



**OPTIMASI KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP: MENELAAH  
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT  
LAMADDUKKELLENG SENGGANG KABUPATEN WAJO**

***OPTIMIZING INPATIENT SATISFACTION: EXAMINING THE IMPACT  
OF SERVICE QUALITY AT LAMADDUKKELLENG SENGGANG  
HOSPITAL IN WAJO DISTRICT***

**Zulfachry<sup>1</sup>, Zul Rachmat<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Puangrimaggalatung Sengkang

[zulfachry25@gmail.com](mailto:zulfachry25@gmail.com)<sup>1</sup>

<sup>2</sup>STMIK Amika Soppeng

[zulrachmat@amiklps.ac.id](mailto:zulrachmat@amiklps.ac.id)<sup>2</sup>

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Lamaddukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo. Rumah sakit tersebut sebagai instansi pelayanan publik dihadapkan pada tantangan utama terkait ketidaksesuaian pelayanan dengan harapan pasien. Dalam upaya menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien, Rumah Sakit Lamaddukkelleng Sengkang dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data primer melalui kuesioner yang disebarkan kepada 89 pasien rawat inap. Hasil analisis statistik menggunakan SPSS 26.0 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Korelasi antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sebesar 0,368 menunjukkan pengaruh positif dan lemah. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas pelayanan berada pada kategori cukup baik, dengan beberapa indikator yang perlu ditingkatkan untuk mencapai tingkat sangat baik. Sementara itu, tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dinilai baik, namun tetap ada ruang untuk perbaikan. Hasil penelitian ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Lamaddukkelleng Sengkang, memberikan landasan untuk pengembangan strategi perbaikan dan peningkatan pelayanan di masa depan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit Lamaddukkelleng.

**Abstract**

*This study aims to identify and analyze the influence of service quality on the level of patient satisfaction at Lamaddukkelleng Sengkang Hospital in Wajo District. The hospital, as a public service institution, faces a primary challenge related to the discrepancy between service delivery and patient expectations. In an effort to maintain trust and patient satisfaction, Lamaddukkelleng Sengkang Hospital is required to enhance the quality of its services. The research employs a quantitative approach, collecting primary data through questionnaires distributed to 89 inpatients. Statistical analysis using SPSS 26.0 indicates that service quality significantly influences the level of patient satisfaction. The correlation between*



*service quality and patient satisfaction variables, at 0.368, suggests a positive yet weak influence. The analysis also reveals that overall, service quality is categorized as fairly good, with some indicators needing improvement to achieve an excellent level. Meanwhile, the overall level of patient satisfaction is considered good, but there is still room for improvement. The findings of this research provide a comprehensive overview of the relationship between service quality and patient satisfaction at Lamaddukkelleng Sengkang Hospital, laying the groundwork for the development of improvement strategies and enhanced services in the future*

**Keywords:** Service Quality, Patient Satisfaction, Lamaddukkelleng Hospital.

## PENDAHULUAN

Latar belakang penelitian ini dikaitkan dengan landasan hukum dan kebutuhan masyarakat dalam konteks pelayanan kesehatan, khususnya di Rumah Sakit Lamaddukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo. Undang-undang No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan memberikan dasar yang kuat untuk peningkatan pelayanan kesehatan dengan menetapkan bahwa kesehatan adalah unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Dalam konteks rumah sakit, perundang-undangan ini menekankan perlunya melindungi seluruh bangsa dan tumpah darah Indonesia serta memajukan kesejahteraan umum melalui penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas.

Dalam era saat ini, kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok masyarakat yang tak terelakkan, menuntut upaya maksimal untuk memastikan pelayanan kesehatan yang prima. Dengan meningkatnya taraf kehidupan, masyarakat memandang kualitas pelayanan kesehatan sebagai unsur krusial dalam memenuhi kebutuhan dasar mereka. Rumah Sakit Lamaddukkelleng, sebagai lembaga penyedia jasa pelayanan kesehatan di Kabupaten Wajo, memiliki tanggung jawab moral dan etika untuk terus meningkatkan kualitas layanannya. Sebagai pusat kesehatan di wilayah tersebut, rumah sakit ini tidak hanya menjadi penentu kesehatan individu tetapi juga berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Lamaddukkelleng bukan hanya kebutuhan internal institusi, tetapi juga tanggung jawab terhadap masyarakat yang mengandalkan layanannya untuk memastikan kesehatan dan kesejahteraan mereka.

