

Pengaruh *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan *Tangible* Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Geneng

Ayu Wulansari, Adrie Frans Assa

Universitas Kristen Krida Wacana

ayuwulansari46@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of service quality dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, empathy and assurance on patient satisfaction at the Geneng Regional General Hospital (RSUD). Based on analytical observational research with a cross-sectional approach, data was collected from 110 patients who met the criteria at Geneng District Hospital from December 2024 to January 2025. The analytical method used was the t test to test the significance of the relationship between each dimension of service quality and patient satisfaction. The research results show that the tangible dimension has a significant influence on patient satisfaction with a t count of 2.687 > t table 1.982 and a significance of 0.008 < 0.05. The responsiveness dimension also has a significant influence with a t value of 2.360 > t table 1.982 and a significance of 0.020 < 0.05. Empathy shows a significant influence with a t value of 4.768 > t table 1.982 and a significance of 0.000 < 0.05. The assurance dimension has a significant influence with a t value of 2.938 > t table 1.982 and a significance of 0.004 < 0.05. Meanwhile, the reliability dimension does not show a significant influence with a t value of 0.677 < t table 1.982 and a significance of 0.500 > 0.05. Overall, the results of this study emphasize the importance of managing the physical aspects of hospitals, increasing the ability of medical personnel to provide quick responses, paying attention to patients' emotional needs, and ensuring competence in creating satisfactory services. This research can contribute to Geneng Hospital in designing strategies to improve patient satisfaction and the overall quality of health services.

Keywords: *Patient Satisfaction, Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi-dimensi kualitas layanan, yakni *tangible, reliability, responsiveness, empathy*, dan *assurance* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Geneng. Berdasarkan penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross-sectional*, data dikumpulkan dari 110 pasien yang memenuhi kriteria di RSUD Geneng pada bulan Desember 2024 hingga Januari 2025. Metode analisis yang digunakan adalah uji t untuk menguji signifikansi hubungan antara masing-masing dimensi kualitas layanan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangible* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai t hitung 2,687 > t tabel 1,982 dan signifikansi 0,008 < 0,05. Dimensi *responsiveness* juga memiliki pengaruh signifikan dengan nilai t hitung 2,360 > t tabel 1,982 dan signifikansi 0,020 < 0,05. Empati menunjukkan pengaruh signifikan dengan nilai t hitung 4,768 > t tabel 1,982 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Dimensi *assurance* memiliki pengaruh signifikan dengan nilai t hitung 2,938 > t tabel 1,982 dan signifikansi 0,004 < 0,05. Sementara itu, dimensi *reliability* tidak menunjukkan pengaruh signifikan dengan nilai t hitung 0,677 < t tabel 1,982 dan signifikansi 0,500 > 0,05. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menekankan pentingnya

pengelolaan aspek fisik rumah sakit, peningkatan kemampuan tenaga medis dalam memberikan respons yang cepat, perhatian terhadap kebutuhan emosional pasien, serta jaminan kompetensi dalam menciptakan pelayanan yang memuaskan. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi RSUD Geneng dalam merancang strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, *Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan efektivitas sistem kesehatan di suatu daerah. Menurut WHO (2020), kualitas pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai derajat di mana layanan kesehatan untuk individu dan populasi meningkatkan kemungkinan hasil kesehatan yang diinginkan. Hal ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kemampuan tenaga medis, fasilitas yang tersedia, hingga pengalaman pasien selama proses pelayanan. Pentingnya kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya terletak pada hasil akhir, tetapi juga pada pengalaman pasien yang dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan.

Meningkatnya pemahaman masyarakat tentang pelayanan kesehatan memperbesar perhatian mereka terhadap industri jasa pelayanan kesehatan. Tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan nyaman semakin meningkat, sesuai dengan meningkatnya kesadaran akan arti hidup sehat. Bersamaan dengan itu kalangan industri memandang jasa pelayanan kesehatan sebagai peluang bisnis yang cukup menjanjikan. Rumah Sakit adalah salah satu usaha jasa dibidang kesehatan yang banyak dijumpai, dimana Rumah Sakit merupakan sarana penyedia layanan kesehatan dan juga sebagai perusahaan jasa kesehatan untuk masyarakat (Kemenkes RI, 2022).

