuk dari pengalaman pasien selama berinteraksi dengan sistem pelayanan. World Health Organization menegaskan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan medis, tetapi juga oleh pengalaman administratif yang mencakup efisiensi proses, kejelasan informasi, serta interaksi dengan petugas pelayanan (World Health Organization, 2018). Dengan demikian, kepuasan pasien dapat dipahami sebagai konstruk multidimensional yang dipengaruhi oleh kombinasi faktor struktural, prosedural, dan interpersonal dalam pelayanan administrasi rumah sakit.

Dalam konteks pelayanan administrasi pendaftaran, waktu tunggu merupakan faktor krusial yang memengaruhi persepsi pasien terhadap efisiensi dan kualitas layanan. Waktu tunggu yang lama berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan dan meningkatkan tingkat ketidakpuasan pasien. Selain itu, kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas administrasi berperan penting dalam mengurangi ketidakpastian, meningkatkan pemahaman pasien terhadap alur pelayanan, serta membangun rasa percaya terhadap rumah sakit. Perilaku petugas administrasi, seperti sikap ramah, empati, dan responsivitas, juga berkontribusi signifikan dalam membentuk pengalaman pelayanan yang positif. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa waktu tunggu, komunikasi yang efektif, dan perilaku petugas memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pasien di fasilitas pelayanan (Abidova et al., 2022; Ahmad et al., 2023).

Selain faktor prosedural dan interpersonal, fasilitas dan lingkungan fisik di area pendaftaran turut memengaruhi kepuasan pasien melalui aspek kenyamanan, keamanan, dan kemudahan akses layanan. Lingkungan fisik yang tertata dengan baik, ruang tunggu yang nyaman, serta ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai dapat meningkatkan persepsi pasien terhadap profesionalisme dan

kualitas pelayanan administrasi rumah sakit. Sebaliknya, keterbatasan fasilitas dan kondisi lingkungan yang kurang mendukung berpotensi menurunkan kepuasan pasien, meskipun sistem administrasi telah didukung oleh teknologi digital. Studi terdahulu menegaskan bahwa fasilitas fisik dan kondisi lingkungan pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan persepsi kualitas layanan rumah sakit (Abidova et al., 2022; Ahmad et al., 2023).

Meskipun berbagai upaya perbaikan pelayanan telah dilakukan, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa pasien masih menghadapi sejumlah kendala dalam proses administrasi di RSUD I Lagaligo. Waktu tunggu yang relatif lama, kejelasan informasi yang belum merata, serta keterbatasan fasilitas fisik masih menjadi keluhan utama pasien. Selain itu, sikap dan perilaku petugas administrasi yang belum konsisten dalam memberikan pelayanan ramah dan responsif turut memengaruhi pengalaman pasien selama proses pendaftaran. Kondisi ini sejalan dengan temuan Zhang et al., (2025) yang menegaskan bahwa waktu tunggu, kejelasan informasi, dan sikap tenaga kesehatan merupakan determinan penting dalam membentuk kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan.

Penelitian ini memiliki keterbaruan dari sisi konteks budaya, sosial ekonomi, dan geografis lokasi penelitian. Berbeda dengan sebagian besar penelitian terdahulu yang umumnya dilakukan di rumah sakit perkotaan atau rumah sakit pendidikan dengan karakteristik masyarakat yang relatif homogen dan tingkat literasi kesehatan yang lebih baik, penelitian ini dilaksanakan di RSUD I Lagaligo Kecamatan Wotu, Kabupaten Luwu Timur, yang berada pada wilayah non-perkotaan dengan kondisi geografis yang tersebar dan akses pelayanan kesehatan yang masih terbatas. Karakteristik masyarakat di wilayah ini dipengaruhi oleh budaya lokal dan latar belakang ekonomi yang beragam, yang secara tidak langsung membentuk persepsi pasien terhadap pelayanan administrasi rumah sakit, khususnya terkait waktu tunggu, kejelasan informasi, dan sikap petugas. Dengan demikian, penelitian ini memberikan perspektif baru mengenai bagaimana faktor-faktor pelayanan administrasi memengaruhi kepuasan pasien dalam konteks masyarakat daerah, yang belum banyak dikaji dalam penelitian sejenis sebelumnya.

Selain itu, keterbaruan penelitian ini juga terletak pada pendekatan komprehensif terhadap variabel pelayanan administrasi, kondisi sarana dan fasilitas, serta karakteristik sampel penelitian. Penelitian-penelitian sebelumnya cenderung menelaah satu atau dua faktor secara terpisah, seperti waktu tunggu atau perilaku petugas administrasi saja. Penelitian ini secara simultan mengkaji pengaruh waktu tunggu, kejelasan informasi, perilaku petugas administrasi, serta fasilitas dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pasien dalam satu model analisis yang terpadu. Sampel penelitian difokuskan pada pasien yang secara langsung berinteraksi dengan pelayanan administrasi di RSUD I Lagaligo, sehingga mencerminkan kondisi riil pelayanan di rumah sakit daerah dengan keterbatasan sarana dan fasilitas. Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini tidak hanya memperkaya kajian empiris di bidang administrasi rumah sakit, tetapi juga memberikan kontribusi praktis berupa gambaran spesifik mengenai faktor-faktor

penentu kepuasan pasien pada rumah sakit rujukan daerah, yang membedakannya secara jelas dari penelitian sebelumnya.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi di RSUD I Lagaligo Kecamatan Wotu, Kabupaten Luwu Timur. Data dikumpulkan secara cross sectional melalui kuesioner berskala Likert lima poin yang diberikan kepada pasien yang telah menyelesaikan proses administrasi rumah sakit. Variabel yang diteliti meliputi waktu tunggu, kejelasan informasi, perilaku petugas administrasi, fasilitas dan lingkungan fisik, serta kepuasan pasien.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang menerima pelayanan administrasi, baik pada sektor pendaftaran, pembayaran, pengambilan obat, maupun pelayanan administrasi kesehatan lainnya seperti laboratorium dan radiologi. Penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 154 pasien yang dipilih secara proporsional dari berbagai sektor administrasi. Kriteria inklusi mencakup pasien yang telah menerima pelayanan administrasi, memiliki pengalaman kunjungan lebih dari satu kali, bersedia menjadi responden, dan mampu mengisi kuesioner, sedangkan kriteria eksklusi meliputi pasien dalam kondisi gawat darurat, memiliki keterbatasan komunikasi atau kognitif, tidak menyelesaikan kuesioner, atau menarik persetujuan keikutsertaan.

