

---

---

## PERAN PROSEDUR ADMINISTRASI, WAKTU TUNGGU, HUBUNGAN PASIEN – DOKTER, DAN KEPERCAYAAN PASIEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD CIAWI

Faizah Salsabila Kurniawan  
Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara  
faizahsalsabilakurniawan@gmail.com

Cokki  
Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara  
cokki@fe.untar.ac.id (*corresponding author*)

*Masuk: 01-12-2025, revisi: 11-01-2026, diterima untuk diterbitkan: 12-01-2026*

---

**Abstract:** Unclear administrative procedures make it difficult for patients to secure appointments. The administration department at the Ciawi Regional Hospital is sometimes open and sometimes closed, hindering procedures that should be running smoothly. In addition to the aforementioned issues, the Ciawi Regional Hospital has long wait times due to doctors arriving late or not on schedule. The relationship between patients and doctors at Ciawi Regional Hospital is well-established. Doctors provide clear information about patients' illnesses, and if any immediate action is required, they promptly provide guidance for patients to receive treatment as soon as possible. This study used quantitative methods, the results of which can be presented in the form of data. The data was then processed using SmartPLS with 240 patients at Ciawi Regional Hospital. The results indicate that administrative procedures, waiting times, patient-doctor relationships, and patient trust have a positive impact on patient satisfaction at Ciawi Regional Hospital. The contribution of this study lies in providing the latest empirical evidence regarding the factors influencing patient satisfaction in the context of regional hospitals, particularly regarding the variables of administrative procedures and waiting times which are rarely tested comprehensively in public health facilities.

**Keywords:** Administrative procedures, Waiting times, Patient-doctor relationships, Patient trust, Patient satisfaction.

**Abstrak:** Prosedur Administrasi yang kurang jelas sehingga membuat pasien kesusahan dalam mendapatkan waktu pemeriksaan. Bagian administrasi pada RSUD terkadang buka dan terkadang tutup, sehingga prosedur yang harusnya berjalan dengan baik menjadi terhambat. Selain fenomena diatas, RSUD memiliki waktu tunggu yang lama dikarenakan dokter praktek yang datang terlambat atau tidak sesuai jadwal. Mengenai hubungan pasien dan dokter di RSUD Ciawi terjalin dengan baik. Dokter memberikan informasi mengenai penyakit pasien dengan jelas, dan apabila ada tindakan yang harus segera dilakukan, dokter segera memberikan arahan pasien untuk mendapatkan penanganan yang sesegera mungkin. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif yang dimana hasilnya dapat disajikan berupa data. Kemudian, data tersebut diolah menggunakan SmartPLS dengan jumlah responden sebanyak 240 pasien RSUD Ciawi. Hasilnya menyatakan bahwa prosedur administrasi, waktu tunggu, hubungan pasien-dokter, dan kepercayaan pasien berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di RSUD Ciawi. Kontribusi penelitian ini terletak pada pemberian bukti empiris terbaru mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dalam konteks rumah sakit daerah, khususnya terkait variabel prosedur administrasi dan waktu tunggu yang jarang diuji secara komprehensif pada fasilitas kesehatan publik.

**Kata Kunci:** Prosedur administrasi, Waktu tunggu, Hubungan pasien-dokter, Kepercayaan pasien, Kepuasan pasien.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Rumah sakit beroperasi dalam lingkungan organisasi yang sarat dengan berbagai tuntutan dan karakteristik yang kompleks. Keberadaan rumah sakit tidak hanya ditopang oleh investasi modal yang besar, tetapi juga oleh keterlibatan sumber daya manusia dengan beragam latar belakang keahlian, pemanfaatan teknologi medis yang terus berkembang, penerapan ilmu pengetahuan yang dinamis, serta kepatuhan terhadap berbagai regulasi yang ketat. Buruknya manajemen dan pelayanan jasa kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien sudah sejak lama disadari mengakibatkan banyak kerugian baik bagi rumah sakit maupun bagi pasien. Survei membuktikan bahwa tidak setiap konsumen yang kecewa dengan pelayanan perusahaan dengan senang hati menyampaikan keluhannya (Putri dan Putri, 2015).

