

**PENGARUH *TANGIBLES*, *RESPONSIVENESS*, *EMPATHY* DALAM PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR**

**Liany Ardiana B.<sup>1)</sup>, Juni Trisnowati<sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup> Mahasiswa Progdil Manajemen Fakultas Ekonomi UNSA

<sup>2)</sup> Dosen Progdil Manajemen Fakultas Ekonomi UNSA

**ABSTRACT**

*In this study, the authors aimed to determine the effect of aspects of tangibles, responsiveness and empathy in the service of patient satisfaction at the District General Hospital Karanganyar either partially or simultaneously. The hypothesis in this study are: Suspected aspects of tangibles, responsiveness and empathy in the service of a significant effect on patient satisfaction in the Regional General Hospital Karanganyar either partially or simultaneously. Data needed in this research is primary data obtained by questionnaire from a sample of 143 respondents. Analysis of the data used in this research is multiple linear regression, t test, F test and coefficient of determination. The result of data analysis in this study it can be concluded that this aspect of tangibles, responsiveness and empathy in the service of a significant effect on patient satisfaction in the Regional General Hospital Karanganyar either partially or simultaneously.*

**Keywords:** *tangibles, responsiveness, empathy and satisfaction.*

**PENDAHULUAN**

Penilaian masyarakat terhadap instansi pelayanan publik selama ini sangat buruk. Kondisi ini dikarenakan selama ini kinerja pelayanan publik yang ada di masyarakat relatif buruk. Pelayanan publik selama ini terkesan lambat dan berbelit-belit. Kondisi inilah yang menjadikan pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik harus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kinerja pelayanan publik yang ada di masyarakat selama ini.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang ada di masyarakat adalah pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan menjadi tanggung jawab bagi pemerintah sebagai salah satu bentuk perwujudan tanggung jawab pemerintah dalam upaya meningkatkan taraf

hidup masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan publik dalam bidang kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah melalui Rumah Sakit Umum Daerah yang ada di setiap daerah di tingkat kabupaten dan kota. Rumah Sakit Umum Daerah yang ada di setiap kabupaten dan kota yang ada saat ini merupakan bentuk perwujudan pemerintah di tingkat kabupaten dan kota madya dalam penyelenggaraan layanan kesehatan.

Dewasa ini pertumbuhan dan perkembangan bisnis layanan kesehatan meningkat dengan pesat. Hal ini terbukti dengan semakin banyak berdirinya rumah sakit swasta yang ada di masyarakat. Rumah sakit yang dahulu merupakan bentuk organisasi yang mempunyai orientasi non

profit, saat ini sudah mulai berubah menjadi organisasi yang berorientasi pada profit. Persaingan dalam bisnis layanan kesehatan semakin ketat, bahkan dewasa ini di beberapa kota besar rumah sakit internasional sudah mulai masuk ke kota-kota besar.

Kondisi ini menjadikan pemerintah harus selalu meningkatkan kinerja pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah baik di kabupaten maupun di kota. Pelayanan merupakan kunci utama yang harus ditingkatkan oleh pihak pengelola Rumah Sakit Umum Daerah di setiap kabupaten atau kota. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan merupakan hal penting dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya dalam pelayanan kesehatan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan juga dilakukan di salah satu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar. Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang ada di Kabupaten Karanganyar. Upaya ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar.

Peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar dapat diupayakan dengan memberikan perhatian terhadap peningkatan kinerja karyawan dalam rangka memberikan pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar. Kinerja karyawan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar baik tenaga medis maupun non medis yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar

harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

Menurut Parasuraman (2003: 210) Zeithaml (2006: 163), terdapat beberapa aspek penilaian terhadap kualitas pelayanan yang dapat diperhatikan dalam upaya meningkatkan pelayanan, diantaranya adalah aspek *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty*. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar aspek yang dapat lebih tekankan diantaranya adalah aspek *tangibles*, *responsiveness*, dan *emphaty* dalam pelayanan.