Di Indonesia, baik Rumah Sakit Umum maupun Rumah Sakit Swasta memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan upaya kesehatan yang efektif dan efisien. Fokus utama pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pada aspek kuratif dan rehabilitatif, tetapi tidak mengesampingkan pentingnya upaya preventif dan promotif. Rumah sakit menyediakan berbagai jenis pelayanan, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan layanan gawat darurat, untuk memastikan bahwa kebutuhan kesehatan masyarakat terpenuhi secara menyeluruh. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 24 Tahun 2022, rumah sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif dengan kualitas yang sesuai, yang mencakup semua dimensi pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2022).

Kualitas pelayanan merupakan faktor terpenting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Kualitas layanan ini meliputi pengaruh *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*. Peninjauan terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi,

informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap serta tersedianya sarana dan lingkungan fisik yang memadai. Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit (Jamal, et.al, 2021).

Terciptanya kualitas layanan yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari pemahaman mendalam tentang kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan bagaimana pelanggan memersepsikan layanan yang diterima. Ini menunjukkan bahwa kualitas tidak hanya diukur dari sudut pandang penyedia layanan, tetapi juga dari perspektif pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian komprehensif atas keunggulan suatu produk atau jasa. Menurut Pande et al. (2020), kualitas pelayanan terbentuk dari perbandingan antara harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka alami dari kinerja dimensi kualitas pelayanan, seperti keandalan, daya tanggap, dan empati. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman yang baik tentang harapan pelanggan sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan yang disediakan.

Meskipun banyak karya telah membahas topik ini, kepuasan pasien tetap sulit untuk ditentukan. Ini adalah konsep multidimensi yang terdiri dari berbagai aspek yang ke semuanya tidak selalu ada hubungannya dengan kualitas yang sebenarnya dari perawatan dan layanan yang dialami oleh pasien. Salah satu kritik dari penilaian kepuasan pasien tentang ketidakmampuan untuk memperhitungkan harapan mengenai perawatan medis, yang dapat dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya dengan sistem perawatan kesehatan. (Rahman, et.al, 2022)..

Menurut (Lubis, et.sl, 2023).. kepuasan pasien dapat menjadi ukuran untuk mengevaluasi rumah sakit di masa depan. Jika kepuasan pasien kurang dari 95%, pelayanan dianggap tidak berkualitas dan tidak memenuhi standar minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Istana, et.al, 2019). Sebuah survei kepuasan Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) yang dilakukan pada tahun 2023 menunjukkan bahwa 99% pasien di Indonesia puas dengan UPK (Kemenkes RI, 2023). Walaupun angka-angka ini sudah melampaui standar, masih diperlukan penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien agar capaian ini dapat dipertahankan di kemudian hari. Ini sejalan dengan penelitian kepuasan pasien rawat inap yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan (*assurance, empathy, responsiveness, tangible, dan reliability*) (Layli, 2022). Selain itu, kelima bidang tersebut berdampak pada tingkat pelayanan rawat jalan yang diberikan di puskesmas (Anastasya, 2022) . Kepuasan pasien meningkat sebagai hasil dari dimensi Servqual yang terdiri dari lima domain ini (Marzuq, 2020).

Ada beberapa alasan untuk melakukan survei kepuasan pasien. Hal ini dapat memengaruhi pemanfaatan layanan kesehatan, serta dapat menjadi alat prediksi perilaku yang berhubungan dengan kesehatan berikutnya dan apakah pasien bersedia atau tidak untuk merekomendasikan penyedia layanan kesehatan mereka kepada orang lain. Kepuasan pasien adalah ukuran yang berguna dalam menilai pola komunikasi. Meskipun pasien mungkin tidak dapat menilai aspek teknis tertentu, namun mereka menyediakan sumber terbaik dari informasi yang akurat mengenai kejelasan penjelasan, menolong apakah pasien menerima informasi dengan baik, hambatan untuk mendapatkan perawatan atau perilaku antarpribadi dokter (Pande, et.al, 2020). Data-data kepuasan pasien ini secara rutin dikumpulkan dan digunakan untuk perbaikan kualitas terus menerus oleh lembaga layanan kesehatan dan rumah sakit di negara berkembang (Pande, et.al, 2020).