Melihat fenomena yang ada, beberapa masalah yang masih ada di RSUD Ciawi seperti Prosedur Administrasi yang kurang jelas sehingga membuat pasien kesusahan dalam mendapatkan waktu pemeriksaan. Hal ini disebabkan pada sistem administrasi yang kurang dalam menyampaikan informasi. Bagian administrasi pada RSUD terkadang buka dan terkadang tutup, sehingga prosedur yang harusnya berjalan dengan baik menjadi terhambat. Selain fenomena diatas, RSUD memiliki waktu tunggu yang lama dikarenakan dokter praktek yang datang terlambat atau tidak sesuai jadwal. Pasien yang menunggu lama dapat merasa jenuh karena dokter tidak dapat menyesuaikan jadwal prakteknya sehingga pasien mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan. Mengenai hubungan pasien dan dokter di RSUD Ciawi terjalin dengan baik. Dokter memberikan informasi mengenai penyakit pasien dengan jelas, dan apabila ada tindakan yang harus segera dilakukan, dokter segera memberikan arahan kepada pasien untuk mendapatkan penanganan sesegera mungkin. Meskipun hubungan pasien–dokter berjalan baik, masih terdapat kesenjangan (*research gap*) antara kualitas komunikasi dengan aspek operasional layanan, terutama pada prosedur administrasi dan waktu tunggu yang belum dikelola secara konsisten. Gap ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas interaksi saja tidak cukup untuk membentuk kepuasan pasien secara menyeluruh apabila manajemen alur pelayanan belum optimal. Selain itu, permasalahan berupa ketidakteraturan jadwal dokter, inkonsistensi jam buka administrasi, serta alur pendaftaran yang belum efisien menimbulkan hambatan signifikan dalam proses pelayanan kesehatan. Kondisi ini menegaskan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap sistem administrasi dan pengelolaan waktu tunggu sebagai faktor penting yang memengaruhi pengalaman dan kepuasan pasien di RSUD Ciawi.

Dari beberapa yang terjadi, banyak kepercayaan pasien yang mulai menurun karena beberapa pelayanan yang kurang sesuai. Waktu tunggu yang lama menyebabkan pasien merasa jenuh menunggu, dan mengakibatkan kepercayaan tersebut menurun. Agar mampu mempertahankan keberlangsungan operasional sekaligus mencapai pertumbuhan, rumah sakit perlu memfokuskan strategi utamanya pada peningkatan mutu pelayanan kepada pasien. Keberadaan pasien memiliki peran sentral dalam keberlanjutan finansial rumah sakit, karena seluruh penerimaan diperoleh melalui layanan yang diberikan, baik dari pembayaran pribadi pasien maupun dari skema pembiayaan tidak langsung seperti asuransi kesehatan (Suwandi *et al.*, 2023).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di RSUD Ciawi. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh prosedur administrasi, waktu tunggu pelayanan, hubungan pasien–dokter, serta tingkat kepercayaan pasien terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan. Melalui analisis ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai aspek-aspek layanan kesehatan yang paling menentukan dalam membentuk kepuasan pasien.

## TINJAUAN PUSTAKA

Prosedur pelayanan administrasi mengacu pada tingkat kemudahan proses dan prosedur administrasi di rumah sakit, tingkat kemudahan pelayanan sampai dengan pengambilan

diagnosis dan tingkat kenyamanan dalam penyelesaian prosedur pembayaran (Usman, 2017). Prosedur administratif membantu dalam penyediaan dan jaminan layanan sekaligus menambah nilai pada pengguna jasa atau konsumen.

Waktu tunggu merupakan jumlah total waktu yang dihabiskan pasien di suatu fasilitas sejak pelanggan tiba di meja pendaftaran sampai waktu penyerahan jasa (Kurdi *et al.*, 2022). Waktu ini mencerminkan lamanya transisi pasien dari satu tahapan pelayanan ke tahapan berikutnya, mencakup seluruh proses administratif dan klinis awal. Waktu tunggu menjadi indikator penting dalam menilai efisiensi pelayanan dan tingkat kepuasan pasien terhadap sistem layanan kesehatan yang diselenggarakan.

Hubungan antara dokter dengan pasien adalah hubungan seorang yang memberikan pengobatan terhadap orang yang membutuhkannya. Hubungan dokter – pasien adalah hubungan kepercayaan, jadi tanpa rasa saling percaya di antara keduanya, pengobatan mungkin tidak dilakukan dengan baik (Setyawan, 2017). Hubungan dokter – pasien merupakan konsep multidimensi yang dimulai ketika seorang pasien berkonsultasi dengan dokter, kemudian berusaha untuk mematuhi rekomendasi medis.

Kepercayaan adalah kesediaan untuk bergantung pada suatu perusahaan (Kasinem, 2021). Kepercayaan adalah kesediaan seseorang untuk peka terhadap tindakan orang lain didasarkan pada harapan bahwa orang lain akan melakukan tindakan tertentu terhadap orang yang mempercayainya tanpa bergantung pada kemampuan mereka untuk mengawasi dan mengendalikannya (Mayer *et al.*, 1995). Kepercayaan terjadi karena adanya keyakinan yang disertai reliabilitas dan integritas dari apa yang dipercaya oleh konsumen. Keberlangsungan hidup suatu perusahaan tergantung kepada kepercayaan dari pelanggan.

### **Hubungan Antar Variabel Prosedur Administrasi dan Kepuasan Pasien**

Prosedur administratif membantu dalam penyediaan dan jaminan layanan sekaligus menambah nilai pada pengguna jasa atau konsumen. Sejalan dengan penelitian Djou *et al.*, (2023) yang menyatakan bahwa prosedur administrasi merupakan faktor yang paling penting yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit Malaysia, serta penelitian oleh Frichi *et al.* (2020) menunjukkan bahwa prosedur administrasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Fez-Maroko.