Instrumen penelitian diuji validitasnya menggunakan korelasi Pearson dengan nilai $r > 0,3$ dan reliabilitasnya menggunakan Cronbach's Alpha dengan nilai $> 0,7$ melalui perangkat lunak SPSS. Data yang terkumpul selanjutnya melalui tahap pembersihan, analisis deskriptif, dan analisis inferensial menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan narasi interpretatif. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD I Lagaligo pada bulan Agustus 2025 dengan memperhatikan prinsip etika penelitian, meliputi *informed consent*, kerahasiaan data, partisipasi sukarela, objektivitas peneliti, serta prinsip non-diskriminasi, sehingga diharapkan menghasilkan temuan yang valid, akuntabel, dan bermanfaat secara ilmiah.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil pasien yang menjadi sampel penelitian di RSUD I Lagaligo. Informasi karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, jenis pelayanan administrasi yang diterima, serta frekuensi kunjungan ke rumah sakit. Penyajian karakteristik ini penting untuk memahami latar belakang responden, karena perbedaan karakteristik demografis dan pengalaman

pelayanan dapat memengaruhi persepsi serta tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi yang diberikan.

Tabel 1. Karakteristik Subjek Penelitian

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	49	31,8
	Perempuan	105	68,2
Usia	< 25 tahun	66	42,9
	25–30 tahun	58	37,7
	31–35 tahun	14	9,1
	> 35 tahun	16	10,4
Jenis Pelayanan Administrasi	Pelayanan Pendaftaran	76	49,4
	Pelayanan Pembayaran	27	17,5
	Pelayanan Pengambilan Obat	31	20,1
	Pelayanan Kesehatan Lainnya (Laboratorium/Radiologi)	20	13,0
Frekuensi Kunjungan	2–3 kali	31	20,1
	> 3 kali	123	79,9

Tabel 1. menunjukkan bahwa dari 154 responden yang terlibat dalam penelitian, sebagian besar berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 105 orang (68,2%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 49 orang (31,8%). Dominasi responden perempuan mengindikasikan bahwa kelompok ini lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSUD I Lagaligo, baik karena kebutuhan layanan kesehatan yang lebih rutin maupun peran perempuan dalam mengakses layanan kesehatan keluarga. Dari sisi usia, mayoritas responden berada pada kelompok usia kurang dari 25 tahun sebesar 42,9%, diikuti oleh kelompok usia 25–30 tahun sebesar 37,7%. Sementara itu, responden berusia 31–35 tahun dan di atas 35 tahun masing-masing sebesar 9,1% dan 10,4%. Komposisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif awal, yang cenderung memiliki tingkat mobilitas dan kebutuhan pelayanan administrasi yang relatif tinggi.

Berdasarkan jenis pelayanan administrasi yang diterima, responden paling banyak memperoleh pelayanan pendaftaran, yaitu sebesar 49,4%, diikuti oleh pelayanan pengambilan obat sebesar 20,1%, pelayanan pembayaran sebesar 17,5%, serta pelayanan kesehatan lainnya seperti laboratorium dan radiologi sebesar 13,0%. Dominasi pelayanan pendaftaran menunjukkan bahwa proses administrasi awal merupakan titik interaksi utama antara pasien dan rumah sakit, sehingga kualitas layanan pada tahap ini sangat menentukan persepsi awal pasien terhadap pelayanan secara keseluruhan. Selanjutnya, dari aspek frekuensi kunjungan, sebagian besar responden telah mengunjungi RSUD I Lagaligo lebih dari tiga kali, yaitu sebesar 79,9%, sedangkan responden

dengan frekuensi kunjungan dua hingga tiga kali sebesar 20,1%. Tingginya proporsi pasien dengan kunjungan berulang mencerminkan tingkat kepercayaan dan ketergantungan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit, serta menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan administrasi yang dirasakan oleh responden didasarkan pada interaksi yang cukup intens dan berulang.

2. Uji Kualitas Instrumen

Uji Validitas

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	R _{tabel}	R _{hitung}	Keterangan
Waktu Tunggu	X1.1	0,158	0,929	Valid
	X1.2	0,158	0,935	Valid
	X1.3	0,158	0,917	Valid
	X1.4	0,158	0,912	Valid
	X1.5	0,158	0,889	Valid
Kejelasan Informasi	X2.1	0,158	0,886	Valid
	X2.2	0,158	0,905	Valid
	X2.3	0,158	0,885	Valid
	X2.4	0,158	0,911	Valid
	X2.5	0,158	0,795	Valid
Perilaku Petugas Administrasi	X3.1	0,158	0,933	Valid
	X3.2	0,158	0,938	Valid
	X3.3	0,158	0,921	Valid
	X3.4	0,158	0,956	Valid
	X3.5	0,158	0,924	Valid
Fasilitas dan Lingkungan Fisik	X4.1	0,158	0,929	Valid
	X4.2	0,158	0,896	Valid
	X4.3	0,158	0,917	Valid
	X4.4	0,158	0,892	Valid
	X4.5	0,158	0,914	Valid
Kepuasan Pasien	Y1	0,158	0,924	Valid
	Y2	0,158	0,942	Valid
	Y3	0,158	0,925	Valid
	Y4	0,158	0,916	Valid
	Y5	0,158	0,931	Valid
	Y6	0,158	0,923	Valid
	Y7	0,158	0,945	Valid
	Y8	0,158	0,894	Valid
	Y9	0,158	0,898	Valid
	Y10	0,158	0,915	Valid

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 2, seluruh item yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan nilai r_{hitung} yang lebih besar daripada r_{tabel} serta nilai signifikansi yang berada di bawah 0,05. Dengan demikian, seluruh item pertanyaan dalam variabel waktu tunggu, kejelasan informasi, perilaku petugas administrasi, fasilitas dan lingkungan fisik, serta kepuasan pasien dinyatakan valid dan tidak terdapat item yang gugur. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh 30 pernyataan yang digunakan dalam instrumen penelitian telah memenuhi kriteria kelayakan sebagai alat ukur dan dapat digunakan dengan tingkat kepercayaan yang tinggi dalam analisis selanjutnya.