RSUD Geneng sebagai salah satu rumah sakit daerah memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. RSUD Geneng baru diresmikan pada tahun 2022, dan dengan meningkatnya jumlah pasien yang datang, penting bagi RSUD Geneng untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Data dari Dinas Kesehatan setempat menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien di RSUD Geneng meningkat sebesar 15% dalam dua tahun terakhir. Ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin mempercayai layanan yang diberikan, namun tantangan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan tetap ada (RSUD Geneng, 2024). Berdasarkan *survey* pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti kepada 30 sampel pasien di RSUD Geneng didapatkan hasil sebanyak 9 pasien menyatakan kualitas layanan di RSUD Geneng belum sesuai dengan harapan pasien. Skor terendah berada di dimensi *tangible* atau bukti fisik dan *reliability*. Berdasarkan data di atas, maka penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan kesehatan, meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphathy* dan *tangible* terhadap kepuasan pasien di RSUD Geneng sangat relevan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dan bagaimana hal tersebut berdampak pada kepuasan pasien. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengambilan keputusan dalam upaya peningkatan pelayanan di RSUD Geneng.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian *observasional analitik* dengan pendekatan *cross-sectional*. Studi *cross sectional* adalah mengukur variabel dependen dan variabel independen secara bersamaan dalam satu waktu (Ahyar, H. et al., 2020). Obyek Penelitian ini adalah Pasien RSUD Geneng, Lokasi RSUD Geneng Ngawi dan waktu penelitian 2 Bulan (Desember 2024 – Januari 2025). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien di RSUD Geneng, baik pasien rawat jalan maupun rawat inap. Sampel penelitian ini adalah sebagian dari pasien di RSUD Geneng, baik pasien rawat jalan maupun rawat inap yang memenuhi kriteria.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Reabilitas

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach		Kriteria	Keterangan
	Harapan	Kenyataan		
Tangible	0.915	0.906		Reliabel
Reliability	0.936	0.856	Alpha	Reliabel
Responsiveness	0.930	0.939	Cronbach>	Reliabel
Assurance	0.911	0.910	0,60	Reliabel
Empathy	0.931	0.923		Reliabel
Kepuasan	0.935	0.873		

Sumber: Pengolahan data primer, 2024

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa, koefisien (r) alpha hitung seluruh variabel lebih besar dibandingkan dengan kriteria yang dipersyaratkan atau nilai kritis (*rule of tumb*) sebesar 0,6 sehingga dikatakan dapat dipergunakan untuk mengumpulkan data dan dapat mengukur suatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu

Uji Normalitas

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Kolmogorov – Smirrov	<i>p-value</i>	Keterangan
<i>Unstandardized Residual</i>	0.943	0.336	Sebaran data normal

Sumber: Pengolahan data primer, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS pada tabel 2 bahwa hasil uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan data > 0,05 maka data yang dipakai berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel Bebas	VIF	Tolerance	Keterangan
Tangible	0.361	2.767	Bebas Multikolinieritas
Reliability	0.231	4.329	Bebas Multikolinieritas
Responsiveness	0.756	1.323	Bebas Multikolinieritas
Assurance	0.170	5.866	Bebas Multikolinieritas
Empathy	0.213	4.700	Bebas Multikolinieritas

Sumber: Pengolahan data primer, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan di atas sesuai dengan aturan yang sudah dijelaskan bahwa nilai VIF <10 dan nilai Tolerance <1 maka dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinieritas. Hasil dari penelitian yang sudah dipaparkan pada tabel 4.20 dengan bantuan SPSS menyatakan bahwa semua variabel independen yang diuji tidak terjadi multikolinieritas karena nilai VIF <10 dan Tolerance <1

Uji Autokorelasi

Tabel 4. Hasil Uji Autokorelasi

Model	Hasil Durbin-Watson (<i>d</i>)	Kriteria Pengujian	Kesimpulan
Nilai	1,944	Nilai $1,5 < d < 2,5$	Bebas Autokorelasi