### **Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien**

Total durasi yang dihabiskan oleh pasien sejak tiba di fasilitas pelayanan kesehatan, dimulai dari proses pendaftaran hingga memperoleh pelayanan medis di ruang pemeriksaan disebut waktu tunggu pasien. Waktu tunggu menjadi indikator penting dalam menilai efisiensi pelayanan dan tingkat kepuasan pasien terhadap sistem layanan kesehatan yang diselenggarakan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh El Garem *et al.*, (2024) yang menyatakan bahwa waktu tunggu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit swasta di Mesir. Serta penelitian Pratama dan Arifin (2024) menjelaskan waktu tunggu prosedur rawat jalan berdampak pada kepuasan pasien di Yai Medika.

### **Hubungan Pasien – Dokter dan Kepuasan Pasien**

Hubungan dokter-pasien yaitu ikatan profesional yang terbentuk antara dokter sebagai pemberi layanan kesehatan dan pasien sebagai penerima layanan, yang didasarkan pada kebutuhan akan pengobatan dan rasa saling percaya. Pasien akan merasa puas jika dokter dapat berkomunikasi untuk menjalin hubungan yang baik dengan pasien. Hubungan dokter-pasien dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian oleh Bellio & Buccoliero (2021) bahwa hubungan dokter-pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit swasta dan umum di Italia serta penelitian Liang *et al.* (2021) menjelaskan bahwa komunikasi dokter-pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien di China.

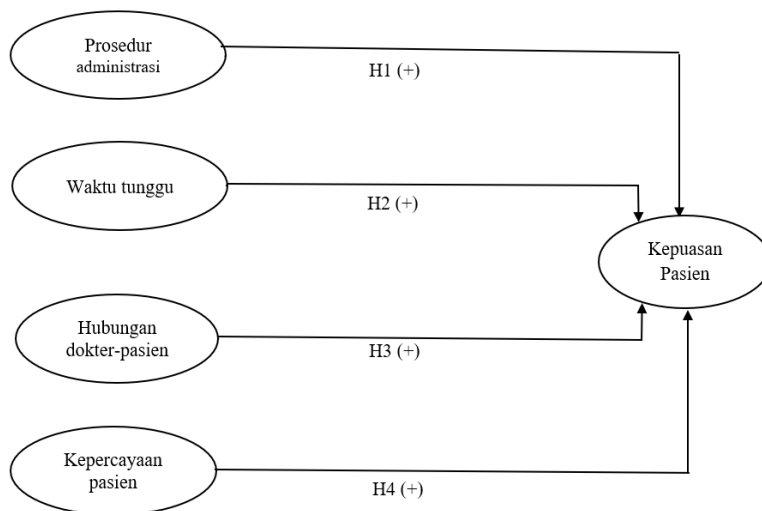
## Kepercayaan Pasien dan Kepuasan Pasien

Kepercayaan pasien adalah suatu kesadaran dan perasaan yang dimiliki oleh pasien untuk mempercayai layanan kesehatan, dan digunakan penyedia jasa sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan pasien. Dalam sektor jasa kesehatan, tingkat kepuasan pasien menjadi indikator utama mutu pelayanan sekaligus berperan dalam membangun kepercayaan pasien terhadap layanan yang diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani *et al.* (2021) bahwa kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee di Yogyakarta serta Diputra & Yasa (2021) menjelaskan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *smartphone* Samsung di Denpasar.

### Model Penelitian

**Gambar 1**

#### Model Penelitian



### Hipotesis

H1: Prosedur administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

H2: Waktu tunggu berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

H3: Hubungan pasien-dokter berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

H4: Kepercayaan pasien berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

### METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah sebuah cara yang digunakan untuk melakukan penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, sebagai metode ilmiah atau scientific karena telah memenuhi syarat sebuah karya ilmiah secara konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, serta sistematis (Sugiyono, 2021). Objek penelitian ini, yaitu RSUD Ciawi yang membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, seperti prosedur administrasi, waktu tunggu, hubungan pasien dan dokter, dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien. Sampel merupakan karakteristik tertentu dari populasi (Sugiyono, 2021). Penelitian ini menggunakan random sampling yang dimana ditujukan untuk pasien RSUD Ciawi dengan jumlah 240 orang yang berkesempatan untuk mengisi kuesioner. Prosedur administrasi diukur menggunakan 3 indikator, yaitu kejelasan tujuan, efisiensi dan efektivitas pelaksanaan, serta proses yang runtut dan sistematis (Maesaroh, 2022). Waktu tunggu diukur menggunakan 3 indikator, yaitu kepuasan pelanggan, responsivitas pelayanan, dan keandalan layanan, yang merujuk pada konsep waktu tunggu dalam pelayanan (Kurti et al, 2022). Hubungan pasien dokter diukur menggunakan 3 indikator, yaitu fokus pada aspek holistik pasien, keterlibatan pasien dalam proses perawatan, serta keterampilan pasien dalam mencapai kemandirian, sesuai dengan pendekatan hubungan terapeutik yang dikemukakan (Suryatri dkk, 2018). Kepercayaan pasien diukur menggunakan

5 indikator, yaitu daya tanggap, empati, jaminan, bukti fisik, dan keandalan, sebagaimana dijelaskan (Kasinem, 2021).