Uji Realibilitas

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Keterangan
Waktu Tunggu	0,952	5	Reliabel
Kejelasan Informasi	0,925	5	Reliabel
Perilaku Petugas Administrasi	0,964	5	Reliabel
Fasilitas dan Lingkungan Fisik	0,948	5	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,980	5	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian, yaitu Waktu Tunggu, Kejelasan Informasi, Perilaku Petugas Administrasi, Fasilitas dan Lingkungan Fisik, serta Kepuasan Pasien memiliki nilai Cronbach's Alpha antara 0,925 hingga 0,980. Seluruh nilai tersebut berada jauh di atas batas minimal 0,6, sehingga seluruh instrumen dinyatakan reliabel. Temuan tersebut menegaskan bahwa setiap variabel memiliki konsistensi internal yang sangat kuat dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

Analisis Regresi Liner Berganda

Tabel 4. Uji Analisis Regresi Liner

Variabel Independen	Koefisien Regresi (β)	t Value	Sig
Waktu Tunggu	0,223	-1,002	0,318
Kejelasan Informasi	0,144	4,964	0,000
Perilaku Petugas Administrasi	0,444	2,342	0,021
Fasilitas dan Lingkungan Fisik	0,212	7,296	0,000

Berdasarkan tabel 4, diketahui nilai koefisien regresi terbesar adalah variabel Perilaku Petugas Administrasi ($\beta = 0,444$), maka variabel independen yang memiliki

pengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Pasien adalah Perilaku Petugas Administrasi

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 5. Uji Koefisien Determinasi

<i>Model Summary^b</i>					
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>	
1	0,962 ^a	0,926	0,924	2,135	

Berdasarkan hasil pada Tabel 5, diperoleh nilai koefisien determinasi *Adjusted R Square* (*Adjusted R²*) sebesar 0,924 atau 92,4%. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 92,4% variasi pada variabel Kepuasan Pasien dapat dijelaskan oleh perubahan pada variabel Waktu Tunggu, Kejelasan Informasi, Perilaku Petugas Administrasi, serta Fasilitas dan Lingkungan Fisik. Sementara itu, sisanya sebesar 7,6% (100% - 92,4%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model regresi penelitian ini.

Uji F (Uji Simultan)

Tabel 6. Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
<i>Regression</i>	8533,837	4	2133,459	468,024	0,000 ^b
<i>Residual</i>	679,208	149	4,558		
<i>Total</i>	9213,045	153			

Berdasarkan hasil uji F (simultan) pada Tabel 4.122, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 468,024, yang lebih besar dari F_{tabel} 2,43, serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Temuan ini menunjukkan bahwa variabel Waktu Tunggu, Kejelasan Informasi, Perilaku Petugas Administrasi, serta Fasilitas dan Lingkungan Fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dinyatakan layak untuk menjelaskan pengaruh keempat variabel independen tersebut terhadap Kepuasan Pasien di RSUD I Lagaligo.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di RSUD I Lagaligo

Penelitian ini melibatkan 154 responden pasien RSUD I Lagaligo, yang dinilai telah mewakili persepsi pasien terhadap pelayanan administrasi rumah sakit. Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($\alpha < 0,05$), yang menegaskan adanya pengaruh yang bermakna antara waktu tunggu dan kepuasan pasien di RSUD I Lagaligo. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin singkat waktu tunggu pelayanan administrasi, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang dirasakan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kecepatan pelayanan menjadi

faktor krusial dalam membentuk penilaian pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Secara teoritis, hasil penelitian ini sejalan dengan model SERVQUAL, khususnya pada dimensi *responsiveness* yang menekankan pentingnya ketanggapan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa (Parasuraman *et al.*, 1988). Oleh karena itu, pengelolaan waktu tunggu yang efisien dapat dipandang sebagai strategi penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di RSUD I Lagaligo.

Meskipun sebagian besar pasien dengan waktu tunggu cepat menyatakan puas terhadap pelayanan administrasi, masih terdapat sejumlah kecil responden (1,3%) yang menyatakan tidak puas meskipun waktu tunggu sudah tergolong cepat. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan semata, tetapi juga oleh faktor lain seperti kejelasan informasi yang diberikan, sikap dan perilaku petugas administrasi, serta kenyamanan fasilitas pelayanan.

Persepsi pasien terhadap waktu tunggu juga mencerminkan efektivitas pengelolaan proses pelayanan. Sebagian besar responden dalam penelitian ini menilai bahwa proses administrasi berlangsung cepat dan efisien, sehingga memberikan kontribusi positif terhadap evaluasi mereka terhadap pelayanan rumah sakit. Penilaian ini sejalan dengan temuan (Al-momani, 2014), yang menyebutkan bahwa kesesuaian antara ekspektasi dan kenyataan mengenai kecepatan layanan menjadi salah satu determinan penting kepuasan pasien. Dengan kata lain, semakin singkat waktu tunggu, semakin besar kemungkinan pasien memberikan penilaian positif terhadap keseluruhan pelayanan.

Persepsi pasien terhadap waktu tunggu juga mencerminkan efektivitas pengelolaan proses pelayanan. Sebagian besar responden dalam penelitian ini menilai bahwa proses administrasi berlangsung cepat dan efisien, sehingga memberikan kontribusi positif terhadap evaluasi mereka terhadap pelayanan rumah sakit. Penilaian ini sejalan dengan temuan (Al-momani, 2014), yang menyebutkan bahwa kesesuaian antara ekspektasi dan kenyataan mengenai kecepatan layanan menjadi salah satu determinan penting kepuasan pasien. Dengan kata lain, semakin singkat waktu tunggu, semakin besar kemungkinan pasien memberikan penilaian positif terhadap keseluruhan pelayanan.