Sumber: Pengolahan data primer, 2024

Hasil dari pengujian autokorelasi pada tabel 4 menunjukkan bahwa nilai dari autokorelasi sebesar 1,944. Berdasarkan kriteria yang sudah dipaparkan pada bab sebelumnya dapat dijelaskan bahwa karena nilai autokorelasi 1,944 dan dalam pengujian nilai *d* masuk kriteria $1,5 < d < 2,5$ maka *tidak terjadi autokorelasi*

Pengaruh *Tangible* terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Geneng

Kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Geneng sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan, terutama yang berkaitan dengan dimensi *tangible*. Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh nilai t-hitung untuk variabel *tangible* (X1) sebesar 2,687, yang lebih besar dari nilai t-tabel 1,982. Nilai signifikansi sebesar 0,008, yang lebih kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa dimensi *tangible* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Penemuan ini menunjukkan bahwa kualitas fisik dari pelayanan rumah sakit, seperti fasilitas yang bersih, peralatan yang memadai, dan tenaga kesehatan yang terampil, memberikan dampak positif pada persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Dengan kata lain, jika fasilitas dan peralatan rumah sakit terjaga dengan baik, pasien cenderung merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Sebaliknya, kondisi yang buruk atau tidak terawat dapat menyebabkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, pengaruh positif dimensi *tangible* terhadap kepuasan pasien ini menegaskan pentingnya pengelolaan aspek-aspek fisik dalam layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Geneng. Peningkatan kualitas fasilitas, kebersihan, dan penampilan tenaga kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Widodo, et.al, 2024), yang menyatakan bahwa *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas fisik dari layanan kesehatan, seperti kebersihan, keteraturan, dan kondisi fasilitas rumah sakit, mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut (Rutung & Kaseger, 2023), elemen-elemen *tangible*

seperti peralatan yang memadai dan fasilitas yang bersih sangat penting untuk menciptakan respons positif dari pasien. Sebaliknya, jika kondisi fasilitas tidak baik atau kotor, seperti ruang tunggu yang sempit dan peralatan yang tidak terawat, hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien, sebagaimana dijelaskan oleh (Utomo, et.al, 2023).

Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Geneng

Keandalan (*reliability*) merujuk pada kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan sesuai dengan janji yang telah disampaikan kepada konsumen. Ini berarti perusahaan atau penyedia layanan harus memberikan pelayanan yang konsisten sejak pertama kali interaksi dengan pelanggan, yang meliputi beberapa aspek penting, seperti: memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah dibuat, bertanggung jawab atas masalah atau keluhan terkait pelayanan, menyediakan pelayanan tepat waktu, serta memberikan informasi yang jelas kepada konsumen mengenai kapan pelayanan yang dijanjikan akan terealisasi. (Mustajab & Yana Amelia, 2023).

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh, nilai t-hitung untuk variabel keandalan (X_2) adalah 0,677, sementara t-tabel sebesar 1,982. Karena t-hitung (0,677) lebih kecil dari t-tabel (1,982) dan nilai signifikansi yang ditemukan adalah 0,500 (lebih besar dari 0,05), dapat disimpulkan bahwa dimensi *reliability* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Ini menunjukkan bahwa meskipun keandalan layanan penting, dalam penelitian ini tidak ada bukti kuat bahwa keandalan secara langsung memengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Geneng. Faktor-faktor lain mungkin lebih berperan dalam menentukan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mustajab & Yana Amelia, 2023) dimana *realibility* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Abepura.

Tingkat *reliability* yang diberikan oleh RSUD Geneng, baik tinggi maupun rendah, tidak memengaruhi kepuasan pasien. Hal ini mungkin disebabkan oleh kualitas pelayanan rumah sakit yang dianggap setara dengan rumah sakit lainnya, sehingga perubahan dalam tingkat *reliability* tidak memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Tanggapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang dilihat dari dimensi *reliability* cenderung berada pada level sedang, menunjukkan bahwa meskipun ada upaya dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu dan akurat, masih terdapat ruang untuk perbaikan.

Analisis gap juga mengungkapkan bahwa gap terbesar terdapat pada pernyataan No.2, yaitu "informasi yang diberikan kepada pasien rumah sakit umum daerah Geneng)" dengan skor -0,18. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun rumah sakit berusaha memberikan informasi kenyataannya masih ada banyak informasi yang dirasa kurang atau belum ada. Oleh karena itu, tim promosi kesehatan rumah

sakit di RSUD Geneng perlu lebih kreatif dan inovatif dalam memberikan informasi kesehatan yang diperlukan untuk mengurangi gap tersebut, serta memenuhi harapan pasien terkait waktu pelayanan yang tepat. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memperbaiki kualitas layanan rumah sakit secara keseluruhan.

Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Geneng

Menurut (Mustajab & Yana Amelia, 2023)., daya tanggap (*responsiveness*) merujuk pada kesiapan dan kecepatan karyawan dalam memberikan bantuan kepada pelanggan untuk memastikan pelayanan yang optimal. Hal ini mencakup beberapa aspek, yaitu memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat, kesediaan untuk membantu dan mendukung konsumen, penanganan keluhan pelanggan dengan baik, serta kesiapsiagaan dan ketanggapan dalam merespons permintaan konsumen.

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diinterpretasikan bahwa nilai thitung untuk variabel X3 diperoleh nilai thitung untuk variabel X3 sebesar 2,360, sedangkan ttable sebesar 1,982 maka thitung (2,360) > ttable (1,982). Hal ini diperkuat dengan nilai signifikan 0,020 (0,020 < 0,05), hal ini membuktikan bahwa *responsiveness* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Meutia & Andayini, 2019). ; (Suanah, et.al, 2024). yang menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan secara simultan dan parsial *responsiveness* terhadap kepuasan pasien.

Penting bagi pihak rumah sakit untuk terus memperhatikan dan mempertahankan aspek *responsiveness*, seperti memberikan pelayanan yang cepat, menangani keluhan dengan baik, serta menunjukkan kesediaan untuk membantu pasien. Dengan begitu, pengguna jasa (pasien) merasa dihargai dan puas dengan pelayanan yang diterima. Peningkatan dan pemeliharaan aspek ini juga dapat memperkuat citra rumah sakit di mata masyarakat, sehingga menjadi salah satu keunggulan dalam pelayanan kesehatan.

Pengaruh *Empathy* terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Geneng

Empathy atau empati merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan yang berperan besar dalam memengaruhi kepuasan lansia terhadap layanan kesehatan. Empati mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merasakan apa yang dialami pasien, sekaligus memberikan perhatian tulus terhadap kebutuhan emosional dan psikologis mereka. Dalam konteks pelayanan untuk lansia, empati menjadi semakin krusial karena lansia sering menghadapi kebutuhan khusus dan kerentanan tertentu yang memerlukan perhatian ekstra (Utami & Sari, 2021).

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diinterpretasikan bahwa nilai thitung untuk variabel X5 diperoleh nilai thitung untuk variabel X5 sebesar 4.768, sedangkan ttable sebesar 1,982 maka thitung (4.768) > ttable (1,982). Hal ini diperkuat dengan nilai signifikan 0,000 (0,000 < 0,05), hal ini membuktikan bahwa empathy mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Anjayani, et.al, 2021, Sunyanah, 2023). yang menyatakan bahwa empathy secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Meskipun peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh sangat penting, puskesmas perlu memberikan perhatian khusus pada pengembangan keterampilan empati tenaga kesehatan. Pelatihan komunikasi yang berfokus pada empati dan pendekatan personal dapat membantu menciptakan suasana yang lebih mendukung dan memuaskan bagi pasien. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan terhadap layanan secara keseluruhan.

Namun, berdasarkan tanggapan pasien, kualitas pelayanan pada dimensi empati dinilai masih berada pada tingkat sedang atau biasa saja. Untuk itu, RSUD Geneng perlu memberikan pemahaman kepada seluruh karyawan dan tenaga kesehatan agar senantiasa menjaga keramahan terhadap semua pasien, tanpa memandang kelas layanan. Langkah ini penting untuk mendorong kemajuan RSUD Geneng.

Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Geneng

Jaminan (*assurance*) mengacu pada kemampuan karyawan dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Hal ini mencakup beberapa aspek penting, seperti kompetensi, yaitu keterampilan dan pengetahuan yang relevan dengan perusahaan; kesopanan, yang meliputi sikap ramah, perhatian, dan sopan santun yang ditunjukkan oleh karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan; serta kredibilitas, yakni sifat jujur dan dapat dipercaya yang mencakup reputasi perusahaan, nama baiknya, dan karakteristik pribadi karyawan. Secara lebih spesifik, jaminan ini meliputi kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan, pengetahuan yang mendalam untuk menjawab pertanyaan konsumen, serta kemampuan karyawan dalam menciptakan rasa aman bagi pelanggan saat menggunakan jasa perusahaan (Mustajab & Yana, 2023).