Rumah Sakit Lamaddukkelleng tidak hanya berperan sebagai lembaga pelayanan kesehatan, melainkan juga sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kesehatan Kabupaten Wajo. Dalam kapasitasnya sebagai UPT, rumah sakit ini memegang peran strategis sebagai sarana penunjang kesejahteraan masyarakat, memberikan kontribusi nyata pada pembangunan kesehatan di wilayah kabupaten. Dengan memiliki fungsi ganda, rumah sakit ini menjadi agen utama dalam memajukan kesehatan masyarakat dengan menjadi pusat pembangunan kesehatan masyarakat, mengadakan program pemberdayaan masyarakat, dan berperan sebagai pusat pelayanan tingkat rujukan. Keberhasilan Rumah Sakit Lamaddukkelleng dalam menjalankan peran ganda ini tidak hanya mencerminkan kualitas pelayanannya tetapi juga sejauh mana rumah sakit dapat menjadi motor penggerak perubahan positif dalam pemenuhan kebutuhan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Wajo. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dan fungsinya sebagai UPT menjadi esensial untuk mendukung pembangunan kesehatan yang berkelanjutan.

Faktor utama dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah peran yang dimainkan oleh tenaga medis. Dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya memegang peranan sentral dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pasien. Keterampilan, empati, dan komunikasi yang efektif dari tenaga medis menjadi kunci untuk membangun hubungan saling percaya antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Kualitas layanan kesehatan, oleh karena itu, dapat diukur melalui tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien. Pasien dan keluarga mereka, sebagai konsumen utama dari layanan kesehatan, memberikan perspektif yang berharga untuk menilai sejauh mana rumah sakit memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya terletak pada fasilitas fisik atau teknologi medis, tetapi juga pada peningkatan kompetensi dan keterlibatan tenaga medis dalam menyediakan perawatan yang holistik dan berorientasi pada pasien. Dengan memahami peran kunci tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, rumah sakit dapat merancang strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan mutu pelayanannya secara keseluruhan.

Rumah Sakit Lamaddukkelleng Sengkang, sebagai rumah sakit rujukan terbesar di Kabupaten Wajo, memiliki peran yang sangat vital dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Namun, hasil pengamatan peneliti di lapangan menunjukkan adanya gejala yang mengindikasikan rendahnya kualitas pelayanan, terutama untuk pasien rawat inap. Beberapa indikator kualitas pelayanan yang belum optimal melibatkan aspek-aspek seperti jumlah tenaga medis dan fasilitas yang terbatas, prosedur layanan yang rumit, dan responsivitas tenaga medis yang terbilang lambat. Keberhasilan rumah sakit sebagai lembaga pelayanan kesehatan tidak hanya diukur dari kapasitasnya sebagai rumah sakit



rujukan terbesar tetapi juga dari sejauh mana mereka dapat menyediakan layanan yang berkualitas dan responsif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dan menganalisis faktor-faktor yang berkontribusi terhadap rendahnya kualitas pelayanan, khususnya dalam konteks pasien rawat inap di Rumah Sakit Lamaddukkelleng Sengkang. Dengan memahami tantangan dan kelemahan dalam pelayanan kesehatan ini, dapat dirumuskan rekomendasi dan strategi perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Data terkait jumlah tenaga medis di Rumah Sakit Lamaddukkelleng Sengkang menunjukkan adanya keterbatasan, terutama dalam hal kekurangan dokter baik spesialis maupun umum. Keterbatasan ini dapat mempengaruhi kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal, terutama dalam penanganan kasus-kasus kritis yang memerlukan keahlian khusus. Meskipun fasilitas rumah sakit relatif baik, masih terdapat beberapa keterbatasan, terutama terkait kapasitas ruang perawatan kelas III. Kondisi ini dapat berdampak pada ketersediaan tempat tidur dan pelayanan yang cepat untuk pasien rawat inap. Selain itu, prosedur layanan yang berbelit-belit dan responsivitas tenaga medis yang lambat juga menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang efektif. Proses pelayanan yang rumit dapat meningkatkan tingkat kebingungan pasien dan keluarga pasien, sementara responsivitas yang kurang cepat dapat memperlambat proses diagnosis dan pengobatan. Oleh karena itu, pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor ini menjadi penting untuk merancang strategi perbaikan yang konkret dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Lamaddukkelleng Sengkang.

Data kunjungan selama tiga bulan terakhir yang mencapai 7.587 pasien menunjukkan tingginya permintaan untuk berobat di Rumah Sakit Lamaddukkelleng. Meskipun tingginya jumlah kunjungan mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit ini sebagai penyedia layanan kesehatan, penelitian ini berfokus pada tantangan yang terkait dengan kualitas pelayanan. Dengan memahami aspek-aspek kritis yang mempengaruhi pengalaman pasien, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan mendalam yang dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan di masa depan. Tingginya permintaan pelayanan kesehatan menciptakan tuntutan yang lebih besar pada Rumah Sakit Lamaddukkelleng untuk terus meningkatkan efisiensi, responsivitas, dan kualitas pelayanannya. Dengan merinci aspek-aspek yang perlu diperbaiki, seperti prosedur layanan dan responsivitas tenaga medis, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang konkrit untuk memperbaiki kualitas pelayanan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memenuhi harapan masyarakat yang tinggi terhadap rumah sakit ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengatasi kendala-kendala yang teridentifikasi dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Lamaddukkelleng. Fokus utama penelitian adalah pada aspek-aspek yang telah terlihat memiliki dampak signifikan, seperti jumlah tenaga medis, fasilitas rumah sakit, prosedur layanan, dan responsivitas tenaga medis. Dengan memahami secara mendalam dinamika pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut, penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi perbaikan yang konkret dan berkelanjutan.