Aspek *tangibles* dalam pelayanan merupakan aspek fisik yang dapat menunjang dalam pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar. Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agung (2011) menerangkan bahwa aspek *tangibles* dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Penelitian yang lain dilakukan oleh Siguno (2012) dalam penelitiannya menerangkan bahwa aspek *tangibles* dalam pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Aspek *responsiveness* merupakan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang dilihat dari kecepatan/daya tanggap dalam memberikan pelayanan. Aspek *responsiveness* dalam pelayanan seringkali berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Terdapat beberapa penelitian diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Sri Nurwati (2012) dalam penelitiannya menerangkan bahwa aspek *responsiveness* dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Penelitian lain dilakukan oleh Agung (2011) dalam penelitiannya menerangkan bahwa aspek *responsiveness* dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Aspek *emphaty* dalam pelayanan merupakan penilaian kualitas pelayanan yang dilihat dari empati karyawan dalam memberikan pelayanan. Aspek *emphaty* dalam pelayanan merupakan salah satu aspek yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan, karena aspek ini menunjukkan kesadaran karyawan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dalam rangka meningkatkan kepuasan. Penelitian yang dilakukan oleh Kristanti (2016) menerangkan bahwa aspek empati dalam pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan. Agung (2011) dalam penelitiannya juga menerangkan bahwa aspek empati dalam pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

#### PERUMUSAN MASALAH

Dari uraian latar belakang masalah di atas, maka penelitian ini merumuskan permasalahan yang hendak dibahas, yaitu Apakah aspek *tangibles*, *responsiveness* dan *emphaty* dalam pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar baik secara parsial maupun secara simultan?

#### LANDASAN TEORI

##### 1. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dalam penelitian ini merupakan penilaian responden terhadap gap (kesenjangan) antara harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang pada unit rawat inap di RSUD Kabupaten Karanganyar kepada pasien khususnya pasien atau keluarga pasien yang ada di unit rawat inap RSUD Kabupaten Karanganyar. Indikator yang digunakan dalam pengukuran kepuasan pasien dalam penelitian ini diantaranya :

- a. Penilaian pasien terhadap aspek *tangible* (bukti langsung) dalam pelayanan unit rawat inap di RSUD Kabupaten Karanganyar.
- b. Penilaian pasien terhadap aspek *reliability* (keandalan) dalam pelayanan di unit rawat inap RSUD Kabupaten Karanganyar.
- c. Penilaian pasien terhadap aspek *responsiveness* (daya tanggap) dalam pelayanan di unit rawat inap RSUD Kabupaten Karanganyar.
- d. Penilaian pasien terhadap aspek *assurance* (jaminan) dalam pelayanan di unit rawat inap RSUD Kabupaten Karanganyar.
- e. Penilaian pasien terhadap aspek *emphaty* (empati) dalam pelayanan di unit rawat inap RSUD Kabupaten Karanganyar.

##### 2. Aspek *Tabngibles*

Aspek *tangible*/bukti fisik dalam penelitian ini merupakan penilaian responden terkait dengan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan yang ada di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar. Adapun indikator yang digunakan sebagai pengukuran dalam variabel aspek *tangibles* diantaranya adalah: fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan gedung/ruang.

##### 3. Aspek *Responsiveness*

*Responsibility*/daya tanggap dalam penelitian ini merupakan penilaian responden terkait dengan daya tanggap/kecepatan pelayanan yang ada di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar. Indikator yang digunakan dalam penilaian aspek daya tanggap/*responsibility* dalam penelitian ini terdiri dari: standar pelayanan yang ada, respon karyawan baik medis maupun non

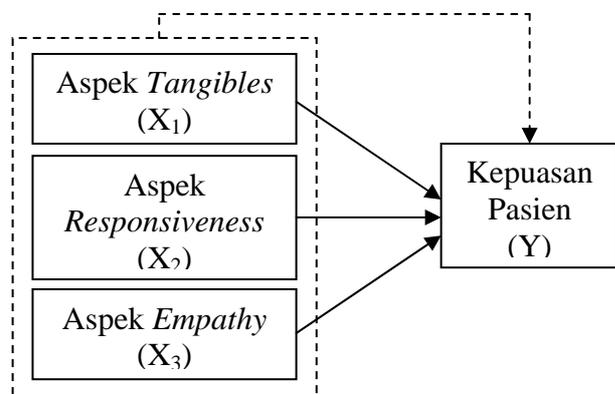
medis, kecepatan pelayanan, sistem antrian, dan kemudahan pelayanan.