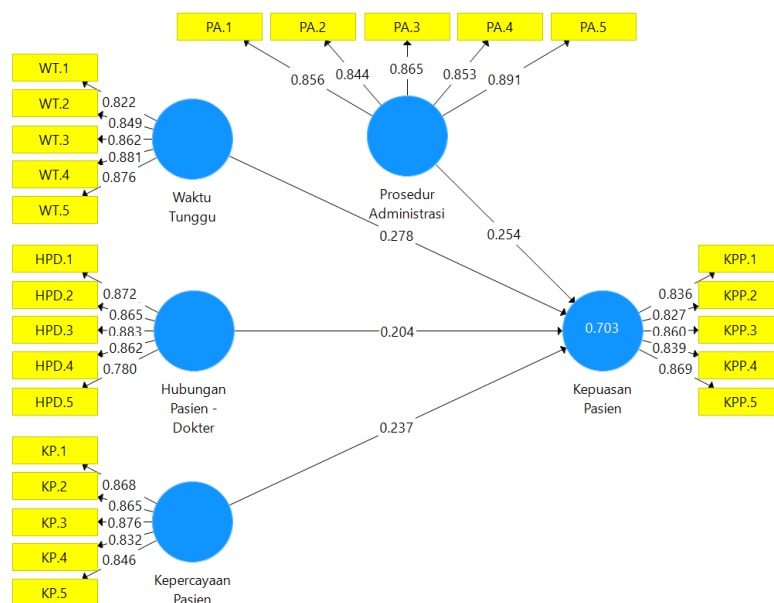
## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data, sebagian besar responden yang merupakan pasien RSUD Ciawi berada pada rentang usia 26-35 tahun, yaitu sebanyak 73 orang atau 30% dari total responden. Kelompok usia 36-45 tahun menempati urutan berikutnya dengan jumlah 64 pasien atau 27%, disusul oleh responden dengan usia di atas 45 tahun sebanyak 60 orang atau 25%. Sementara itu, kelompok usia 18-25 tahun merupakan jumlah paling sedikit, yaitu 43 pasien atau 18%. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang terlibat dalam penelitian berada pada usia dewasa produktif. Hasil distribusi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa pasien perempuan mendominasi dengan jumlah 139 orang atau 58% dari total responden. Sementara itu, pasien laki-laki berjumlah 101 orang atau 42%. Data ini menggambarkan bahwa keterlibatan perempuan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD Ciawi lebih tinggi dibandingkan pasien laki-laki selama periode penelitian.

### MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

*Outer Model* adalah model pengukuran yang terdiri dari indikator dan jalur yang menghubungkan mereka untuk faktor masing – masing, berikut hasilnya.

**Gambar 2**  
**Outer Model**



### Hasil Uji Validitas Konvergen

Validitas konvergen menunjukkan sejauh mana ukuran – ukuran atau item – item dapat menjelaskan varians dalam konstruk yang diukur, dengan indikator – indikator yang seharusnya berkorelasi kuat secara positif. Ini diukur menggunakan nilai *outer loadings* (minimal > 0,70) dan Average Variance Extracted (AVE) (minimal > 0,50), di mana AVE yang tinggi menunjukkan bahwa konstruk mampu menjelaskan lebih dari setengah varians dari indikator-indikatornya, (Hair, 2019). Hasil pengolahan uji validitas pada tabel diatas telah memiliki nilai *loadings factor* > 0,7 sehingga seluruh data responden pada penelitian ini dikatakan valid dan pengujian model dapat dilakukan ke uji berikutnya. Berikut merupakan nilai *outer loadings* pada penelitian ini:

**Tabel 3**  
**Outer Loadings**

Variabel	Indikator	Loading Factors	Keterangan
Prosedur Administrasi	PA.1	0.856	Valid
	PA.2	0.844	Valid
	PA.3	0.865	Valid
	PA.4	0.853	Valid
	PA.5	0.891	Valid
Waktu Tunggu	WT.1	0.822	Valid
	WT.2	0.849	Valid
	WT.3	0.862	Valid
	WT.4	0.881	Valid
	WT.5	0.876	Valid
Hubungan Pasien – Dokter	HPD.1	0.872	Valid
	HPD.2	0.865	Valid
	HPD.3	0.883	Valid
	HPD.4	0.862	Valid
	HPD.5	0.780	Valid
Kepercayaan Pasien	KP.1	0.868	Valid
	KP.2	0.865	Valid
	KP.3	0.876	Valid
	KP.4	0.832	Valid
	KP.5	0.846	Valid
Kepuasan Pasien	KPP.1	0.836	Valid
	KPP.2	0.827	Valid
	KPP.3	0.860	Valid
	KPP.4	0.839	Valid
	KPP.5	0.869	Valid

