

Variabel Daya Tanggap dan Empati Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi

Ahmad Tarmizi, Denny Asmas, Putri Yasmin

Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi

Correspondence: tarmizi_fe@yahoo.co.id, dennyandhora@gmail.com

Abstract. *The main problem is also divided into several sub-problems or exploration questions about service, videlicet 1) What are the service quality variables conforming of power variables? responsiveness, empathy, and patient satisfaction affect sanitarium case satisfaction. H. Abdurrahman Sayoeti Jambi City, and 2) Which service quality variable has the most dominant effect on patient satisfaction at the Sanitarium. The H. Abdurrahman Sayoeti Regional General Hospital, Jambi City, is a Type D General Hospital belonging to the Regional Government of Jambi City. This sanitarium is located at Jl.K.H Hasan Anang No. 33 Rt. 08 Ex. Olak Kemang Kec. Jambi City Bay Lake. Grounded on Mayor Regulation No. 42 of 2017 the Jambi City Hospital officially uses the name H. Abdurrahman Sayoeti Hospital, Jambi City. This sanitarium was preliminarily the Olak Kemang Inpatient Health Center which in 2018 was converted into a sanitarium. Responsiveness and empathy variables show a t count value lesser than table (1,663 and 5,329) or $\text{sig} > \alpha$ (0.000 < 0.05) therefore H_0 is rejected and H_1 is accepted, meaning that there's a significant positive effect between responsiveness and empathy on patient satisfaction walk in H. Abdurrahman Sayoeti Hospital, Jambi City. The results of this study indicate that the quality of service conforming of responsiveness (X1) and empathy (X2) variables has a significant effect on patient satisfaction. Experimenters' suggestions for RSUD. H. Abdurrahman Sayoeti, Jambi City, should be a hospital nurse H. Abdurrahman Sayoeti Jambi City can maximize services according to the promised time, increase trust and responsiveness to patient complaints, maintain empathy and pay attention to the physical installations of the Sanitarium H. Abdurrahman Sayoeti Jambi City.*

Keywords: *responsiveness, empathy, patient satisfaction, hospital*

PENDAHULUAN

Segala fasilitas kesehatan diwajibkan untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi guna memastikan kepuasan pasien. Penggunaan pemasaran sering kali didasarkan pada definisi yang diajukan Kotler & Keller (2012) yang menyatakan bahwa pemasaran merupakan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi dan melibatkan serangkaian proses untuk menciptakan, mengomunikasikan, dan menyampaikan nilai kepada konsumen. Selain itu, pemasaran juga melibatkan pengelolaan hubungan dengan konsumen agar dapat memberikan manfaat bagi organisasi dan pihak lain yang terlibat (*stakeholder*).

Beberapa ahli pemasaran mengemukakan pengertian jasa (*service*) diantaranya Kotler (1997), yang menjelaskan pengertian jasa adalah “*a service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything, Its production may or may not be tied to a physical product*”. Selanjutnya Stanton (1994) menyatakan “*a service is any activity or performance that one*

party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may be tied to physical product. Service are those separately identifiable, essentially intangible activities which provide satisfaction and there are not necessarily tied to a sale of product or another service. To product a service may not require the use of tangible goods. However when such use is required, there is no transfer of tittle (permanent ownership) to these tangible goods.”. Salah satu caranya adalah dengan memberikan respon (daya tanggap) yang penuh ketulusan dan memiliki rasa empati yang berlebih terhadap pasien. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan tanggap, sedangkan empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, kepedulian atau kesedihan karyawan untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pasien (Budi, 2010).

Daya tanggap dapat diartikan sebagai kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat

kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas. Menurut Tjiptono (2011) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan segera. Respon (daya tanggap) memberikan dan empati yang tinggi kepada pasien, tentunya hal ini dapat menimbulkan kepuasan kepada setiap pasien. Tingkat kepuasan rata-rata pasien yaitu dengan catatan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Empati adalah kepedulian, ketulusan, perhatian pribadi serta berbagai kemudahan dalam komunikasi yang diberikan perusahaan dan stafnya kepada pasien. Termasuk pula dalam dimensi ini ialah kemampuan mengadakan pendekatan secara individual dan particular, perasaan aman dan upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan pasien (Asdi, 2022).