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diinterpretasikan bahwa nilai thitung untuk variabel X4 diperoleh nilai thitung untuk variabel X4 sebesar 2.938, sedangkan ttable sebesar 1,982 maka thitung (2.938) > ttable (1,982). Hal ini diperkuat dengan nilai signifikan 0,004 (0,004 < 0,05), hal ini membuktikan bahwa Assurance mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut sejalan dengan hipotesis yang diajukan oleh peneliti, yang menyatakan bahwa secara parsial, assurance memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan

pasien. Temuan ini juga konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Widuri & Wujoso, 2020)., (Sari, 2017)., (Mustajab & Yana, 2023).

Variabel *assurance* merupakan salah satu aspek penilaian kualitas pelayanan yang diperhitungkan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien di RSUD Geneng. Indikator pengukurannya meliputi prosedur diagnosis penyakit yang dilakukan sesuai standar, keterampilan dokter dan perawat dalam menjalankan tugas mereka, serta kompetensi yang memadai dari staf medis. Selain itu, sikap sopan dokter saat memeriksa pasien juga menjadi bagian dari penilaian. Dalam memberikan pelayanan, dokter dan perawat harus memiliki keterampilan dan kemampuan yang dapat meyakinkan pasien bahwa pengobatan yang diberikan akan berhasil. Hal ini penting agar pasien dapat memberikan kepercayaan penuh kepada tenaga medis maupun rumah sakit. *Assurance* mencakup pengetahuan yang mendalam, keramahan, serta kesopanan yang harus dimiliki oleh seluruh tim medis dan non-medis untuk membangun rasa percaya dan keyakinan pasien. Jaminan keamanan yang diberikan oleh rumah sakit juga berperan dalam menciptakan rasa aman bagi pasien, sehingga mereka merasa nyaman dan tanpa keraguan dalam menjalani pengobatan. Selain itu, keterampilan dan pengetahuan dokter serta perawat juga memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pasien (Sari, 2017). Di sisi lain, pada rumah sakit yang masih tergolong baru, keterbatasan sarana dan prasarana dapat menjadi kendala, sehingga meskipun dokter memiliki kemampuan yang memadai, fasilitas yang tidak lengkap dapat mempengaruhi pelayanan yang diterima pasien. Hal ini menyebabkan adanya kesenjangan yang lebih rendah antara harapan dan kenyataan, meskipun gap tersebut masih dalam kategori sedang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Dimensi *tangible*, yang mencakup kualitas fisik fasilitas rumah sakit, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini terbukti dengan nilai t hitung (2,687) > t tabel (1,982) dan nilai signifikansi 0,008 < 0,05. Fasilitas yang bersih, peralatan medis yang memadai, serta tenaga kesehatan yang terampil memberikan dampak positif pada persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, pengelolaan aspek fisik rumah sakit sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien.
2. Dimensi *reliability* dalam penelitian ini tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini tercermin dari nilai t-hitung (0,677) < t-tabel (1,982) dan nilai signifikansi 0,500 > 0,05. Meskipun rumah sakit berusaha memberikan pelayanan tepat waktu dan akurat, perubahan dalam tingkat keandalan tidak memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa faktor lain mungkin lebih berperan dalam menentukan kepuasan pasien.

3. Daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai t hitung (2,360) > t tabel (1,982) dan nilai signifikansi $0,020 < 0,05$. Kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan dengan cepat, menangani keluhan dengan baik, serta kesiapan tenaga kesehatan untuk membantu pasien dapat meningkatkan kepuasan pasien. Peningkatan aspek *responsiveness* dapat memperkuat citra rumah sakit dan menciptakan pelayanan yang lebih memuaskan.
4. Empati terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai t hitung (4.768) > t tabel (1,982) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Kemampuan tenaga kesehatan untuk memahami kebutuhan emosional dan psikologis pasien, serta memberikan perhatian yang tulus, dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien. Hal ini menggarisbawahi pentingnya pengembangan keterampilan empati dalam pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas interaksi antara pasien dan penyedia layanan.
5. Dimensi *assurance*, yang mencakup kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas tenaga medis, juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai t hitung (2.938) > t tabel (1,982) dan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ menunjukkan bahwa jaminan keamanan, keterampilan, serta sikap sopan dari tenaga medis dapat membangun rasa percaya dan kenyamanan pasien. Meskipun keterbatasan fasilitas mungkin mengurangi tingkat kepuasan, peran tenaga medis yang kompeten tetap krusial dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, saran yang diberikan oleh peneliti adalah:

1. Perlunya peningkatan pengelolaan fasilitas dan sumber daya manusia demi meningkatkan kepuasan pasien. RSUD Geneng sebaiknya lebih fokus pada perbaikan aspek *tangible*, seperti menjaga kebersihan fasilitas, memperbarui peralatan medis, dan memastikan tenaga kesehatan memiliki keterampilan yang memadai.
2. RSUD Geneng sebaiknya memberikan pelatihan lebih lanjut kepada tenaga kesehatan mengenai pentingnya empati dan daya tanggap terhadap pasien. Meningkatkan kemampuan untuk merespons kebutuhan pasien dengan cepat dan penuh perhatian akan memperkuat hubungan antara pasien dan tenaga medis, serta meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., et al. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Ahyar, H., et al. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group.
- Amin, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan brand trust terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada pasien rawat jalan RSUD Salewangan. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(12), 2562–2571. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i12.4223>
- Anggraeni, D., & Adriansyah, A. (2022). Analisis pengaruh pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien BPJS. *JIK Jurnal Ilmu Kesehatan*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.33757/jik.v6i1.467>
- Antukay, N., Ngabito, Y., & Mohammad, I. (2023). Pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah Gorontalo. *Journal of Health, Technology and Science (JHTS)*, 3(3), 47–57. <https://doi.org/10.47918/jhts.v3i3.881>
- Assa, A. F. (2019). Pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan PT. Airmas Perkasa. *Ilmiah Manajemen Bisnis*.
- Assa, A. F. (2022). Dampak beban kerja dan lingkungan kerja terhadap burnout syndrome pada karyawan PT. Sinergi Integra Services. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(3), 436–451.
- Binendra, O. (2022). Pengaruh citra dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap pada rumah sakit: Literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 5(10), 1199–1205. <https://doi.org/10.56338/mppki.v5i10.2690>
- Dagger, T. S., Sweeney, J. C., & Johnson, L. W. (2019). A hierarchical model of health service quality. *Journal of Service Research*, 10(123–142).
- Dewi, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di Indonesia: Literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(10), 1940–1949. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i10.4075>
- Dyer, J. D. (2021). *The patient satisfaction handbook: A guide to creating a culture of patient satisfaction*. AUPHA Press.
- Fallon, L. F., Jr. (2021). *Strategic management of health care organizations*. Wiley.
- Fitri, A., Rahim, R., & N. (2023). *Dasar-dasar statistika untuk penelitian*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

- Handoko, D. (2019). *Customer experience: Menciptakan kepuasan pelanggan*. Rajawali.
- Hidayah, N. (2020). *Strategi pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Salemba Empat.
- Hill, K. (2022). *Essentials of health care management*. Jones & Bartlett Learning.
- Lee, J. H. S. (2019). *Patient experience in health care: A systematic approach to improving the quality of care*. Springer.
- Longest, B. B., Jr., & Darr, K. (2018). *Managing health services organizations and systems*. Health Administration Press.
- McHugh, M. G. P., et al. (2020). *Health care operations management*. Pearson.
- Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. Tangerang: Pascal Books.
- Shandra, C. (2019). *Leadership in healthcare: Essential values and skills*. Health Administration Press.
- Shortell, S. M., & Kaluzny, A. D. (2021). *Healthcare management*. Cengage Learning.
- World Health Organization. (2021). *Quality of care: A process for making strategic choices in health systems*. WHO Press.
- Yulianto, & Rahayu, D. (2021). *Manajemen kepuasan pelanggan: Teori dan praktik*. CV. Andi Offset