

**PENGARUH EMPATI DAN *RESPONSIVENESS* TERHADAP MUTU
PELAYANAN SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI SANTOSA
HOSPITAL BANDUNG CENTRAL**

ARTIKEL

Oleh :

Nina Agustina

NPM : 198.020.044



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2023**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh empati dan *responsiveness* terhadap mutu pelayanan serta implikasinya pada kepuasan pasien di Unit Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central. Hasil penelitian ini dapat memberikan data dan informasi yang bermanfaat bagi tenaga kesehatan khususnya perawat mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini merupakan salah satu yang harus diketahui dan diperhatikan oleh manajer keperawatan dalam peningkatan mutu pelayanan yang dapat berdampak pada kepuasan pasien. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan menggunakan kuesioner disertai dengan teknik observasi dan kepustakaan, teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2023. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum empati, *responsiveness*, mutu pelayanan, dan kepuasan pasien masuk dalam kategori cukup baik. Empati dan *responsiveness* berpengaruh terhadap mutu pelayanan secara simultan. Secara parsial, empati berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan kerja sedangkan *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap mutu pelayanan. Dan mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Empati, *Responsiveness*, Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of empathy and responsiveness on service quality and its implications for patient satisfaction at the Inpatient Unit of Santosa Hospital Bandung Central. The results of this study can provide useful data and information for health workers, especially nurses regarding the factors that influence patient satisfaction. This is something that nursing managers must know and pay attention to in improving service quality which can have an impact on patient satisfaction. The research method used is descriptive analysis and verification. The data collection used was an interview using a questionnaire accompanied by observation and literature techniques, the sampling technique used simple random sampling. Field data collection will be carried out in 2023. The data analysis technique uses Path Analysis. The results showed that in general empathy, responsiveness, service quality, and patient satisfaction were in the pretty good category. Empathy and responsiveness affect the quality of service simultaneously. Partially, empathy has an effect on service quality and job satisfaction while responsiveness has no effect on service quality. And service quality affects patient satisfaction.

Keywords: Empathy, Responsiveness, Service Quality, Patient Satisfaction

ABSTRAK

Ulikan ieu miboga tujuan pikeun mikanyaho jeung nganalisis pangaruh empati jeung tanggap kana kualitas palayanan sarta implikasina pikeun kasugemaan pasien di Unit Rawat Inap RS Santosa Bandung Pusat. Hasil tina ieu panalungtikan bisa méré data jeung informasi anu mangpaat pikeun pagawé kaséhatan, hususna perawat ngeunaan faktor-faktor anu mangaruhan kana kasugemaan pasien. Ieu mangrupikeun hal anu kedah dipikanyaho sareng diperhatoskeun ku manajer keperawatan dina ningkatkeun kualitas palayanan anu tiasa mangaruhan kana kapuasan pasien. Méthode panalungtikan anu digunakeun nyaéta analisis déskriptif jeung verifikasi. Ngumpulkeun data anu digunakeun nya éta wawancara ngagunakeun angkét anu dibarengan ku téhnik observasi jeung pustaka, téhnik sampling ngagunakeun simple random sampling. Ngumpulkeun data lapangan baris dilaksanakeun dina taun 2023. Téhnik analisis data ngagunakeun Analisis Jalur. Hasilna nunjukkeun yén sacara umum empati, responsif, kualitas palayanan, sareng kapuasan pasien aya dina kategori anu lumayan. Empati sareng responsif mangaruhan kualitas palayanan sakaligus. Sawaréh, empati mangaruhan kana kualitas palayanan sareng kapuasan padamelan sedengkeun réspansif henteu mangaruhan kualitas palayanan. Jeung kualitas layanan mangaruhan kapuasan pasien.

Kata Kunci: Empati, Tanggap, Kualitas Palayanan, Kapuasan Pasien

PENDAHULUAN

Di era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, sektor pelayanan kesehatan menjadi salah satu sektor yang mengalami perkembangan signifikan. Mutu pelayanan kesehatan menjadi hal yang sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi indikator yang relevan dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan, karena hal tersebut berpengaruh terhadap kepercayaan pasien dan kualitas perawatan yang diterima.