Pengujian validitas konvergen dapat dinilai melalui *Fornell – Larcker criterion* (di mana akar kuadrat AVE lebih besar dari korelasi antar konstruk) dan *cross – loading* (di mana nilai loading indikator pada konstraknya lebih besar daripada loading pada konstruk lain), (Hair, 2019). Nilai AVE menggambarkan besarnya varian atau keragaman variabel manifest yang dapat dimiliki oleh penelitian ini. Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai *Average Variance Extracted (AVE)* masing-masing variabel memiliki nilai  $AVE > 0,5$  sehingga dapat disimpulkan bahwa data responden yang diolah dapat dikatakan baik dan dapat dipercaya. Jadi semakin tinggi nilai AVE, maka reliabilitas model semakin baik. Berikut merupakan tabel *convergent validity*:

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)**

	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Prosedur Administrasi	0.743	Valid
Waktu Tunggu	0.737	Valid
Hubungan Pasien – Dokter	0.728	Valid
Kepercayaan Pasien	0.736	Valid
Kepuasan Pasien	0.717	Valid

### Hasil Uji Validitas Diskriminan

*Discriminant validity* merupakan suatu konstruk yang dinilai berbeda dengan konstruk lainnya berdasarkan standar empiris. Untuk mengevaluasi *discriminant validity* peneliti mempertimbangkan HTMT. Secara umum, nilai HTMT yang lebih rendah dari 0.85 menunjukkan adanya diskriminan validitas yang memadai, artinya konstruk-konstruk yang diukur memang berbeda satu sama lain. Berdasarkan tabel hasil uji HTMT maka semua nilai

HTMT berada di bawah ambang batas 0.85, yang menunjukkan bahwa tidak ada masalah dengan diskriminan validitas dalam model ini, berikut hasilnya:

**Tabel 5**  
**Discriminant Validity (HTMT)**

	Hubungan Pasien-Dokter	Kepercayaan Pasien	Kepuasan Pasien	Prosedur Administrasi	Waktu Tunggu
Hubungan Pasien – Dokter					
Kepercayaan Pasien	0.812				
Kepuasan Pasien	0.803	0.803			
Prosedur Administrasi	0.732	0.750	0.794		
Waktu Tunggu	0.716	0.659	0.781	0.672	

**Hasil Uji Reliabilitas Konsistensi Internal**

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*. Pengujian *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* bertujuan untuk menguji reliabilitas instrumen dalam suatu model penelitian. Variabel dapat dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq 0,7$  atau *composite reliability*  $\geq 0.7$ , (Hair, 2019). Berikut merupakan tabel hasil uji *reliability* dari penelitian ini:

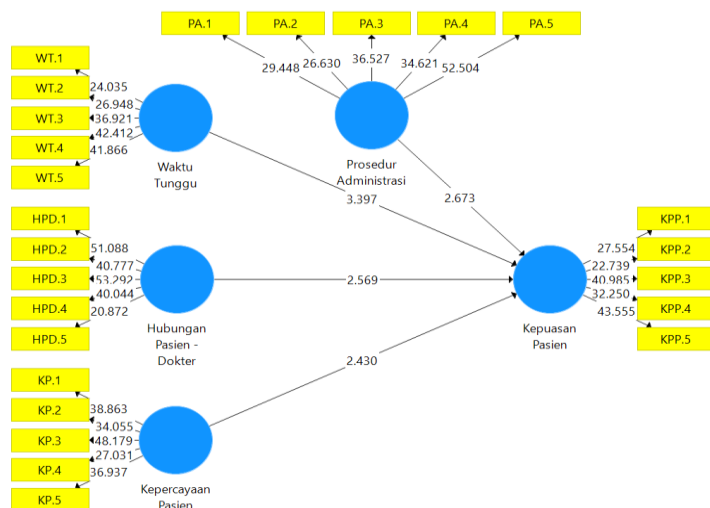
**Tabel 6**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
Prosedur Administrasi	0.913	0.935	Reliabel
Waktu Tunggu	0.911	0.933	Reliabel
Hubungan Pasien – Dokter	0.906	0.930	Reliabel
Kepercayaan Pasien	0.910	0.933	Reliabel
Kepuasan Pasien	0.901	0.927	Reliabel

**ANALISIS MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)**

Evaluasi model struktural atau inner model bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten. Inner model menunjukkan arah dan kekuatan pengaruh satu variabel laten terhadap variabel laten lainnya, dan digunakan untuk menguji hipotesis serta mengevaluasi hubungan dalam model PLS – SEM (*Partial Least Squares Structural Equation Modeling*) (Hair, 2019). Berikut merupakan gambar *inner model* pada penelitian ini:

**Gambar 3**  
**Inner Model**



### Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dalam *Partial Least Square* (PLS) bertujuan untuk menguji apakah ada korelasi antara variabel bebas dalam model regresi. Multikolinearitas terjadi ketika variabel bebas saling berkorelasi atau tidak bersifat saling bebas. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai VIF  $\geq 10$  maka terjadi multikolinearitas. Jika nilai VIF  $< 10$  dan nilai tolerance  $> 0,1$  maka tidak terjadi multikolinearitas, (Hair, 2019).