Temuan ini juga sejalan dengan berbagai penelitian internasional yang menekankan pentingnya waktu tunggu dalam menentukan kepuasan pasien. Bleustein *et al.* (2014) menunjukkan bahwa waktu tunggu merupakan faktor yang konsisten memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Bahkan, Anderson *et al.* (2007) menegaskan bahwa sensitivitas pasien terhadap lamanya waktu tunggu jauh lebih tinggi dibandingkan dengan sejumlah elemen pelayanan lainnya. Konsistensi tersebut menunjukkan bahwa waktu tunggu merupakan aspek universal yang memiliki implikasi kuat terhadap pengalaman pelayanan pasien di berbagai konteks pelayanan kesehatan.

Dari perspektif manajerial, waktu tunggu mencerminkan bagaimana sistem, sumber daya, dan proses pelayanan dikelola. Vainieri *et al.* (2020) menekankan bahwa efektivitas manajemen operasional, termasuk pengaturan alur pasien dan koordinasi antarunit memiliki hubungan langsung dengan persepsi pasien terhadap

kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, hasil penilaian responden yang menilai proses administrasi berjalan efisien menunjukkan bahwa RSUD I Lagaligo relatif berhasil dalam mengelola proses pelayanan administratif secara terstruktur. Penilaian bahwa waktu tunggu sebanding dengan kualitas pelayanan yang diterima mendukung pandangan tersebut.

Selain itu, Ferreira *et al.* (2023) menegaskan bahwa waktu tunggu yang dikelola dengan baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga memperkuat reputasi institusi kesehatan serta meningkatkan tingkat kepercayaan pasien terhadap sistem pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh waktu tunggu tidak hanya berdampak pada pengalaman langsung pasien, tetapi juga memiliki implikasi jangka panjang terhadap citra pelayanan rumah sakit. \

Implikasi dari hasil ini adalah manajemen RSUD I Lagaligo perlu memberikan perhatian lebih terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi secara menyeluruh. Meskipun waktu tunggu sudah tergolong cepat, rumah sakit perlu memastikan bahwa petugas administrasi mampu memberikan pelayanan yang ramah, komunikatif, dan responsif, serta didukung oleh fasilitas yang nyaman bagi pasien. Dengan demikian, rumah sakit dapat mempertahankan efisiensi pelayanan sekaligus meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan melalui pengalaman pelayanan yang cepat, jelas, dan menyenangkan.

2. Pengaruh Kejelasan Informasi terhadap Kepuasan Pasien di RSUD I Lagaligo

Penelitian ini melibatkan 154 responden pasien RSUD I Lagaligo, yang dinilai telah mewakili persepsi pasien terhadap pelayanan administrasi rumah sakit. Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,021 ($\alpha < 0,05$), yang menegaskan adanya pengaruh yang bermakna antara kejelasan informasi dan kepuasan pasien di RSUD I Lagaligo. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa kejelasan informasi merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan persepsi positif terhadap pelayanan rumah sakit. Pasien yang menerima informasi dengan jelas terkait prosedur medis, jadwal pelayanan, serta administrasi akan merasa lebih aman dan percaya terhadap layanan yang diterima. Kejelasan informasi membantu meminimalisir ketidakpastian dan meningkatkan rasa kontrol pasien terhadap proses pelayanan kesehatan. Secara teoritis, temuan ini sejalan dengan model SERVQUAL, khususnya pada dimensi *assurance* dan *reliability*, yang menekankan pentingnya kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang akurat, konsisten, dan dapat dipercaya kepada pasien (Parasuraman *et al.*, 1988). Kejelasan informasi meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap layanan, sehingga berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan administrasi.

Meskipun sebagian besar pasien yang menilai informasi sudah jelas merasa puas terhadap pelayanan administrasi, masih terdapat sebagian kecil responden (1,3%) yang menilai informasi jelas namun tetap merasa tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa kejelasan informasi bukan satu-satunya faktor penentu kepuasan pasien. Faktor lain seperti sikap dan keramahan petugas, kecepatan pelayanan, serta kondisi fasilitas fisik juga dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit (Sari *et al.*, 2023). Dalam konteks tersebut, kualitas informasi mencakup keakuratan, relevansi, dan kemudahan pemahaman data yang disampaikan kepada pengguna, baik tenaga medis maupun pasien. Semakin tinggi tingkat kejelasan dan ketepatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi rumah sakit, maka semakin meningkat pula kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak hanya mendukung efektivitas kerja tenaga kesehatan, tetapi juga meningkatkan kepuasan pasien sebagai penerima layanan utama.

Penelitian lain memperkuat bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang efektif memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kepuasan pasien (Liambo *et al.*, 2025). SIMRS yang dirancang dengan memperhatikan kualitas sistem, kualitas layanan, dan terutama kualitas informasi dapat meningkatkan aksesibilitas serta kecepatan pelayanan kepada pasien. Kejelasan informasi yang dihasilkan dari sistem digital memungkinkan pasien memahami status perawatan, jadwal pemeriksaan, dan hasil medis secara lebih cepat dan akurat. Dengan demikian, kejelasan informasi bukan hanya meningkatkan efisiensi administrasi rumah sakit, tetapi juga memperkuat hubungan komunikasi antara pasien dan tenaga medis.