Indonesia, sebagai negara berkembang dengan populasi yang besar, menghadapi tantangan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Salah satu indikator mutu pelayanan yang penting adalah empati dan *responsiveness*, yang memiliki peran krusial dalam meningkatkan kepuasan pasien. Empati mencerminkan kemampuan tenaga medis dan paramedis untuk memahami dan merasakan perasaan serta kebutuhan pasien, sedangkan *responsiveness* mengacu pada kemampuan rumah sakit dalam memberikan respon yang cepat dan efektif terhadap kebutuhan pasien.

Bandung, sebagai salah satu kota besar di Indonesia, memiliki beberapa rumah sakit tipe A yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan berkualitas. Adapun data rumah sakit tipe A di Kota Bandung yaitu :

Tabel 1.1 Rumah Sakit Tipe A di Kota Bandung

No.	Rumah Sakit
1	RS Dr Hasan Sadikin
2	RS Cicendo
3	RS dr M Salamun
4	RS Santosa Bandung Central
5	RS Unpad Bandung
6	RS Santosa Hospital Bandung Kopo

Berdasarkan data tabel 1.1 terdapat enam rumah sakit tipe A di Kota Bandung. Salah satu rumah sakit tipe A yang terkenal di Bandung adalah Santosa Hospital Bandung Central. Rumah sakit ini terletak di pusat kota dan menyediakan layanan perawatan rawat inap dengan fasilitas modern dan tenaga medis yang kompeten. Serta merupakan rumah sakit tipe A swasta pertama dan satu-satunya di Indonesia yang sudah terakreditasi nasional maupun internasional. Dengan predikat tersebut rumah sakit selalu senantiasa mengejar standar tertinggi dalam pemberian pelayanan serta menjamin kualitas dan mutu layanan rumah sakit umumnya serta mutu layanan asuhan keperawatan khususnya, maka perawat dituntut untuk memiliki kinerja yang baik dan berkualitas (Apriana & Adyani, 2019:2).

Alasan peneliti melakukan penelitian di Santosa Hospital Bandung Central, karena belum tercapai nilai standar *Bed Occupancy Rate* (BOR) yang merupakan indikator efisiensi pemanfaatan tempat tidur yang dapat berdampak pada kualitas layanan yang diterima oleh pasien. Jika tempat tidur tidak memenuhi standar kualitas atau terjadi rendahnya mutu pelayanan kesehatan, hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut ditunjukkan pada Tabel 1.2:

**Tabel 1.2 Bed Occupancy Rate (BOR) di Unit Rawat Inap
Periode Tahun 2020-2022**

Persentase BOR (%)				Standar Depkes
Tahun	2020	2021	2022	
Jumlah	63,40%	62,55%	62,74%	70-85%

Sumber : Laporan Tahunan

Dari tabel diatas, dapat dilihat nilai BOR dari tahun 2020 sampai tahun 2022 masih dibawah nilai standar Depkes. Pada tahun 2020 nilai indikator efisiensi pemanfaatan tempat tidur mencapai 63,40% belum mencapai standar Depkes, kemudian pada tahun 2021 nilai indikator efisiensi pemanfaatan tempat tidur terjadi yaitu 62,55% masih belum mencapai standar, dan pada tahun 2022 nilai indikator efisiensi pemanfaatan tempat tidur juga masih belum mencapai standar yaitu 62,74%. Hal ini menyatakan bahwa nilai indikator efisiensi pemanfaatan tempat tidur di ruang rawat inap Santosa Hospital Bandung Central belum mencapai target yakni 75 – 85 %. Hal ini dapat disebabkan karena faktor kualitas tempat tidur ataupun dari kinerja pelayanan tenaga kesehatan rumah sakit tersebut masih rendah. Hal ini membuktikan bahwa pihak rumah sakit perlu meningkatkan strategi pemasarannya sehingga dapat menjadikan Rumah sakit yang senantiasa menjadi pilihan bagi para pasien dibandingkan dengan rumah sakit lainnya.