**Tabel 7**

#### Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Kepuasan Pasien	Keterangan
Kepuasan pasien = $f(\text{PA, WT, HPD, KP})$		
PA	2.260	Tidak ada multikolinearitas
WT	1.969	Tidak ada multikolinearitas
HPD	2.711	Tidak ada multikolinearitas
KP	2.612	Tidak ada multikolinearitas

PA: Prosedur Administrasi; WT: Waktu Tunggu; HPD: Hubungan Pasien-Dokter; KP: Kepercayaan Pasien.

### Hasil Uji Koefisien Determinasi

Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan seberapa besar kontribusi variabel independen secara simultan mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen. Dari hasil uji *r square* menunjukkan bahwa hasil uji simultan memiliki keterangan kuat karena nilai *r square*  $> 0,67$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa prosedur administrasi, waktu tunggu, hubungan pasien, kepercayaan pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 0,703 atau 70,3%, sisanya sebesar 29,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat pada penelitian. Berikut merupakan hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada penelitian ini:

**Tabel 8**

#### Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

	R-square	Kategori
Kepuasan Pasien	0.703	Kuat

### Hasil Uji Relevansi Prediksi

Relevansi prediksi dapat dikatakan relevan untuk mengetahui metode pengujian pada konstruk endogen apabila memiliki nilai lebih besar daripada 0, rendah bila  $< 0.25$  dan medium apabila  $0,25 < x < 0.5$ , serta tinggi bila  $> 0.5$ , (Hair, 2019). Berdasarkan hasil uji *Q-square* pada tabel maka dapat dilihat bahwa variabel Kepuasan Pasien (Y) menghasilkan *Q-square* yang sedang yaitu sebesar 0,493 dimana nilai tersebut lebih dari 0,25 dan kurang dari 0,5, sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini relevan untuk diteliti.

**Tabel 9**

#### *Q Square*

	Q-square	Keterangan
Kepuasan Pasien	0,493	Sedang

### Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis dinyatakan diterima apabila p value  $< 0,05$  dan t – statistik  $> t$  tabel (1,97), sedangkan besar pengaruh dapat di lihat melalui nilai original sample. Pada program SmartPLS hasil uji hipotesis dapat dilihat melalui *path coefficient* teknik bootstrapping sebagai berikut:

Variabel prosedur administrasi terhadap variabel kepuasan pasien memiliki nilai sebesar 2,673 yang dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,970 serta arah yang positif dengan nilai p value  $<$  nilai signifikansi atau  $0,008 < 0,05$ . Maka dapat dikatakan bahwa variabel prosedur administrasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Hipotesis**

Variabel	Nilai $\beta$	p-value	$f^2$	Keterangan
Prosedur Administrasi → Kepuasan Pasien	2,673	0,008	0,096	Berpengaruh positif, signifikan, efek kecil.
Waktu Tunggu → Kepuasan Pasien	3,397	0,001	0,132	Berpengaruh positif, signifikan, efek kecil.
Hubungan Pasien–Dokter → Kepuasan Pasien	2,569	0,000	0,052	Berpengaruh positif, signifikan, efek kecil.
Kepercayaan Pasien → Kepuasan Pasien	2,430	0,001	0,073	Berpengaruh positif, signifikan, efek kecil.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, seluruh variabel independen dalam penelitian ini terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Ciawi. Prosedur administrasi menunjukkan pengaruh positif dengan signifikansi 0,008, yang berarti semakin jelas, efisien, dan runtut prosedur administrasi, semakin meningkat kepuasan pasien. Waktu tunggu memiliki pengaruh paling kuat dibandingkan variabel lainnya, dengan nilai  $\beta$  tertinggi yaitu 3,397 dan p-value 0,001, menunjukkan bahwa semakin cepat dan responsif pelayanan diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Hubungan pasien–dokter juga berpengaruh signifikan (p-value 0,000), menunjukkan bahwa komunikasi dan interaksi yang baik antara dokter dan pasien berperan penting dalam meningkatkan kepuasan. Terakhir, kepercayaan pasien memberikan pengaruh positif signifikan (p-value 0,001), yang berarti semakin tinggi empati, jaminan, keandalan, dan responsivitas pelayanan, semakin tinggi pula kepuasan pasien. Secara keseluruhan, keempat variabel memberikan efek kecil namun konsisten terhadap peningkatan kepuasan pasien.