Identifikasi faktor-faktor kunci ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih akurat tentang permasalahan yang ada dan memberikan dasar yang kuat untuk pengembangan strategi perbaikan yang tepat sasaran. Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Lamaddukkelleng, menciptakan lingkungan yang lebih efisien dan responsif, serta meraih tingkat kepuasan pasien yang optimal. Dengan menggabungkan data empiris dengan tinjauan mendalam, diharapkan penelitian ini dapat menjadi landasan untuk perubahan positif yang signifikan dalam pengelolaan pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

## **METODE**

### **Lokasi, Waktu dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan selama 3 bulan pada Rumah Sakit Lamaddukkelleng Sengkang, Kabupaten Wajo. Rumah sakit ini dipilih karena sebagai tempat layanan publik, sering mendapat banyak keluhan publik, dan juga menjadi tempat yang menarik untuk mendapatkan informasi mengenai standar kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini mencakup data berupa angka, sedangkan pendekatan deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan objek penelitian dan hasil penelitian tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum.

### **Variabel dan Definisi Operasional Penelitian**

Variabel Independen (Kualitas Pelayanan)



1. Kesederhanaan: Proses pelayanan rumah sakit tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan: Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran rumah sakit jelas, dan rumah sakit mampu menyelesaikan keluhan serta tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan.
3. Kepastian Waktu: Pelayanan rumah sakit dapat diselesaikan tepat waktu.
4. Akurasi Produk Pelayanan Publik: Produk yang diberikan harus akurat, benar, tepat, dan sah.
5. Kelengkapan Sarana dan Prasarana: Tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai.
6. Keamanan: Prioritas pada keamanan produk pelayanan rumah sakit dan kepastian hukum.
7. Tanggungjawab: Orang yang bertanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan rumah sakit dan menyelesaikan keluhan dan sengketa.
8. Kemudahan Akses: Tempat atau lokasi mudah dijangkau, sarana yang memadai, dan pemanfaatan teknologi, telekomunikasi, dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan: Pemberi layanan rumah sakit harus memiliki sikap disiplin, sopan, santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati.
10. Kenyamanan: Lingkungan pelayanan rumah sakit tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, rapi, serta fasilitas pendukung yang lengkap.

#### Variabel Dependen (Kepuasan Pasien)

1. Kinerja Tenaga Dokter: Perilaku dokter dalam pelayanan medis.
2. Kinerja Tenaga Perawat: Perilaku perawat dalam pelayanan medis dan non-medis.
3. Kondisi Fisik: Keadaan sarana rumah sakit, keindahan, dan kenyamanan.
4. Sistem Administrasi Layanan: Proses pengaturan pelayanan rumah sakit.
5. Pembiayaan: Pembayaran sesuai dengan pelayanan yang diterima oleh pasien.
6. Kondisi Kesehatan Pasien: Diagnosa perjalanan penyakit, proses pengobatan, dan tindakan medis.

Berikut Definisi Operasional pada penelitian ini:

1. Kualitas Pelayanan  
Tingkat keunggulan pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien di Rumah Sakit Lamaddukelleng, melibatkan dimensi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk pelayanan publik, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, tanggungjawab, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan.
2. Tingkat Kepuasan Pasien  
Perasaan senang pasien karena terpenuhinya kebutuhan dan keinginan mereka saat menerima pelayanan di Rumah Sakit Lamaddukelleng, melibatkan kinerja tenaga dokter, kinerja tenaga perawat, kondisi fisik, sistem administrasi pelayanan, pembiayaan, dan kondisi kesehatan pasien.

#### Populasi, Sampel dan Responden

Penelitian ini menargetkan populasi sebanyak 794 pasien rawat inap di Rumah Sakit Lamaddukelleng pada tahun 2021. Dengan menggunakan teknik simple incidental sampling, dipilih sampel sejumlah 89 orang pasien rawat inap untuk mewakili populasi. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner berbentuk checklist, yang akan disebar kepada responden yang merupakan pasien rawat inap. Tujuan utama dari pemilihan sampel ini adalah untuk mendapatkan pandangan yang representatif dari pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit tersebut, memungkinkan peneliti untuk merinci aspek-aspek penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien secara lebih mendalam.

#### Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup tiga aspek utama. Pertama, observasi dilakukan dengan mengamati langsung objek penelitian dan kondisi wilayah di Rumah Sakit Lamaddukelleng, memungkinkan peneliti untuk memahami situasi secara lebih rinci. Kedua, sebanyak 89 kuesioner dalam bentuk checklist disebar kepada pasien rawat inap, menggunakan metode kuesioner atau angket sebagai alat untuk menggali pandangan dan tanggapan langsung dari para responden. Terakhir, pengumpulan data dokumentasi melibatkan informasi yang relevan dengan



pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien, diekstrak dari dokumen-dokumen terkait penelitian di Rumah Sakit Lamaddukkelleng.

### Teknik dan Analisis Data

Analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan memberikan gambaran umum terhadap objek penelitian melalui data sampel, memfasilitasi pemahaman mendalam tentang fenomena yang diamati. Sementara itu, analisis asosiatif kuantitatif terdiri dari beberapa pendekatan. Pertama, analisis korelasi digunakan untuk mengukur hubungan antara variabel independen dan dependen, memberikan wawasan tentang sejauh mana keterkaitan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Kedua, analisis uji regresi sederhana menggunakan model matematik regresi untuk menentukan nilai  $a$  dan  $bX$ , yang berguna dalam memahami dampak variabel independen terhadap variabel dependen. Terakhir, uji-t digunakan untuk menguji kebenaran pernyataan atau dugaan yang dihipotesiskan, membantu mengonfirmasi relevansi temuan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### 1. Deskriptif Hasil Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada dua variabel utama, pertama, kualitas pelayanan yang terbagi dalam dimensi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk pelayanan publik, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, tanggungjawab, kemudahan akses, kedisiplinan (kesopanan dan keramahan), serta kenyamanan. Kedua, variabel kepuasan pasien yang mencakup kinerja tenaga dokter, kinerja tenaga perawat, kondisi fisik, sistem administrasi pelayanan, pembiayaan, dan kondisi kesehatan pasien. Analisis deskriptif pada kedua variabel ini bertujuan memberikan gambaran rinci tentang aspek-aspek tersebut, memperoleh pemahaman mendalam, dan mengevaluasi tingkat kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan yang diterima di Rumah Sakit Lamaddukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo.

#### a. Distribusi Frekuensi Data Variabel

Berdasarkan analisis data variabel penelitian, maka dapat diketahui deskripsi data variabel hasil penelitian ini, sebagai berikut:

**Tabel 1**  
Deskripsi Distribusi Frekuensi Data Variabel X dan Y  
**Statistics**

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
N	Valid	89	89
	Missing	0	0
Mean		50.62	35.13
Median		51.00	35.00
Mode		52	33 <sup>a</sup>
Std. Deviation		2.720	2.616
Variance		7.398	6.845
Range		15	14
Minimum		42	28
Maximum		57	42
Sum		4505	3127

Multiple modes exist. The smallest value is shown

Sumber: Data diolah dengan SPSS 26.0





Tabel di atas menggambarkan hasil analisis data variabel penelitian. Semua indikator jawaban responden dianggap valid, tidak terdapat data yang hilang (missing value) dengan nilai 0, menunjukkan kualitas pengolahan data yang baik. Fokus pada variabel Kualitas Pelayanan, mean sebesar 50,62 menunjukkan rata-rata nilai keberagaman dalam dimensi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk, kelengkapan sarana, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan. Standar deviasi yang relatif kecil (2.720) mengindikasikan tingkat konsistensi yang tinggi di antara responden. Sementara itu, pada variabel Kepuasan Pasien, mean sebesar 35,13 mencerminkan tingkat kepuasan pasien dalam dimensi kinerja tenaga medis, kondisi fisik, sistem administrasi, dan faktor lainnya. Standar deviasi yang rendah (2.616) menunjukkan tingkat konsistensi tinggi dalam penilaian kepuasan pasien. Seluruh statistik deskriptif memberikan gambaran yang komprehensif terhadap distribusi dan variasi data dalam penelitian ini.

## b. Deskriptif Skor Butir Pernyataan Variabel

### 1) Skor Butir Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Hasil perhitungan skor variabel kualitas pelayanan (x) pada Rumah Sakit Lamadukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo:

**Tabel 2**  
Skor Butir Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No.	Skor Perolehan	Skor Ideal	Kriteria	Hitungan Skor
1	299	445	Cukup Baik	Skor yang diperoleh adalah jumlah skor setiap butir pertanyaan Skor ideal: Nilai Tertinggi X Jumlah Responden Klarifikasi sikap responden perhitungan Eko Putro Widoyoko (2012 : 110) $>373,8 - 445 =$ Sangat Baik $>3026 - 373,8 =$ Baik $>231,4 - 3026 =$ Cukup Baik $>160,2 - 231,4 =$ Kurang Baik $89 - 160,2 =$ Sangat Kurang Baik
2	278	445	Cukup Baik	
3	361	445	Baik	
4	299	445	Cukup Baik	
5	317	445	Cukup Baik	
6	284	445	Cukup Baik	
7	275	445	Cukup Baik	
8	278	445	Cukup Baik	
9	250	445	Cukup Baik	
10	278	445	Cukup Baik	
11	256	445	Cukup Baik	
12	240	445	Cukup Baik	
13	253	445	Cukup Baik	
14	279	445	Cukup Baik	
15	246	445	Cukup Baik	
16	312	445	Baik	
$\Sigma$	<b>4505</b>	<b>7120</b>	<b>Cukup Baik</b>	

Sumber: Data Primer Setelah Diolah.