Kenyataan yang terjadi di lapangan, di Santosa Hospital Bandung Central ini masih banyak mendapatkan pengaduan/komplain dari pasien. Data yang diperoleh dari bagian customer service berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan terhadap data komplain pelayanan kesehatan di SHBC khususnya pelayanan asuhan keperawatan diperoleh data sebagai berikut :

**Tabel 1.3 Data Komplain terhadap Pelayanan Kesehatan
Periode Tahun 2020-2022**

No	Tahun	2020		2021		2022	
	Kelompok Pelayanan	Jumlah Komplain	Persentasi (%)	Jumlah Komplain	Persentasi (%)	Jumlah Komplain	Persentasi (%)
1.	Pelayanan Asuhan Medis	21	19,63	8	9,41	9	7,63
2.	Pelayanan Asuhan Keperawatan	18	16,82	10	11,76	27	22,88
3.	Penunjang Medis	17	15,89	19	22,35	30	25,42
4.	Penunjang Non Medis	41	38,32	38	44,71	39	33,05
5.	Keuangan	10	9,35	10	11,76	13	11,02
Jumlah		107	100%	85	100%	118	100%

Sumber : Marketing SHBC, 2022

Berdasarkan data tabel 1.2 di atas di dapat rata-rata komplain pasien / keluarga pasien mengenai kualitas pelayanan asuhan keperawatan masih terdapat komplain tahun 2020 sebanyak 18 komplain (16,82%), tahun 2021 sebanyak 10 komplain (11,76%), tahun 2022 sebanyak 27 komplain (22,88%) kondisi tersebut bulan belum sejalan dengan tujuan pelayanan rumah sakit (*zero defect oriented*) yaitu mencapai kesempurnaan dalam memberikan kepuasan pelayanan kesehatan khususnya dalam pelayanan keperawatan yang diberikan.

Studi dengan mengkaji komplain terhadap pelayanan asuhan keperawatan, peneliti menemukan berbagai indikasi keluhan yang didapat berdasarkan hasil studi pendahuluan, diantaranya :

1. Keluarga pasien mengeluhkan perawat kurang responsif pada pasien dan/ keluarga pasien.

2. Keluarga pasien mengeluhkan kesulitan untuk menemui perawat dan merasa perawat selalu menunda memberikan informasi pasien kepada keluarga Pasien.
3. Orang tua pasien mengeluhkan etika suster yang kurang menyenangkan kepada keluarga pasien karena merasa tidak melakukan follow up pemeriksaan lab.
4. Komplain keterlambatan penyediaan makanan karena adanya kesalahan input dari perawat, sehingga keluarga pasien mengeluhkan penyediaan makanan pasca operasi yang lambat kepada pasien.
5. Keluarga pasien mengeluhkan pelayanan komunikasi dokter dan perawat kurang baik dan terlalu banyak miskom terkait pemasangan pembersihan kantung kolostomi hingga proses IGD ke rawat inap.

Rumah sakit selaku penyedia jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dibanding rumah sakit lain agar kepuasan pasien tercapai. Salah satu aspek yang perlu ditingkatkan kualitasnya adalah pelayanan di bidang pelayanan asuhan keperawatan.

Berikut ini merupakan hasil dari pra survei mengenai kepuasan pasien terhadap tiga puluh (30) orang pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central yang didapatkan oleh peneliti :

Tabel 1.4 Hasil Survey Pendahuluan Mengenai Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central

Kepuasan Pasien	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Puas	12	40
Tidak Puas	18	60
Jumlah	30	100

Sumber : Hasil Penelitian Pendahuluan, 2023

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa dari 30 responden, yang merasa puas dengan pelayanan ada 12 responden (40%), sedangkan yang merasa tidak puas dengan pelayanan ada 18 orang (60%), jadi sebagian besar pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Fenomena di atas menunjukkan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan masih perlu ditingkatkan secara maksimal dalam memberikan pelayanan keperawatan, karena merupakan bagian penting yang mempengaruhi mutu pelayanan.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seorang pasien apabila pelayanan kesehatan yang dia dapatkan/rasakan sesuai dengan harapannya. Pelayanan yang disertai dengan mengedepankan kepuasan klien merupakan hal utama yang diperlukan dalam memberikan tindakan keperawatan. Hal ini bisa diwujudkan dengan menerapkan sikap mental yang berorientasi melayani, serta pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan tindakan. Menurut Adhari (2021:13) dalam pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit, antara lain: keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter/perawat sulit ditemui, dokter/perawat yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk serta ketertiban dan kebersihan lingkungan rumah sakit.