Menurut Zoeldhan (2012), empati memiliki arti sebagai adanya perhatian, keseriusan, simpati, pemahaman, serta keterlibatan dari semua pihak yang terlibat dalam pelayanan. Tujuan empati ini adalah untuk mengembangkan dan melaksanakan aktivitas pelayanan sesuai dengan pemahaman dan tingkat pengertian masing-masing individu tersebut. Perhatian terhadap kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan hal yang krusial. Saat ini, banyak rumah sakit yang tidak memberikan perhatian yang cukup terhadap kepuasan pasien mereka, namun hanya fokus pada tugas-tugas medis dan penyembuhan. Menilai keberhasilan suatu perusahaan, termasuk rumah sakit yang beroperasi di bidang jasa, dapat dilihat melalui kepuasan pasien. Keberhasilan suatu perusahaan, termasuk rumah sakit, sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pasien. Sekarang, banyak rumah sakit yang menghadapi masalah dengan jumlah pasien yang sedikit, baik itu pasien yang dirawat di rumah sakit maupun yang datang untuk perawatan jalan. Banyak pasien memilih untuk berpindah dari satu rumah sakit ke rumah sakit lain karena mereka tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima sebelumnya.

Menurut Indrasari (2019) kualitas pelayanan adalah suatu kondisi terus berubah yang berhubungan erat dengan barang, layanan, karyawan, proses dan lingkungan dapat mencapai atau bahkan melampaui harapan kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2011), kualitas layanan dapat diartikan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan

konsumen serta menjaga agar cara penyampaian layanan secara tepat, sehingga dapat memenuhi harapan dan kepuasan pasien, dengan kata lain kualitas layanan adalah tentang memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien serta menyampaikannya sesuai harapan pasien. Dalam upaya memberikan layanan terbaik kepada masyarakat, para pemberi layanan tentu mengharapkan adanya respons yang positif dari masyarakat dalam bentuk kepuasan. Sulisty (2005) menyatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan individu setelah membandingkan pencapaian atau hasil yang mereka alami dengan harapan yang mereka miliki. Tingkat kepuasan bergantung pada kesenjangan antara hasil yang dirasakan dan harapan. Jika hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan yang diinginkan, maka orang tersebut akan merasa kecewa. Apabila hasilnya melebihi harapan, pasien akan merasa puas (Amaliyah dan Sunarti (2018); (Anisatuzzuhriah dkk, 2023)

Pasien adalah aset yang sangat berarti bagi rumah sakit, jika pasien merasa puas maka ia akan terus memilih menggunakan layanan yang disediakan oleh rumah sakit tersebut. Jannah (2016) berpendapat bahwa kepuasan pasien terjadi ketika seseorang merasakan kegembiraan setelah membandingkan pemahamannya atau impresinya terhadap pelayanan atau hasil suatu layanan dengan harapannya. Rumah sakit yang mengalami kegagalan dalam menyediakan pelayanan yang memadai untuk pasiennya akan menghadapi situasi yang rumit. Biasanya, ketika pasien merasa tidak puas, mereka akan berbagi pengalaman tidak menyenangkan mereka dengan orang lain. Jika hal ini terjadi, rumah sakit dapat menghadapi kerugian keuangan dan kehilangan kepercayaan dari pasien. Agar menghindari situasi yang tidak diinginkan, setiap rumah sakit harus merancang, mengatur, menjalankan, dan mengelola sistem kualitas dengan baik. Hal ini bertujuan agar pelayanan yang diberikan rumah sakit dapat memuaskan para pasien.

Semua rumah sakit harus memberikan pelayanan terbaik guna memastikan kepuasan pasien-pasiennya terpenuhi. Salah satu strateginya adalah dengan memberikan respons yang tulus dan memiliki empati yang berlebihan terhadap pasien. Responsiveness merupakan kemauan dari karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang responsif kepada para Pasien. Keterampilan dalam menjalin hubungan dengan mudah, serta perhatian dan

empati terhadap keadaan karyawan juga merupakan aspek dari empathy.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi adalah rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kota Jambi. Rumah sakit ini sebelumnya merupakan Puskesmas Rawat Inap Olak Kemang yang pada tahun 2018 dialih fungsikan menjadi rumah sakit kelas D. RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi mulai beroperasi memberikan pelayanan UGD dan Rawat Jalan masyarakat kepada pada tanggal 09 Februari 2018.