4. Aspek *Empathy*.

Empati/*emphaty* dalam pelayanan pada penelitian ini merupakan penilaian responden terkait dengan kesadaran karyawan dalam memberikan pelayanan yang ada di instalasi rawat inap yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar yang dilihat dari aspek empati yang diukur dengan indikator sebagai berikut : kemauan atau kesadaran para pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada pelanggannya.

**KERANGKA PEMIKIRAN**

Dari uraian tersebut di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Keterangan:

- > : Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.
- - - - -> : Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

**HIPOTESIS**

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah: ”Diduga aspek *tangibles*, *responsiveness* dan *emphaty* dalam pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar baik secara parsial maupun secara simultan”.

**METODE PENELITIAN**

Berdasarkan jenis data yang digunakan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, sedangkan berdasarkan bentuk penelitiannya, penelitian ini merupakan asosiasi karena menganalisa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebar kuisioner kepada responden yang diambil sebagai sampel, dalam penelitian ini terdapat 143 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer hasil jawaban kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan uji statistik diantaranya dengan uji regresi linier berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda dalam penelitian ini dalam penelitian ini diperoleh nilai persamaan regresi dalam penelitian ini yaitu  $Y = - 4,818 + 0,433X_1 + 0,378X_2 + 0,379X_3$ . Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa nilai koefisien masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah positif, sehingga dapat diketahui bahwa variabel *tangibles*, *responsiveness* dan *emphaty* dalam pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap yang ada di RSUD Kabupaten Karanganyar.

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial dengan uji t dalam penelitian ini dapat diketahui untuk masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Pengaruh *tangibles* dalam pelayanan terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,172 > 1,977$ ), berarti  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ , artinya *tangibles* dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Karanganyar. Dengan demikian dapat diketahui bahwa hipotesis 1 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa: “Diduga *tangibles* dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Karanganyar” terbukti kebenarannya. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa penilaian aspek fisik (*tangibles*) dalam pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Untuk itu dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien perlu adanya dukungan fasilitas, peralatan dan perlengkapan serta keberadaan karyawan yang memadai untuk dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, khususnya pasien rawat inap yang ada di RSUD Kabupaten Karanganyar.

2. Pengaruh *responsiveness* dalam pelayanan terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,406 > 1,977$ ), berarti  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ , artinya *responsiveness* dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Karanganyar. Dengan demikian dapat diketahui bahwa hipotesis 2 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa: “Diduga *responsiveness* dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Karanganyar” terbukti kebenarannya. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa penilaian aspek daya tanggap (*responsiveness*) dalam pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Untuk itu dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien perlu adanya dukungan kecepatan dalam pelayanan seperti, memberikan respon yang cepat terhadap setiap keluhan pasien, dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pasien mengingat kebutuhan pasien merupakan kebutuhan yang mendesak yang segera harus dipenuhi. Selain itu adanya dukungan tenaga ahli seperti dokter dan perawat yang memadai sangat diperlukan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien, khususnya pada pasien rawat inap yang ada di RSUD Kabupaten Karanganyar.

3. Pengaruh *emphaty* dalam pelayanan terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,154 > 1,977$ ), berarti  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ , artinya *emphaty* dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Karanganyar. Dengan demikian dapat diketahui bahwa hipotesis 3 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa: “Diduga *emphaty* dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Karanganyar” terbukti kebenarannya. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa penilaian aspek empati (*emphaty*) dalam pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Untuk itu dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien perlu adanya dukungan kesadaran dari para karyawan termasuk

tenaga ahli seperti dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi para pasien, khususnya pasien rawat inap yang ada di RSUD Kabupaten Karanganyar.

4. Berdasarkan hasil uji hipotesis pengaruh *tangibles*, *responsiveness*, dan *emphaty* dalam pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pasien dengan uji F diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $152,347 > 2,68$ )  $H_0$  ditolak, berarti *tangibles*, *responsiveness* dan *emphaty* dalam pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar. Dengan demikian dapat diketahui bahwa hipotesis 4 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa: “Diduga *tangibles*, *responsiveness* dan *emphaty* dalam pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar”, terbukti kebenarannya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor *tangibles*, *responsiveness* dan *emphaty* dalam pelayanan merupakan faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien khususnya pasien rawat inap yang ada di RSUD Kabupaten Karanganyar.
5. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa nilai *adjusted R square* dalam penelitian ini sebesar 0,762. Sehingga dapat diartikan bahwa variasi variabel independen yang terdiri dari *tangibles*, *responsiveness* dan *emphaty* dalam pelayanan mempunyai kontribusi pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar sebesar 76,2% sedangkan sisanya sebesar 23,8% dipengaruhi oleh faktor yang lainnya. Hasil