## Pembahasan

Prosedur administrasi rumah sakit adalah suatu bentuk pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada perseorangan dan atau kelompok untuk mengembangkan, memelihara dan mampu mengembangkan mutu dan pelayanan rumah sakit (Maesaroh et al., 2022). RSUD menerima pasien pengguna BPJS, karena RSUD merupakan Rumah Sakit milik Pemerintah. Namun, pasien yang memenuhi prosedur administrasi yang telah ditetapkan oleh manajemen Rumah Sakit dapat membuat pasien menerima pelayanan yang baik dari pasien yang kurang memenuhi prosedur. Pelayanan yang diberikan RSUD memang harus sesuai dengan prosedur yang berlaku, khususnya prosedur administrasi. Pada penelitian ini, prosedur administrasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Christofer, 2024) yang hasilnya menyatakan bahwa prosedur administrasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Waktu tunggu merupakan jumlah total waktu yang dihabiskan pasien di suatu fasilitas sejak pelanggan tiba di meja pendaftaran sampai waktu penyerahan jasa (Kurti et al., 2022). Waktu tunggu ini menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan, terutama di fasilitas kesehatan seperti rumah sakit. Waktu tunggu ini yang akan membangun kepuasan pasien. Apabila waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan itu cepat, maka kepuasan pasien akan tercapai. Waktu tunggu ini biasanya dapat membangun nama sebuah Rumah Sakit, yang dimana penilaian pasien terhadap waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan tersebut akan menjadi saran bagi banyak orang yang akan menjadi pasien di Rumah Sakit yang sama. Penilaian yang bagus terhadap waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan, akan membuat nama baik Rumah Sakit selalu terjaga. Semakin cepat penanganan yang dilakukan terhadap pasien, maka jumlah pasien akan bertambah sehingga pendapatan Rumah Sakit akan meningkat. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ivan, (2025) yang menyatakan bahwa waktu tunggu memiliki

pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun demikian, beberapa penelitian juga menunjukkan hasil yang berbeda. Pada konteks tertentu, waktu tunggu tidak selalu memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini terlihat dalam penelitian Hasanah et al. (2025) yang menemukan bahwa waktu tunggu tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di RSD Idaman Banjarbaru. Perbedaan temuan ini mengindikasikan bahwa pengaruh waktu tunggu dapat dipengaruhi oleh faktor lain, seperti persepsi kualitas pelayanan, kenyamanan fasilitas, atau efektivitas komunikasi tenaga kesehatan.

Hubungan dokter-pasien adalah hubungan kepercayaan, jadi tanpa rasa saling percaya di antara keduanya, pengobatan mungkin tidak dilakukan dengan baik (Setyawan, 2017). Hubungan pasien dokter diharuskan selalu baik karena banyak pasien yang membutuhkan respon baik yang dilakukan oleh dokter. Perlakuan pasien maupun pihaknya banyak yang baik dengan pernyataan dokter mengenai informasi tentang kondisi pasien, pasti juga ingin direspon dengan hal yang sama. Dari hasil penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini hubungan pasien – dokter berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hartawan (2025) yang menyatakan bahwa pasien – dokter berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Definisi kepercayaan pasien juga mencakup pandangan mengenai prosedur medis, perawatan, dan sistem perawatan kesehatan secara keseluruhan (Setiawan & Sukmawati, 2024). Kepercayaan ini penting karena memengaruhi sikap pasien terhadap perawatan, kepatuhan terhadap rencana pengobatan, kepuasan layanan, dan bahkan hasil kesehatan secara keseluruhan. Namun, terjadi pada beberapa kasus bahwa semua kepercayaan pasien memberikan kepuasan terhadapnya. Hal tersebut terjadi karena pasien memiliki BPJS yang dimana rujukan Rumah Sakit tersebut tidak dapat dipilih mana yang memuaskan atau tidak, namun terjadi karena rujukan harus sesuai dengan Rumah Sakit yang menerima pasien BPJS. Pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini menyatakan bahwa kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Anggraini, 2025) yang menyatakan bahwa kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Adapun implikasi manajerial dalam penelitian ini yaitu RSUD Ciawi perlu meningkatkan kualitas prosedur administrasi melalui penyederhanaan alur dan digitalisasi layanan, mengoptimalkan manajemen waktu tunggu dengan evaluasi alur pelayanan dan sistem antrean yang lebih efektif, serta memperkuat komunikasi dokter–pasien melalui pelatihan komunikasi empatik. Selain itu, rumah sakit perlu menjaga konsistensi mutu layanan untuk membangun kepercayaan pasien, terutama bagi pasien BPJS yang terbatas dalam memilih fasilitas kesehatan. Upaya-upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat reputasi RSUD Ciawi secara keseluruhan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari pembahasan mengenai hubungan antar variabel independen dan variabel dependen, maka dapat disimpulkan bahwa prosedur administrasi, waktu tunggu, hubungan pasien-dokter, dan kepercayaan pasien memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka peneliti memiliki beberapa saran bagi RSUD, yaitu saran untuk meningkatkan prosedur administrasi di RSUD meliputi optimalisasi sistem teknologi yang akan meningkatkan kepuasan pasien. Teknologi tersebut dapat berupa alat – alat medis yang dapat menunjang pemeriksaan Kesehatan masyarakat yang memiliki masalah Kesehatan. Hal ini dapat dilakukan, khususnya bagi alat yang penting namun belum dimiliki oleh RSUD. Kemudian waktu tunggu pada RSUD juga dapat diperbaiki, karena selama ini banyak kasus RSUD yang dimana pelayanan tidak dilakukan dengan cepat, sehingga dapat berakibat fatal terhadap pasien. Hubungan pasien-dokter RSUD lebih baik dijalin dengan baik, agar tidak terjadi miskomunikasi antara pasien dan dokter. Serta, kepercayaan pasien dapat ditingkatkan