Tabel 1
Data Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Periode Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Pasien	Persentase (%)
2018	731	-
2019	504	31,00
2020	274	62,51
2021	493	(32.50)
2022	693	(5.19)

Sumber : RSUD H. Abdurrahman Sayoeti (2022)

Tabel 1 menjelaskan bahwa dari tahun 2018 jumlah kunjungan pasien di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi yaitu sebesar 731 orang. Pada tahun 2019 kunjungan pasien rawat jalan RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi mengalami penurunan sebesar 504 atau sekitar 31%. Pada tahun 2020 kunjungan pasien rawat jalan RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi kembali mengalami penurunan signifikan yaitu hanya sekitar 274 orang atau 62,51%. Pada tahun 2021 kunjungan pasien rawat jalan di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi mengalami kenaikan dari 274 orang menjadi 493 orang. Pada tahun 2022 kunjungan pasien rawat jalan di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi mengalami kenaikan yang cukup signifikan yang hampir mendekati pada tahun 2018 yaitu 693 orang atau sekitar 5,19%. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor daya tanggap dan empati mempengaruhi kepuasan pasien Rawat Jalan di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Menurut Djaali (2020) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bersifat inferensial dalam arti

mengambil kesimpulan berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara statistika, dengan menggunakan data empirik hasil pengumpulan data melalui pengukuran. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan kemudian disimpulkan (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah pasien RSUD H. Abdurrahman Sayoeti berjumlah 693 orang. Sedangkan sampel menurut Sugiyono (2016) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk mencapai tujuan tersebut maka teknik pengambilan sampel harus memenuhi syarat-syarat tertentu (Djaali, 2020). Hasil dari populasi yang berjumlah 693 responden, diambil sampel dengan menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2016). Hasil perhitungan menggunakan rumus slovin, maka sampel dalam penelitian ini berjumlah minimal 88 orang.

$$n = \frac{N}{1+N.e^2} = \frac{693}{1+693(0,1)^2} = \frac{693}{1+693(0,01)} = \frac{693}{7.93} = 87.3 \text{ dibulatkan menjadi } 88 \text{ orang}$$

Keterangan : n = ukuran sampel; N = ukuran populasi; e = persen kelonggaran ketidakpastian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir dalam penelitian ini 10%.

Metode Kuantitatif

Uji Reliabilitas (Uji R)

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas ini dilakukan pada responden sebanyak 88 pasien di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti, dengan menggunakan pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas dan akan ditentukan reliabilitasnya.

Persamaan Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah studi mengenai ketergantungan variabel terikat terhadap variabel bebas. Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah: (Sunyoto, 2011)

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

Keterangan:

Y : Variabel dependent (Kepuasan pasien); a : Konstanta. yaitu nilai perkiraan y jika x = 0; b : koefisien regresi; x₁ : daya tanggap; x₂ : empati

Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2013) uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh serentak variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai *adjusted R²* dimana untuk menginterpretasikan besarnya nilai koefisien determinasi harus diubah kedalam bentuk presentase. Sisa dari total (100%) yang artinya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah $0 < R^2 < 1$. Apabila nilai koefisien determinasi (R^2) semakin mendekati angka 1, maka model regresi dianggap semakin baik karena variabel independen yang dipakai dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel dependennya.

Uji F

Uji statistik F digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara bersama-sama dalam menerangkan variasi variabel terikat. Jika nilai signifikansi F 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2013), uji t digunakan untuk menunjukkan sejauh mana pengaruh satu variabel independen secara parsial (individual) menerangkan variabel variabel dependen. Uji t yaitu suatu uji untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas secara parsial atau individu yang menerangkan pengaruh terhadap variabel terikat.

HASIL

Tabel 1
Reliability Statistics

	Cronbach's	
	Alpha	N of Items
Daya Tanggap (X1)	.943	8
Empati (X2)	.967	10
Kepuasan Pasien (Y)	.949	10

Sumber: data olahan

Tabel 1 hasil pengujian terhadap reliabilitas kuesioner daya tanggap (X1), empati (X2), dan kepuasan pasien (Y) masing-masing menghasilkan angka *cronbach's alpha* sebesar 0,943; 0,967; dan 0,949. Hal ini dapat dinyatakan bahwa semua pernyataan dari seluruh variabel penelitian teruji reliabilitasnya sehingga dinyatakan reliabel dengan nilai *cronbach's alpha* > 0,60.