Berdasarkan tabel tersebut, variabel Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Lamadukkelleng Sengkang secara keseluruhan menunjukkan kategori "Cukup Baik" dengan skor 4505 dari skor ideal 7120. Rincian analisis menunjukkan bahwa dari 16 indikator dalam variabel Kualitas Pelayanan, hanya 2 indikator yang masuk dalam kategori "Baik," yaitu indikator nomor 3 dan 16. Sementara itu, 14 indikator lainnya berada dalam kategori "Cukup Baik," melibatkan nomor 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, dan 15. Hasil ini memberikan gambaran komprehensif tentang sejauh mana Rumah Sakit Lamadukkelleng Sengkang memenuhi standar kualitas pelayanan yang diukur oleh masing-masing indikator.



## 2) Skor Butir Pernyataan Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Hasil hitungan skor variabel kepuasan Pasien (Y) pada Rumah Sakit Lamaddukkelleng Sengkang Kabupaten wajo, sebagai berikut:

**Tabel 3**  
Skor Butir Pernyataan Variabel Kepuasan Pasien (Y)

No.	Skor Perolehan	Skor Ideal	Kriteria	Hitungan Skor
1	378	445	Sangat Baik	Skor yang diperoleh adalah jumlah skor setiap butir pertanyaan Skor ideal: Nilai Tertinggi X Jumlah Responden Klarifikasi sikap responden perhitungan Eko Putro Widoyoko (2012 : 110) >373,8 – 445 = Sangat Baik >3026 – 373,8 = Baik >231,4 – 3026 = Cukup Baik >160,2 – 231,4 = Kurang Baik 89 – 160,2 = Sangat Kurang Baik
2	292	445	Cukup Baik	
3	315	445	Baik	
4	282	445	Cukup Baik	
5	337	445	Baik	
6	314	445	Baik	
7	325	445	Baik	
8	277	445	Cukup Baik	
9	316	445	Baik	
10	291	445	Cukup Baik	
Σ	<b>3127</b>	<b>4450</b>	<b>Baik</b>	

Sumber: Data Primer Setelah Diolah

Berdasarkan tabel tersebut, variabel Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Lamaddukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo secara keseluruhan menunjukkan kategori "Baik" dengan skor 3127 dari skor ideal 4450. Rincian analisis menunjukkan bahwa dari 10 indikator dalam variabel Kepuasan Pasien, 1 indikator berada dalam kategori "Sangat Baik," yaitu nomor 1. Selain itu, 5 indikator berada dalam kategori "Baik," melibatkan nomor 3, 5, 6, 7, dan 9, sementara 4 indikator lainnya berada dalam kategori "Cukup Baik," yaitu nomor 2, 4, 8, dan 10. Hasil ini memberikan gambaran tentang seberapa memuaskan pelayanan Rumah Sakit Lamaddukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo berdasarkan respons pasien terhadap berbagai aspek yang diukur oleh indikator tersebut.

## 2. Analisis Data Statistik

### a. Analisis Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui hubungan (korelasi = r) antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Lamaddukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo, peneliti melakukan analisis korelasi (Pearson Correlation) dengan menggunakan SPSS versi 26. Hasil analisis korelasi menunjukkan sejauh apa variabel Kualitas Pelayanan berkorelasi dengan variabel Kepuasan Pasien. Koefisien korelasi (r) dapat berada dalam rentang -1 hingga 1. Nilai positif menunjukkan hubungan positif, sementara nilai negatif menunjukkan hubungan negatif. Hasil korelasi tersebut dapat memberikan gambaran apakah peningkatan Kualitas Pelayanan berkorelasi dengan peningkatan Kepuasan Pasien atau sebaliknya.