Kepuasan pasien juga merupakan indikator yang signifikan dalam penilaian mutu pelayanan kesehatan. Pasien yang puas cenderung memiliki loyalitas yang lebih tinggi, lebih mungkin untuk mengikuti pengobatan yang direkomendasikan, dan memberikan umpan balik positif kepada penyedia layanan kesehatan (Nasus & Tulak, 2020:10). Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai (Christina, 2021:3). Rumah sakit mempunyai peran yang sangat penting dalam

memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Di dalam undang-undang No. 44 tahun 2009 keberadaan RS diatur sebagai institusi pelayanan kesehatan yang memiliki staff profesional medis yang terorganisir, dan fasilitas rawat inap, dengan memberikan pelayanan medis keperawatan dan layanan terkait 24 jam per hari, 7 hari per minggu dan memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat, baik kuratif maupun preventif.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memuaskan bagi pasien adalah aspek kritis dalam penyelenggaraan sistem kesehatan yang efektif. Mutu pelayanan kesehatan dipandang sebagai indikator penting dalam mengevaluasi kinerja suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan dapat didefinisikan sebagai kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, aman, dan responsif kepada pasien (Adila, 2022:11).

Berikut ini merupakan hasil dari pra survei mengenai mutu pelayanan perawat yang didapatkan oleh peneliti :

Tabel 1.5 Penelitian Pendahuluan Mengenai Mutu Pelayanan Perawat

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Ragu-Ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Kamar rawat inap di Santosa Hospital Bandung Central nyaman dan bersih	20%	40%	20%	10%	20%
2	Perawat datang tepat waktu saat jadwal pemberian obat dan tindakan medis pada pasien	30%	30%	10%	10%	20%
3	Kemampuan perawat dalam melakukan tindakan medis sesuai dengan standar profesi dan etika keperawatan	10%	30%	20%	20%	20%
4	Perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien dengan baik	20%	20%	10%	30%	20%
5	Perawat merespon panggilan atau permintaan bantuan pasien	30%	10%	20%	20%	20%

Sumber : Penelitian Pendahuluan, 2023

Mutu pelayanan perawat Rawat Inap di Santosa Hospital Bandung Central belum sepenuhnya baik. Hal ini terlihat dari banyaknya pernyataan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada perawat dalam memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien dengan baik. Sehingga dapat diartikan bahwa masih terdapatnya permasalahan pada mutu pelayanan perawat. Mutu pelayanan perawat merupakan faktor yang sangat penting dalam mencapai kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Pasien mengharapkan perawatan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan mereka, dan perawat sebagai penyedia layanan kesehatan harus memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi standar mutu yang ditetapkan.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien adalah empati. Empati adalah kemampuan individu untuk memahami, merasakan, dan merespons perasaan dan pengalaman emosional pasien dengan mengadopsi perspektif pasien. Empati yang baik dari penyedia layanan kesehatan dapat meningkatkan hubungan antara pasien dan penyedia layanan, mengurangi kecemasan pasien, dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan (Desdiani, 2022:22). Berikut ini merupakan hasil dari pra survei mengenai empati perawat yang didapatkan oleh peneliti :

Tabel 1.6 Penelitian Pendahuluan mengenai Empati

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Ragu-Ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Perawat mampu memahami kondisi kesehatan pasien secara menyeluruh	20%	40%	20%	10%	20%
2	Perawat memiliki kemampuan untuk merasakan dan berempati dengan keadaan emosional pasien.	30%	30%	10%	10%	20%
3	Perawat mampu mendengarkan pasien secara aktif dan memberikan perhatian penuh.	20%	20%	10%	30%	20%
4	Perawat mampu mengesampingkan pandangan pribadi dan melihat situasi dari sudut pandang pasien.	30%	20%	20%	10%	20%
5	Perawat menunjukkan integritas dalam memberikan perawatan yang etis dan profesional.	30%	10%	20%	20%	20%

Sumber : Penelitian Pendahuluan, 2023

Empati perawat Rawat Inap di Santosa Hospital Bandung Central belum sepenuhnya baik. Hal ini terlihat dari banyaknya pernyataan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada kemampuan perawat dalam mendengarkan pasien secara aktif dan memberikan perhatian penuh. Ketika pasien merasa didengar dan dipahami, mereka cenderung kembali dan menggunakan layanan lagi di masa depan. Ketika pasien menghadapi masalah atau keluhan, empati menjadi kunci dalam menangani situasi tersebut dengan lebih baik. Perawat yang empatik dapat merasakan perasaan pasien dan melihat dari perspektif mereka, sehingga mereka dapat menemukan solusi yang lebih efektif dan mengatasi masalah dengan lebih baik. Selain itu, rumah sakit yang terkenal dengan pelayanan yang empatik juga memiliki citra yang lebih positif di mata pasien. Memiliki reputasi sebagai rumah sakit yang peduli dan memperhatikan pasien dapat memberikan keuntungan kompetitif dan meningkatkan kepercayaan pasien.