Sedangkan Tabel 2 dapat diketahui persamaan regresi model penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = 7,083 + 0,163 X1 + 0,676 X2$$

Dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 7,083 artinya jika nilai X1 (daya tanggap) bernilai 0 maka nilai Y (kepuasan pasien) bernilai 7,083. Jika nilai konstanta sebesar 7,083 X2 (empati) bernilai 0 maka nilai Y (kepuasan pasien) bernilai 7,083.
2. Variabel daya tanggap dan empati (x) mempunyai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0.163 dan 0.676 artinya setiap kenaikan skor kualitas pelayanan sebesar 1 maka akan meningkatkan skor variabel Y (kepuasan pasien) 0.163 dan 0.676. dengan demikian semakin besar kualitas pelayanan tersebut maka akan menyebabkan semakin meningkatnya kepuasan pasien.

Tabel 2 juga menjelaskan hasil perhitungan, variabel daya tanggap (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien karena $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yaitu 1,663; hal ini berarti variabel daya tanggap (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel empati (X2) juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien karena $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yaitu 1,663; hal ini menunjukkan bahwa variabel empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 2
Koefisien

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (constant)	7.083	2.012		3.521	.001		
Daya Tanggap	.163	.152	.142	1.070	.288	.201	4.981
Empati	.676	.127	.707	5.329	.000	.201	4.981

Sumber: data olahan

Tabel 3
Model Summary

Model	R	R Square	Adj. R Square	Std. Error Estimate	Durbin-Watson
1	.836	.700	.693	3.815	1.780

Sumber: data olahan

Tabel 3 diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) yaitu sebesar 0,700 artinya kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien adalah sebesar 70% sisanya 30% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan Tabel 4 menunjukkan bahwa F-hitung sebesar 98.967

dengan nilai signifikannya 0,000, dimana nilai signifikan itu lebih kecil dari nilai alpha sebesar 0,05 atau $0,000 < 0,05$ sehingga memberikan keputusan bahwa semua variabel independen (daya tanggap dan empati) secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (kepuasan pasien) secara signifikan.

Tabel 4
ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2880.147	2	1440.073	98.967	.000
Residual	1236.842	85	14.561		
Total	4116.989	87			

Sumber: data olahan

SIMPULAN

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pengaruh variabel daya tanggap dan empaty secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi, namun secara parsial hanya variabel empaty yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi.

DAFTAR PUSTAKA

Amaliyah, N. P., & Sunarti. 2018. Analisis Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pasien Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pasien (Survei Pada Pasien Java Dancer Coffee Roaster). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 55, 222-228.

Anisatuzzuhriah, A., Hapsara, O., Akbar, A., Adisetiawan, R., 2023, Pengaruh Kompetensi dan Sarana Prasarana terhadap Motivasi Kerja serta Dampaknya pada Kinerja Guru di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) Kabupaten Muaro Jambi,

Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, 23(2), 2513-2518

- Asdi, 2022, *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien*, Makassar, PT. Amertha Media
- Budi, Sulisty, Utomo. 2010. Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Berkat Cipta Karya Nusantara Surabaya. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis dan Sektor Publik (JAMBPS)*. 6(3), 376-393
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pasien*, Surabaya: Unitomo Press
- Jannah, Rizka Miftahul. 2016. Hubungan Persepsi Kualitas Layanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Sedayu 2 Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta

- Tahun 2015. *Jurnal Permata Indonesia*, 7, 46-56
- Kotler dan Keller. 2012, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jakarta : Erlangga.
- Djaali, 2020, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta Timur: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Bandung: Alfabeta,CV
- Sunyoto Danang. 2011. *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Yogyakarta: PT Buku Seru
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2011, *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3, Yogyakarta: Andi Offset
- Sulistyo, Hadi Prasetyo. 2005. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Kualitas Pelayanan di RS. Bhayangkara Semarang. *Skripsi*, Universitas Diponegoro, Semarang
- Stanton, William J., 1994, *Prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi ketujuh, Erlangga, Jakarta.
- Zoeldhan Raden, 2012, Pengertian Keputusan Pembelian, www.zoeldhan-infomaanajemen.com diakses 29 September 2013