untuk meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang baik, misalnya membangun kepercayaan dengan penanganan pasien dengan cepat, khususnya pada pasien gawat darurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anandar, A. P. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan jasa PDAM Tirta Kencana kota Samarinda terhadap kepuasan pelanggan di wilayah kelurahan Sungai Pinang dalam Kecamatan Sungai Pinang. *E-Journal Administrasi Negara*, 1(3), 1103-1114. <https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/>
- Aidina, L., & Suwandi. (2023). Analisis proses pengiriman barang ekspor melalui transportasi laut (Studi kasus PT. Mitra Kargo Indonesia Semarang). *Sanskara Manajemen Dan Bisnis*, 1(3), 182–191. <https://doi.org/10.58812/smb.v1i03.146>
- Bellio, E., & Buccoliero, L. (2021). Main factors affecting perceived quality in healthcare: a patient perspective approach. *TQM Journal*, 33(7), 176–192. <https://doi.org/10.1108/TQM-11-2020-0274>
- Dahlan, A., Umami, S., & Mustari, M. (2024). The impact of hospital administration on healthcare workforce development and training programs. *Journal of Asian-African Focus in Health*, 2(3), 122–130. <https://doi.org/10.71435/595708>
- Diputra, I. G. A. W., & Yasa, N. N. (2021). The influence of product quality, brand image, brand trust on customer satisfaction and loyalty. *American International Journal of Business Management*, 4(1), 25-34. <https://www.aijbm.com/wp-content/uploads/2021/01/E412534.pdf>
- Djou, S. H. N., Darman, & Kuku, C. (2023). The effect of administrative service quality and officer responsiveness on service satisfaction. *West Science Business and Management*, 1(5), 588–494. <https://doi.org/10.58812/wsbm.v1i05.527>
- El Garem, R. A. A., Fouad, A., & Mohamed, H. (2024). Factors associated with patient loyalty in private healthcare sector in Egypt. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, 6(2), 181–206. <https://doi.org/10.1108/jhass-09-2023-0106>
- Frichi, Y., Farouk, I. I. El, Jawab, F., & Boutahari, S. (2020). Hospital logistics' effect on patient satisfaction. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 9(4), 210-216. <http://www.ijstr.org/final-print/apr2020/Hospital-Logistics-Effect-On-Patient-Satisfaction.pdf>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010) *Multivariate Data Analysis* (7<sup>th</sup> Ed.). Pearson.
- Handayani, D. F. R., Widowati, R., & Nuryakin, N. (2021). The influence of e-service quality, trust, brand image on Shopee customer satisfaction and loyalty. *Jurnal Siasat Bisnis*, 25(2), 119–130. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol25.iss2.art3>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (16<sup>th</sup> Ed.). Pearson
- Kasinem, K. (2021). Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329-339. <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/Ekonomika/article/download/5096/4498>
- Kurti, S., Dollani, P., & Kalaja, R. (2022). Managing public hospital care quality through a patient-centered approach: evidence from a Balkan country. *Universal Journal of Public Health*, 10(6), 633–641. <https://doi.org/10.13189/ujph.2022.100611>
- Kurnianingsih, A. (2021). Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas. *Jurnal Manajemen dan Retail*, 1(02), 62-84. <https://ejournal.lppm-unbaja.ac.id/index.php/jumareta/article/download/1574/877>
- Liang, H., Xue, Y., & Zhang, Z. R. (2021). Patient satisfaction in China: A national survey of inpatients and outpatients. *BMJ open*, 11(9), e049570. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-049570>

- Maesaroh, S., Fauziah, ni N., Putri, I. R. R., Ulhaq, M. Z., Rokhmatun, P. N., Zamani, A., Atmojo, J. T., Sunaryanti, S. S. H., & Widiyanto, A. (2022). Hospital administration as factors associated with patient satisfaction: a meta-analysis. *Journal of Health Policy and Management*, 7(3), 227–334. <https://doi.org/10.26911/thejhpm.2022.07.03.07>
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organization. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734. <https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335>
- Usman, I. (2017). Hospital image as a moderating variable on the effect of hospital service quality on the customer perceived value, customer trust and customer loyalty in hospital services. *Eurasian Journal of Business and Management*, 5(4), 22–32. <https://doi.org/10.15604/ejbm.2017.05.04.003>
- Setyawan, F. E. B. (2017). Komunikasi medis: hubungan dokter-pasien medical communications: doctor-patient relations. *Jurnal Unimus*, 1(4), 51–57. <https://doi.org/10.26714/magnamed.1.4.2017.51-57>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pasien rawat jalan rumah sakit di 7 provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239-246. <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
- Wildan, M. (2024). *Pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan (poli penyakit dalam) di RSD Idaman Banjarbaru tahun 2024* (Doctoral dissertation, Universitas Borneo Lestari).