Keterkaitan antara sistem informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien juga ditunjukkan oleh hasil penelitian yang menemukan adanya hubungan signifikan antara efektivitas sistem informasi manajemen dan loyalitas pasien (Lende, 2025). Implementasi sistem informasi yang mampu menyajikan informasi secara jelas dan tepat waktu menciptakan pengalaman positif bagi pasien, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan terhadap rumah sakit. Dalam konteks ini, kejelasan informasi menjadi bentuk nyata dari pelayanan yang berkualitas, karena pasien merasa diperhatikan, dipahami, dan diberdayakan dalam proses pengambilan keputusan medis. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mendukung temuan sebelumnya bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan medis, tetapi juga oleh kejelasan dan kelengkapan informasi yang diterima (Dalfian *et al.*, 2020). Kejelasan informasi berfungsi sebagai indikator komunikasi efektif antara tenaga kesehatan dan pasien, serta mencerminkan kualitas manajemen rumah sakit dalam mengelola data dan pelayanan.

Implikasi dari hasil ini adalah bahwa RSUD I Lagaligo perlu terus memperkuat sistem komunikasi dan penyampaian informasi yang efektif, konsisten, dan mudah dipahami oleh pasien. Meskipun informasi telah disampaikan dengan jelas, masih adanya pasien yang tidak puas menunjukkan bahwa kejelasan informasi perlu diiringi dengan sikap komunikatif, empatik, dan responsif dari petugas dalam menanggapi pertanyaan atau kebutuhan pasien. Rumah sakit juga perlu memanfaatkan teknologi informasi untuk mempercepat dan mempermudah akses pasien terhadap data dan prosedur pelayanan. Dengan demikian, kejelasan informasi tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menjadi bagian dari pelayanan yang transparan dan berorientasi pada kepuasan serta kepercayaan pasien terhadap RSUD I Lagaligo.

3. Pengaruh Perilaku Petugas Administrasi terhadap Kepuasan Pasien di RSUD I Lagaligo

Penelitian ini melibatkan 154 responden pasien RSUD I Lagaligo, yang dinilai telah mewakili persepsi pasien terhadap pelayanan administrasi rumah sakit. Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($\alpha < 0,05$), yang menegaskan adanya pengaruh yang bermakna antara perilaku petugas administrasi dan kepuasan pasien di RSUD I Lagaligo. Hasil ini menegaskan bahwa aspek perilaku petugas, seperti sikap ramah, kesopanan dalam berinteraksi, ketepatan pelayanan, dan kesigapan dalam membantu pasien, menjadi elemen penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Interaksi pertama antara pasien dan petugas administrasi sering kali menentukan kesan awal terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Hasil penelitian ini sejalan dengan model SERVQUAL, terutama pada dimensi *empathy* dan *assurance*, yang menekankan perhatian personal, sikap ramah, serta kemampuan petugas dalam membangun hubungan interpersonal yang baik dengan pasien (Parasuraman *et al.*, 1988). Perilaku petugas yang komunikatif dan profesional menciptakan pengalaman pelayanan yang positif, sehingga meningkatkan persepsi kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Meskipun sebagian besar pasien menilai perilaku petugas administrasi ramah dan merasa puas terhadap pelayanan, masih terdapat sebagian kecil responden (0,7%) yang menilai petugas ramah namun tetap tidak puas. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh keramahan petugas, tetapi juga oleh faktor lain seperti kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta kenyamanan fasilitas yang disediakan. Di sisi lain, responden yang menilai perilaku petugas tidak ramah cenderung merasa tidak puas, menunjukkan bahwa aspek sikap dan perilaku petugas memiliki peran penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap pelayanan.

Hasil ini sejalan dengan temuan yang menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan administrasi yang disertai perilaku profesional petugas dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan (Samsudin, 2021). Pelayanan administrasi yang dilaksanakan dengan cepat, tepat, dan penuh tanggung jawab menciptakan efisiensi serta kenyamanan bagi pasien. Sebaliknya, sikap acuh tak acuh, kurang tanggap, atau kurang ramah dari petugas administrasi dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap institusi kesehatan. Oleh sebab itu, perilaku petugas administrasi tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap proses pelayanan, tetapi merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan interaksi pelayanan antara pihak rumah sakit dan pasien.

Korelasi antara perilaku petugas dan kepuasan pasien juga ditemukan dalam penelitian lain yang menekankan pentingnya komunikasi efektif serta tanggung jawab petugas terhadap pengguna layanan (Irpani *et al.*, 2024). Pasien cenderung merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang disertai perhatian dan sikap sopan dari petugas administrasi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian di Puskesmas Gandus Palembang yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang baik berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, di mana 74,7%

responden menilai pelayanan administrasi telah berjalan dengan baik (Latifah, 2018). Konsistensi hasil tersebut memperkuat pandangan bahwa perilaku petugas administrasi merupakan representasi dari komitmen rumah sakit terhadap pelayanan prima.

Implikasi dari hasil ini adalah bahwa RSUD I Lagaligo perlu memperkuat pembinaan dan pelatihan berkelanjutan bagi petugas administrasi agar senantiasa menunjukkan perilaku yang profesional, ramah, dan empatik dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Meskipun sebagian besar pasien sudah merasa puas, masih adanya responden yang tidak puas meskipun menilai petugas ramah menunjukkan perlunya peningkatan kualitas komunikasi interpersonal dan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pasien secara lebih mendalam. Dengan memperkuat aspek perilaku dan sikap pelayanan, rumah sakit dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih humanis, meningkatkan kepercayaan pasien, serta memperkuat citra positif RSUD I Lagaligo sebagai institusi pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pasien.