**Tabel 4**  
Analisis Korelasi

### Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.368**



	Sig. (2-tailed)		0.000
	N	89	89
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	.368**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	
	N	89	89

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah SPSS 26.0

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, terlihat bahwa hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien adalah lemah, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,368. Nilai ini mengindikasikan sejauh mana variabel Kualitas Pelayanan berkorelasi dengan variabel Kepuasan Pasien. Dengan nilai positif, hubungan tersebut bersifat positif, yang dapat diartikan bahwa peningkatan Kualitas Pelayanan dapat berkontribusi terhadap peningkatan Kepuasan Pasien, meskipun tingkat korelasinya tergolong rendah. Analisis ini memberikan gambaran bahwa peningkatan aspek-aspek kualitas pelayanan di rumah sakit dapat memiliki pengaruh positif, meskipun faktor lain mungkin turut berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

#### b. Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pengaruh satu variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Rumus umum persamaan regresi linier sederhana adalah  $Y = a + bX$ , di mana Y merupakan variabel terikat, X adalah variabel bebas, a adalah intercept (konstanta), dan b adalah koefisien regresi.

Dalam analisis regresi linier sederhana, output tabel memberikan informasi kritis tentang nilai-nilai koefisien regresi. Nilai a merupakan intercept pada sumbu Y ketika  $X=0$ , dan nilai b menunjukkan seberapa besar perubahan dalam variabel terikat Y yang diakibatkan oleh satu unit perubahan dalam variabel bebas X.

Output tabel tersebut membantu peneliti untuk menilai signifikansi statistik dan kekuatan hubungan antara variabel X dan Y, serta memberikan informasi penting untuk interpretasi hasil regresi.

**Tabel 5**  
Regresi Linier Sederhana

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model				Standardized Coefficients	T	Sig.
				Beta		
1	(Constant)	17.206	4.860		3.540	0.001
	Kualitas Pelayanan	0.354	0.096	0.368	3.694	0.000

Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data diolah SPSS 26.0

1.  $a = 17.206$ : Angka ini merupakan konstanta atau intercept dalam persamaan regresi. Dalam konteks ini, jika variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki nilai 0, maka nilai konstan Kepuasan Pasien (Y) akan menjadi 17.206. Dengan kata lain, nilai a menunjukkan nilai awal dari Kepuasan Pasien ketika Kualitas Pelayanan (X) sama dengan nol.
2.  $b = 0,354$ : Koefisien regresi (b) menunjukkan seberapa besar perubahan dalam variabel Kepuasan Pasien (Y) yang diakibatkan oleh satu unit perubahan dalam variabel Kualitas Pelayanan (X). Dalam hal ini, setiap penambahan satu satuan tingkat Kualitas Pelayanan (X) akan meningkatkan Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,354. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien (Y). Persamaan regresinya dapat dirumuskan sebagai  $Y = 17.206 + 0,354X$ .





### c. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) adalah ukuran statistik yang mengindikasikan sejauh mana model regresi mampu menjelaskan variasi dalam variabel dependen (Y). Nilai R<sup>2</sup> berkisar antara 0 dan 1, di mana semakin tinggi nilai R<sup>2</sup>, semakin baik kemampuan model dalam menjelaskan variabilitas Y. Secara lebih spesifik, R<sup>2</sup> menyatakan proporsi variasi dalam variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas dalam model.

Sebagai contoh, jika R<sup>2</sup> memiliki nilai 0,8, itu berarti 80% variasi dalam Y dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model. Dengan kata lain, semakin mendekati nilai 1, semakin besar kontribusi variabel bebas terhadap variasi dalam variabel terikat. R<sup>2</sup> menjadi alat yang penting untuk mengevaluasi kecocokan model regresi terhadap data empiris.

**Tabel 6**  
Uji R<sup>2</sup>

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.368 <sup>a</sup>	0.136	0.126	2.446

Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah SPSS 26.0

Dari hasil uji determinasi yang menunjukkan nilai R-square sebesar 0,136%, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh dari variabel bebas, yaitu Kualitas Pelayanan, terhadap variabel terikat, yaitu Kepuasan Pasien. Nilai R-square sebesar 0,136% mengindikasikan bahwa sekitar 13,6% variasi dalam Kepuasan Pasien dapat dijelaskan oleh variasi dalam Kualitas Pelayanan.

Artinya, sebagian kecil dari variasi Kepuasan Pasien dapat diatribusikan atau dijelaskan oleh perubahan dalam Kualitas Pelayanan. Namun, sebagian besar variasi dalam Kepuasan Pasien (sekitar 86,4%) masih dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model regresi ini. Oleh karena itu, walaupun terdapat pengaruh, masih ada faktor-faktor lain yang memainkan peran dalam menjelaskan variasi Kepuasan Pasien yang tidak dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan.

### d. Uji t

Uji statistik yang dilakukan untuk menentukan apakah variabel bebas (X) memiliki hubungan yang signifikan secara parsial terhadap variabel terikat (Y) disebut uji statistik parsial atau uji parsial. Dalam konteks analisis regresi linier, uji parsial dapat dilakukan untuk menguji signifikansi masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan mempertahankan variabel lainnya tetap.