penelitian ini menunjukkan bahwa pemilihan variabel bebas yang digunakan untuk memprediksi variabel terikat dalam penelitian ini sudah tepat mengingat nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini relatif besar yaitu sebesar 0,762 atau 76,2%.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa *tangibles*, *responsiveness* dan *emphaty* dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar baik secara parsial maupun simultan.

## REFERENSI

- Agung Wijayanto, 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kasir Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sragen*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta, Tidak Dipublikasikan.
- Amirullah, 2002. *Perilaku Konsumen*, Graham Ilmu, Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi Kelima*. PT. Rineka Cipta, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Ketigabelas*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Hasan, Ali M. 2004. *Berbagai Macam Cara Transaksi dalam Islam. Cetakan kedua* PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Kotler, Philip, 2006, “*Marketing*”, Alih bahasa Drs. Herujati Purwoko M.A Penerbit Erlangga, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, dan Amstrong, Gary. 2006. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi Kedelapan, Jilid 1* Alih bahasa

- oleh Damos Sihombing, M.B.A.  
Penerbit Elangga, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, dan Amstrong, Gary.  
2007. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 2  
Alih bahasa oleh Drs. Alexander  
Sindoro. INDEKS. Jakarta.
- Kristanti, 2016. *Pengaruh Aspek  
Responsibility, Tangibles, Dan  
Emphaty Dalam Pelayanan Kasir  
Terhadap Kepuasan Pelanggan Di  
Loket Pembayaran Perusahaan  
Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten  
Karanganyar*. Skripsi Fakultas  
Ekonomi, Universitas Surakarta, Tidak  
Dipublikasikan.
- Lamb Charles, Joseph F. Hair dan Carl  
McDaniel, 2001. *Pemasaran, Edisi  
Pertama, Jilid 1 dan 2*, Penerbit  
Salemba Empat, Jakarta
- McCarthy, E. Jerome. Perreault, Wiliam D.  
2006. *Dasar-dasar Pemasaran. Edisi  
V*. Erlangga. Jakarta.
- Nazir, Muhammad, 2003. *Metode Penelitian*,  
Grahalia Indonesia, Jakarta.
- Santoso, Singgih, 2002. *Buku Latihan SPSS  
Statistik Parametik*, PT. Elex Media  
Komputindo, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi, 2005,  
”*Metode Penelitian Survei*”, Cetakan  
Kedua, Penerbit PT. Pustaka LP3ES,  
Indonesia.
- Stanton, William. J. 2006. *Prinsip-prinsip  
Pemasaran. Edisi Ketujuh*. Jakarta: PT.  
Pustaka Binaran Presindo.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Bisnis*,  
CV. Alfabeta, Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2004. *Metode Penelitian Bisnis.  
Edisi Keenam*. BO. Alfabeta. Bandung.
- Sukarni, 2011, “*Pengaruh Kualitas  
Pelayanan, Fasilitas Dan Harga  
Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi  
Gawat Darurat (IGD) Di Rumah Sakit  
Umum Daerah Kabupaten  
Karanganyar*”. Skripsi Fakultas  
Ekonomi, UNSA, Tidak  
Dipublikasikan.
- Swashta, Basu 2004. *Azas-azas Marketing*.  
Yogyakarta. Fakultas Ekonomi  
Universitas Gajahmada.
- \_\_\_\_\_, 2006. *Manajemen  
Penjualan*. Yogyakarta. Fakultas  
Ekonomi Universitas Gajahmada.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran.  
Edisi II. Cetakan Ketiga*. Andi Offset,  
Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2002. *Srtagei Bisnis*.  
Penerbit. Andi Offset. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2004. *Manajemen Jasa.  
Edisi Ketiga*. Penerbit. ANDI,  
Yogyakarta.
- Umar, Hussain, 2004. *Metode Penelitian  
Skripsi Dan Tesis Bisnis*, PT. Raja  
Grafindo Persada, Jakarta.