4. Pengaruh Fasilitas dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pasien di RSUD I Lagaligo

Penelitian ini melibatkan 154 responden pasien RSUD I Lagaligo, yang dinilai telah mewakili persepsi pasien terhadap pelayanan administrasi rumah sakit. Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($\alpha < 0,05$), yang menegaskan adanya pengaruh yang bermakna antara fasilitas dan lingkungan fisik dan kepuasan pasien di RSUD I Lagaligo. Hal ini mengindikasikan bahwa kenyamanan fisik dan ketersediaan sarana penunjang layanan kesehatan berperan penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan. Fasilitas yang lengkap, bersih, dan berfungsi dengan baik akan mempermudah pasien dalam memperoleh layanan kesehatan, sedangkan kondisi lingkungan yang tenang, higienis, serta tertata rapi dapat menciptakan rasa aman dan nyaman selama menjalani perawatan. Secara konseptual, temuan ini konsisten dengan model SERVQUAL pada dimensi *tangibles*, yang mencerminkan kondisi fisik fasilitas, kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan sarana pelayanan (Parasuraman *et al.*, 1988). Lingkungan fisik yang nyaman dan tertata dengan baik berperan penting dalam membentuk kesan awal pasien terhadap kualitas pelayanan, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Meskipun sebagian besar pasien yang menilai fasilitas dan lingkungan fisik rumah sakit baik merasa puas terhadap pelayanan administrasi, masih terdapat sebagian kecil responden (2,6%) yang menilai fasilitas sudah baik namun tetap merasa tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kondisi fisik dan fasilitas semata, tetapi juga oleh faktor lain seperti sikap petugas, kejelasan informasi, serta kecepatan pelayanan yang diterima. Sementara itu, pasien yang menilai fasilitas dan lingkungan fisik tidak baik cenderung merasa tidak puas, yang menegaskan pentingnya kenyamanan dan kebersihan lingkungan dalam membentuk persepsi positif pasien.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa fasilitas medis memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah

Sakit Umum Sinar Kasih Tentena (Anathasia *et al.*, 2024). Penelitian tersebut menegaskan bahwa fasilitas yang memadai tidak hanya meningkatkan kenyamanan pasien, tetapi juga mendorong loyalitas dan kunjungan ulang. Keberadaan sarana medis dan nonmedis yang lengkap, seperti ruang perawatan yang bersih, alat kesehatan yang berfungsi optimal, serta sistem komunikasi yang efektif, berkontribusi besar terhadap terciptanya kepuasan pasien. Dengan demikian, kualitas fasilitas menjadi bagian integral dari mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Penelitian lain turut memperkuat hasil ini dengan menunjukkan bahwa lingkungan fisik (*healthscape*) memiliki peranan penting terhadap kepuasan pasien rawat inap (Ali *et al.*, 2024). Unsur-unsur seperti suhu ruangan, pencahayaan, kebisingan, kebersihan, tata letak ruang, serta dekorasi memiliki pengaruh langsung terhadap kenyamanan dan kepuasan pasien. Lingkungan fisik yang bersih dan tenang dapat mengurangi stres serta mendukung proses pemulihan pasien. Dengan demikian, perawatan yang dilakukan dalam lingkungan yang kondusif akan menimbulkan pengalaman positif yang berkelanjutan dan memperkuat citra rumah sakit di mata masyarakat.

Korelasi positif antara fasilitas, lingkungan, dan kepuasan pasien juga dijelaskan melalui penelitian yang dilakukan di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang, di mana fasilitas dan lingkungan terbukti memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien (Asmila *et al.*, 2025). Aspek kenyamanan, kebersihan, dan ketersediaan sarana penunjang menjadi faktor dominan yang memengaruhi penilaian pasien terhadap mutu layanan. Hasil ini sejalan dengan penelitian lain yang menegaskan bahwa fasilitas yang nyaman, aman, serta sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan merupakan bentuk tanggung jawab institusi kesehatan dalam memenuhi standar pelayanan publik (Rakhman, 2023). Oleh karena itu, rumah sakit perlu memperhatikan kualitas lingkungan fisik dan fasilitas sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu layanan.

Implikasi dari hasil ini adalah bahwa RSUD I Lagaligo perlu memberikan perhatian berkelanjutan terhadap pemeliharaan dan peningkatan fasilitas serta lingkungan fisik rumah sakit sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu pelayanan. Fasilitas yang memadai, lingkungan yang bersih, tertata, dan nyaman akan memberikan pengalaman positif bagi pasien serta memperkuat persepsi terhadap kualitas pelayanan administrasi. Selain itu, perbaikan fasilitas perlu diimbangi dengan peningkatan sikap profesional petugas dan kejelasan informasi agar seluruh aspek pelayanan berjalan selaras dalam menciptakan kepuasan pasien yang optimal.

5. Variabel Paling Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di RSUD I Lagaligo

Berdasarkan hasil analisis regresi pada Tabel 4.20, diketahui bahwa variabel Perilaku Petugas Administrasi memiliki nilai koefisien regresi terbesar ($\beta = 0,444$), yang berarti variabel ini merupakan faktor paling dominan dalam memengaruhi tingkat kepuasan pasien di RSUD I Lagaligo. Temuan ini menunjukkan bahwa perilaku petugas administrasi memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Semakin

baik sikap, kesopanan, dan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Dengan demikian, sumber daya manusia, khususnya petugas administrasi, berperan sebagai wajah utama rumah sakit yang menentukan kualitas pengalaman pelayanan pasien.

Lebih jauh, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa keberhasilan pelayanan di RSUD I Lagaligo tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas atau kecepatan pelayanan medis, melainkan juga oleh kualitas interaksi sosial antara petugas administrasi dan pasien. Pasien cenderung menilai pengalaman mereka secara menyeluruh, di mana sikap ramah, tutur kata yang sopan, serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi menjadi elemen penting yang membentuk kepuasan. Oleh karena itu, pelayanan administratif tidak dapat dipandang sekadar sebagai prosedur formal, tetapi merupakan bagian integral dari keseluruhan pengalaman pelayanan kesehatan yang menciptakan rasa nyaman, rasa percaya, dan kepedulian dari pihak rumah sakit.

Temuan ini juga sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa sikap dan perilaku petugas administrasi menjadi faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit (Anggraini *et al.*, 2025). Dalam konteks pelayanan publik, perilaku petugas mencerminkan kualitas moral dan profesionalisme lembaga pelayanan itu sendiri. Ketika petugas bersikap sopan, terbuka, dan komunikatif, pasien akan merasa dihormati dan lebih mudah menerima proses pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku positif petugas administrasi tidak hanya berfungsi sebagai bentuk pelayanan, tetapi juga sebagai strategi penting dalam membangun hubungan emosional dan kepercayaan antara rumah sakit dan pasien.