Dalam proses ini, dilakukan uji hipotesis untuk setiap variabel bebas secara terpisah. Hipotesis nol (H<sub>0</sub>) menyatakan bahwa tidak ada hubungan parsial antara variabel bebas dan variabel terikat, sementara hipotesis alternatif (H<sub>1</sub>) menyatakan bahwa ada hubungan parsial yang signifikan.

Hasil uji parsial dapat memberikan informasi tentang kontribusi masing-masing variabel bebas terhadap variabilitas variabel terikat, dan ini membantu dalam memahami sejauh mana setiap variabel bebas berpengaruh secara individu terhadap variabel terikat.

**Tabel 7**  
Uji t

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model				Standardize	t	Sig.
		Beta		d Coefficients		
1	(Constant)	17.206	4.860		3.540	0.001
	Kualitas Pelayanan	0.354	0.096	0.368	3.694	0.000

Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data diolah SPSS 26.0



Dalam konteks hasil uji t pada pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y), kita mengamati nilai t hitung sebesar 3.694 yang dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 1.98761. Nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kelompok yang diobservasi dengan kelompok kontrol.

Dalam hal ini, karena nilai t hitung melebihi nilai kritis t tabel, hipotesis nol (Ho) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien ditolak. Sebaliknya, hipotesis alternatif (Ha) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien diterima.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien berdasarkan hasil uji t yang dilakukan.

#### e. Uji Signifikan

Dalam penelitian statistik, tingkat signifikansi atau alpha ( $\alpha$ ) umumnya diatur pada nilai tertentu, seperti 0,05 atau 5%. Nilai ini menentukan batas di mana kita menentukan apakah suatu hasil penelitian atau perbedaan antara kelompok adalah cukup signifikan atau tidak. Pada umumnya, jika nilai p (hasil uji signifikansi) kurang dari  $\alpha$  yang telah ditetapkan, kita tolak hipotesis nol (Ho) dan anggap hasilnya signifikan.

Dalam konteks penelitian ini, dengan nilai  $\alpha$  sebesar 0,05, ini berarti bahwa hasil uji signifikansi antara variabel bebas dan variabel terikat dianggap signifikan jika nilai p kurang dari 0,05. Dengan kata lain, jika hasil uji menyatakan bahwa peluang terjadinya hasil yang ditemukan secara kebetulan (p-value) kurang dari 0,05, kita dapat menyimpulkan bahwa perbedaan antara kelompok variabel bebas dan variabel terikat adalah signifikan.

**Tabel 8**  
Uji Signifikan

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	81.672	1	81.672	13.646	.000 <sup>b</sup>
	Residual	520.710	87	5.985		
	Total	602.382	88			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah SPSS 26.0

Hasil menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan adalah signifikan ( $F = 13.646$ ,  $p < 0.05$ ), dan setidaknya satu variabel prediktor (Kualitas Pelayanan) berkontribusi signifikan terhadap menjelaskan variasi dalam variabel terikat (Kepuasan Pasien).

#### Pembahasan

Penelitian mengenai pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Lamadukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo memberikan gambaran menyeluruh tentang kondisi pelayanan kesehatan di wilayah tersebut. Analisis data statistik menunjukkan hasil yang relevan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan serta kepuasan pasien.

Dari hasil analisis data variabel kualitas pelayanan, terlihat bahwa secara keseluruhan variabel ini berada dalam kategori cukup baik dengan skor 4505, namun beberapa indikator dapat ditingkatkan atau diperbaiki untuk mencapai kategori sangat baik. Oleh karena itu, perhatian khusus perlu diberikan pada aspek-aspek tertentu seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk pelayanan publik, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, tanggungjawab, kemudahan akses, kedisiplinan, serta kesopanan dan keramahan.

Sementara itu, pada variabel kepuasan pasien, hasil analisis data menunjukkan bahwa secara keseluruhan variabel ini berada pada kategori baik dengan skor 3127. Hal ini menandakan bahwa pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Lamadukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo telah memuaskan pasien. Tetapi, perlu perhatian terus menerus untuk mempertahankan dan meningkatkan setiap indikator yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien, seperti kinerja tenaga dokter, kinerja tenaga perawat, kondisi fisik, sistem administrasi pelayanan, pembiayaan, dan kondisi kesehatan pasien.

Analisis korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan lemah antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, dengan nilai korelasi sebesar 0,368. Meskipun hubungan tersebut lemah, namun



positif dan signifikan. Hal ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berpotensi meningkatkan kepuasan pasien, meskipun ada faktor lain yang juga dapat memengaruhi kepuasan pasien.

Dalam konteks teori Gaspersz (2017) dan Essiam (2013), variabel-variabel yang menjadi fokus penelitian telah dianalisis dengan baik. Kesimpulan dari hasil penelitian memberikan pandangan yang komprehensif tentang kondisi pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Lamadukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo. Perbaikan dan peningkatan yang diterapkan berdasarkan temuan ini dapat memberikan dampak positif bagi kepuasan pasien dan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan di wilayah tersebut.

## KESIMPULAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Lamadukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo, dapat ditarik beberapa kesimpulan penting.

1. Kualitas pelayanan pasien rawat inap di rumah sakit tersebut berada dalam kategori Cukup Baik. Meskipun demikian, perbaikan dan peningkatan pada beberapa aspek kualitas pelayanan dapat menjadi fokus untuk meningkatkan standar menjadi lebih baik.
2. Tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Lamadukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo dinilai dalam kategori Baik. Hal ini mengindikasikan bahwa upaya-upaya yang telah dilakukan oleh rumah sakit tersebut mampu memberikan kepuasan kepada pasien, namun masih ada ruang untuk peningkatan lebih lanjut.
3. Analisis korelasi menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap bersifat positif dan lemah, dengan nilai korelasi sebesar 0.368. Meskipun hubungan tersebut lemah, namun adanya pengaruh positif menandakan bahwa perbaikan dalam kualitas pelayanan dapat membawa dampak positif pada kepuasan pasien.

Kesimpulan ini dapat menjadi dasar bagi rumah sakit untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan guna memberikan pelayanan yang lebih memuaskan kepada pasien rawat inap di masa mendatang.

### Rekomendasi

Berdasarkan temuan hasil penelitian terkait kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Lamadukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo, berikut adalah tiga rekomendasi yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien:

1. Seiring dengan temuan bahwa kualitas pelayanan berada dalam kategori Cukup Baik, disarankan agar rumah sakit memfokuskan upaya perbaikan pada aspek-aspek yang dapat meningkatkan standar menjadi lebih baik. Evaluasi mendalam terhadap dimensi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk pelayanan, dan kelengkapan sarana prasarana dapat menjadi prioritas. Pelatihan dan peningkatan kompetensi staf, serta pemeliharaan sarana dan prasarana, dapat membantu mencapai kualitas pelayanan yang lebih unggul.
2. Meskipun tingkat kepuasan pasien dinilai dalam kategori Baik, masih ada ruang untuk peningkatan lebih lanjut. Rumah sakit dapat melakukan survey kepuasan pasien secara berkala untuk memahami lebih dalam kebutuhan dan harapan pasien. Peningkatan dalam kinerja tenaga medis dan perawat, perbaikan sistem administrasi pelayanan, dan peningkatan kualitas pembiayaan dapat menjadi fokus untuk meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.
3. Meskipun korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien bersifat positif dan lemah, rumah sakit sebaiknya terus memantau dan memperbaiki aspek-aspek yang berkaitan. Implementasi perubahan berdasarkan umpan balik dari pasien dapat meningkatkan korelasi tersebut. Program pelatihan untuk staf dalam meningkatkan pelayanan dan interaksi dengan pasien juga dapat memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Dengan implementasi rekomendasi ini, Rumah Sakit Lamadukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo dapat terus meningkatkan standar pelayanannya, memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada pasien, dan membangun hubungan yang lebih erat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di masa mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

Amin, M., & Zahora Nasharuddin, S. (2013). Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention. *Clinical Governance: An International Journal*, 18(3), 238-254.



- Baali, Y., et al. (2023). *Manajemen Kualitas*. Get Press Indonesia.
- Djadjuli, D. (2019). Total Quality Service. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 71-78.
- Gaspersz, Vincent. 2017. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator dan implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasnih, dkk. 2016. Pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat. *Jurnal Mirai Management*. Volume 1 nomor 2.
- Huriyah, L. (2016). Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Peningkatan Mutu Layanan Publik UIN Sunan Ampel Surabaya. *JOIES (Journal of Islamic Education Studies)*, 1(2), 303-332.
- Kusumastuti, A., Khoiron, A. M., & Achmadi, T. A. (2020). *Metode penelitian kuantitatif*. Deepublish.
- Landy, D. (1977). Culture, disease and healing. *Studies in medical anthropology*, 467.
- Lay, A. B. (2021). *Manajemen pelayanan*. PBMR ANDI.
- Raharjo, M. M. I. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Riani, N. L. T., & Putra, M. S. (2017). *Pengaruh stres kerja, beban kerja dan lingkungan kerja non fisik terhadap turnover intention karyawan* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Santoso, S. (2016). *Panduan lengkap SPSS versi 23*. Elex Media Komputindo.
- Sari, L. M., & Nashrulloh, D. (2022). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. CV. Mitra Cendekia Media.
- Sari, M., et al. (2022). *Metodologi penelitian*. Global Eksekutif Teknologi.
- Sudarsono, H. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Pustaka Abadi.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal medicoeticolegal dan manajemen rumah sakit*, 6(1), 9-15.
- Unaradjan, D. D. (2019). *Metode penelitian kuantitatif*. Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta.