Selain itu, dominasi pengaruh variabel perilaku petugas administrasi terhadap kepuasan pasien memiliki implikasi strategis bagi RSUD I Lagaligo dalam pengelolaan kualitas layanan. Interaksi awal antara pasien dan petugas administrasi menjadi titik krusial yang menentukan kesan pertama terhadap pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi interpersonal, kemampuan komunikasi, serta penguatan empati dan profesionalisme petugas administrasi perlu menjadi prioritas dalam kebijakan pengembangan sumber daya manusia. Implementasi pelatihan pelayanan prima, evaluasi berbasis perilaku, dan pembentukan budaya kerja berorientasi pasien diharapkan dapat menjaga konsistensi kualitas interaksi. Dengan pengelolaan yang baik, faktor ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga memperkuat loyalitas, reputasi, dan kepercayaan masyarakat terhadap RSUD I Lagaligo sebagai institusi pelayanan kesehatan yang humanis dan terpercaya.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang diteliti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD I Lagaligo. Waktu tunggu terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($\alpha = 0,000 < 0,05$), yang menunjukkan bahwa semakin cepat pelayanan administrasi diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap proses pendaftaran dan pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Kejelasan

informasi yang disampaikan oleh petugas administrasi juga berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien ($\alpha = 0,021 < 0,05$), di mana informasi yang akurat, mudah dipahami, serta dikomunikasikan dengan baik mampu meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pasien dalam menerima layanan. Selain itu, perilaku petugas administrasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($\alpha = 0,000 < 0,05$), karena sikap ramah, profesional, dan responsif dari petugas dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan mendorong loyalitas pasien. Fasilitas dan lingkungan fisik rumah sakit juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($\alpha = 0,000 < 0,05$), yang tercermin dari ketersediaan fasilitas yang memadai, kebersihan ruang tunggu, serta penataan lingkungan yang nyaman sebagai representasi mutu pelayanan. Di antara seluruh variabel tersebut, perilaku petugas administrasi merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien, karena responsivitas dan kemampuan komunikasi petugas berperan penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidova, A., da Silva, P. A., Moreira, S., & Azevedo, A. (2022). Predictors of patient satisfaction and the perceived quality of healthcare in primary care centres in Portugal. *BMC Health Services Research*, 22, 1341. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08741-9>
- Ahmad, I., Nawaz, A., Khan, M., & Rashid, M. (2023). Patient satisfaction and the role of healthcare staff behavior: Evidence from public hospitals in South Asia. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(6), 4992. <https://doi.org/10.3390/ijerph20064992>
- Al-momani, M. M. (2014). Gap Analysis between Perceptions and Expectations of Medical-Surgical Patients in a Public Hospital in Saudi Arabia. *Med Princ Pract*, 25, 79–84. <https://doi.org/10.1159/000441000>
- Alhassan, R. K., Duku, S. O., Janssens, W., Nketiah-Amponsah, E., Spieker, N., van Ostenberg, P., & de Wit, T. F. R. (2022). Comparison of patient satisfaction with outpatient health services in public and private hospitals in Ghana. *International Journal for Quality in Health Care*, 34(1), mzab049. <https://academic.oup.com/intqhc/article/34/1/mzab049/6525007>
- Ali, N. R. I. S., Haeruddin, & Yulianti. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Fisik (Healthscape) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUP dr . Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2023. *JOURNAL OF AAFIYAH HEALTH RESEARCH (JAHR)*, 5(1), 16–29. <https://doi.org/https://doi.org/10.52103/jahr.v5i1.1572>
- Anathasia, S. E., Kokasih, Syahidin, R., Asnar, E. S. M., & Yulianti, F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Medis Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Terhadap Jumlah Kunjungan Pasien (Studi Pada Instalasi Rawat Inap Ruangan Mawar Dalam Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Tentena Kabupaten Poso). *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(5), 5076–5099.

- Anderson, R. T., Camacho, F. T., & Balkrishnan, R. (2007). Willing to wait?: The influence of patient wait time on satisfaction with primary care. *BMC Health Services Research BioMed Central Research*, 5, 1–5. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-7-31>
- Andini, R., Pramudito, A., & Fitriani, L. (2021). Hubungan Fasilitas dan Lingkungan Fisik dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 15(2), 78–88. <https://journal.fkm.ui.ac.id/kesmas/article/view/5619>
- Anggraini, W. C., Efkelin, R., & Chairunnisa, R. (2025). Gambaran Sikap Petugas Administrasi terhadap Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Tahun 2025. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 9(2), 207–221. <https://doi.org/https://doi.org/10.57214/jka.v9i2.957>
- Asmila, Febrianti, D., & Said, S. (2025). Analisis Hubungan Fasilitas Dan Lingkungan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang. *BINA GENERASI: JURNAL KESEHATAN*, 17(1), 11–18.
- Barkur, G., & al., et. (2023). Assessment of Healthcare Service Quality Effect on Patient Satisfaction and Care Outcomes: A Case Study in India. *Cogent Business & Management*.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (2000). Five Imperatives for Improving Service Quality. *Journal of Service Quality*, 10(2), 10–22.
- Bleustein, C., Rothschild, D. B., Valen, A., Valaitis, E., Schweitzer, L., & Jones, R. (2014). Wait Times, Patient Satisfaction Scores, and the Perception of Care. *THE AMERICAN JOURNAL OF MANAGED CARE*, 20(5), 393–400.
- Cai, Y., Liu, Y., Liu, S., Wang, C., & Jiang, Y. (2025). A cross-sectional study on the relationship between length of stay and patient satisfaction based on the SERVQUAL model. *Scientific Reports*, 15, 5605. <https://doi.org/10.1038/s41598-025-90176-z>
- Dalfian, Farich, A., & Utari, E. M. (2020). Faktor Dominan Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Lampung Tengah Tahun 2019. *Jurnal Dunia Kemas*, 9(4), 551–560.
- Ferreira, D. C., Viera, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare*, 11, 1–31.
- Fogelberg, P., Danielsson, M., & Möller, J. (2018). The Impact of Waiting Time on Patient Satisfaction in Healthcare. *International Journal of Health Services Research*, 42(4), 465–472.
- Handayani, S., & Fauzi, R. (2021). Assurance sebagai Dimensi Kualitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit. *Jurnal Pelayanan Publik Dan Administrasi Kesehatan*, 5(2), 119–128. <https://ejournal.uns.ac.id/JPPK/article/view/31472>
- Irpiani, M., Ardan, M., & Johan, H. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di UPTD . Puskesmas Remaja Samarinda. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 6(2), 246–250.
- Kemenkes, R. (2023). *Survei Kesehatan Indonesia (SKI) 2023: Laporan Nasional*. Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kusuma, D., & Hartono, A. (2023). Reliability dalam Pelayanan Administrasi Kesehatan: Studi di Rumah Sakit Kota Yogyakarta. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 12(1), 55–64. <https://ejournal.ugm.ac.id/jars/article/view/42121>
- Lagaligo I, R. (2023). *Laporan Capaian Standar Pelayanan Minimal 2023*. RSUD I Lagaligo.
- Lende, S. (2025). Dampak Sistem Informasi Manajemen, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit XYZ. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora (AJSH)*, 5(1), 223–231.
- Lestari, N., & Mahmud, A. (2020). Analisis Responsivitas Petugas Administrasi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Kesehatan*, 8(2), 102–112. <https://journal.ugm.ac.id/jkmk/article/view/20295>
- Liambo, S., Fitrianiingsih, J., & Carsel, S. (2025). Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. *MULTIPLE Journal of Global and Multidisciplinary*, 3(2), 4853–4877.
- Morsy, S., Hassan, R., & Khalil, A. (2021). Influence of hospital physical environment on patient satisfaction: Evidence from healthcare service delivery. *Journal of Facilities Management*, 19(5), 543–559. <https://doi.org/10.1108/JFM-08-2020-0061>
- Mutale, W., Chintu, N., Amoroso, C., Awoonor-Williams, J. K., & Phillips, J. (2020). Improving health system governance and equity through patient satisfaction measurement in low- and middle-income countries. *BMC Health Services Research*, 20, 600. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05424-y>
- Organization, W. H. (2018). *Delivering quality health services: A global imperative*. World Health Organization. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/272465>
- Parasuraman, A. P., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pratama, R., Nugroho, A., & Lestari, W. (2022). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(1), 12–20. <https://ejournal.unair.ac.id/JAKI/article/view/32291>
- Rahardjo, T. B. W., & Yusuf, N. I. (2024). Efektifitas Product, Price, Promotion, Place, and People Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Di Rumah Sakit Haji Jakarta. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*. <https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI/article/view/5847>
- Rahayu, S., & Putri, A. M. (2020). Pengaruh Kejelasan Informasi terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 9(3), 145–154. <https://journal.ui.ac.id/jkki/article/view/19274>
- Safira, A. H., & Fitriyani, S. (2024). Pengalaman Pasien Rawat Jalan dalam Menggunakan Sistem Pendaftaran Online di Rumah Sakit X Bandung. *Majalah Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(1), 45–56. <https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI/article/view/4632>

- Samsudin. (2021). Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD . Pasar Rebo. *JURNAL EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN SOSIAL (EMBISS)*, 1(4), 397–402.
- Sari, D. A., & Kurniawan, H. (2021). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Administrasi di Rumah Sakit Daerah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(2), 87–96. <https://journal.ugm.ac.id/jmpk/article/view/66271>
- Sari, N., Ervianingsih, & Zahran, I. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem , Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen RS “ X ” Kota Palopo. *Jurnal Surya Medika (JSM)*, 9(2), 219–224.
- Selatan, D. K. P. S. (2023). *Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2023*. Dinas Kesehatan Sulawesi Selatan. <https://dinkes.sulselprov.go.id>
- Setiawan, A., Rahmawati, T., & Hidayat, B. (2022). Penerapan SERVQUAL untuk Mengukur Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Administrasi di Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan*, 11(3), 150–162. <https://ejournal.ui.ac.id/jakk/article/view/40418>
- Shabbir, A., Malik, S. A., & Janjua, S. Y. (2020). Equating the expected and perceptions of patients regarding service quality in healthcare: An empirical investigation. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 37(1), 1–23. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2018-0058>
- Siregar, P., & Aditya, R. (2020). Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rumah Sakit Berbasis Teknologi Informasi: Kasus RSU XYZ. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Sistem*, 17(2), 145–159.
- Sulastri, L., & Yulianto, R. (2021). Peran Petugas Administrasi Rumah Sakit dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(1), 23–30.
- Utami, N. S. (2022). Penerapan Model SERVQUAL dalam Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(4), 201–210. <https://ejournal.unair.ac.id/JMKI/article/view/38129>
- Vainieri, M., Panero, C., & Coletta, L. (2020). Waiting times in emergency departments: a resource allocation or an efficiency issue? *BMC Health Services Research*, 1–10.
- Widodo, A. (2019). Pengaruh Fasilitas dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 13(4), 178–185.
- Widodo, B., & Saputra, D. (2023). Peran Sikap dan Perilaku Petugas Administrasi terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum. *Jurnal Pelayanan Kesehatan Prima*, 17(1), 33–42. <https://ejournal.unib.ac.id/index.php/JPKP/article/view/45322>
- Yunus, N. M., Abdullah, M. Z., Ramdan, N. F., & Alnuaimi, H. A. B. S. (2024). The Impact of Healthcare Service Quality on Patient Satisfaction at University Health Center. *Information Management and Business Review*, 16(3), 440–451. [https://doi.org/10.22610/imbr.v16i3\(S\).4072](https://doi.org/10.22610/imbr.v16i3(S).4072)

Zhang, Q., Xu, R., Zhen, W., Bai, X., Li, Z., Zhang, Y., & Wu, W. (2025). Competing risk and random survival forest models for predicting survival in post-resection elderly stage I–III colorectal cancer patients. *Scientific Reports*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1038/s41598-025-05824-1>