Selain empati, *responsiveness* juga menjadi faktor penting dalam penilaian mutu pelayanan kesehatan. *Responsiveness* mengacu pada kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk merespons kebutuhan dan harapan pasien secara cepat dan efisien. *Responsiveness* yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien, membangun kepercayaan, dan mengurangi ketidakpuasan pasien (Wahyuni & Syamsudin, 2021:27).

Berikut ini merupakan hasil dari pra survei mengenai *responsiveness* yang didapatkan oleh peneliti :

Tabel 1.7 Penelitian Pendahuluan mengenai *Responsiveness*

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Ragu-Ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Perawat memberikan respon dengan cepat terhadap permintaan atau pertanyaan pasien.	20%	40%	20%	10%	20%
2	Perawat memberikan informasi yang akurat dan jelas kepada pasien.	30%	30%	10%	10%	20%
3	Perawat mengambil tindakan proaktif untuk memenuhi kebutuhan pasien.	10%	30%	20%	20%	20%
4	Perawat mendengarkan dengan seksama dan memperhatikan kebutuhan pasien.	20%	20%	10%	30%	20%
5	Perawat mengidentifikasi masalah atau keluhan pasien dengan cermat.	30%	10%	20%	20%	20%
6	Perawat mengambil tanggung jawab penuh atas perawatan pasien.	30%	10%	20%	20%	20%

Sumber : Penelitian Pendahuluan, 2023

Responsiveness perawat Rawat Inap di Santosa Hospital Bandung Central belum sepenuhnya baik. Hal ini terlihat dari banyaknya pernyataan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada perawat dalam mendengarkan dengan seksama dan memperhatikan kebutuhan pasien. Sehingga dapat diartikan bahwa masih terdapatnya permasalahan pada *responsiveness* perawat. *Responsiveness* merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan/ Kemampuan untuk merespons permintaan, pertanyaan, atau kebutuhan pasien dengan cepat dan efisien adalah kunci dalam memberikan pengalaman pelayanan yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh empati dan *responsiveness* terhadap mutu pelayanan serta implikasinya pada kepuasan pasien di Unit Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central. Hasil penelitian ini dapat memberikan data dan informasi yang bermanfaat bagi tenaga kesehatan khususnya perawat mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini merupakan salah satu yang harus diketahui dan diperhatikan oleh manajer keperawatan dalam peningkatan mutu pelayanan yang dapat berdampak pada kepuasan pasien.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan menggunakan kuesioner disertai dengan teknik observasi dan kepustakaan, teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2023. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hipotesis yang diajukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah : 1). Empati dan *responsiveness* berpengaruh terhadap mutu pelayanan, 2). Empati berpengaruh terhadap mutu pelayanan, 3). *Responsiveness* berpengaruh terhadap mutu pelayanan, dan 4). Mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

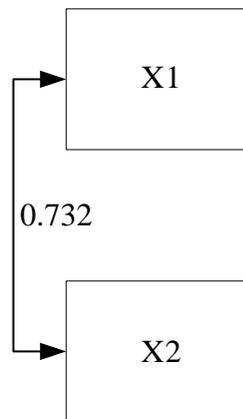
Hubungan Antar Variabel Empati dengan *Responsiveness*

Dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS 26.0 terhadap 95 responden diperoleh besaran koefisien korelasi di antara variabel bebas. Adapun besaran koefisien korelasi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1 Koefisien Korelasi Antar Variabel X₁, dan X₂

	X ₁	X ₂
X ₁	1.000	0.732
X ₂	0.732	1.000

Berdasarkan tabel tersebut di atas, maka hubungan yang positif antara variabel bebas dalam penelitian.



Gambar 4.1 Hubungan antara Variabel Empati dengan *Responsiveness*

Kriteria keeratan hubungan antara variabel mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh Sevilla et.,al dalam Djogo dan Rudy (2021:15) yang menyatakan bahwa : “*High or low correlation, dependens generally on the nature of variables being studied. You may, how ever the following categorization which most specialists in statistics usually agree with*”. Secara rinci keeratan kriteria korelasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Tabel Korelasi

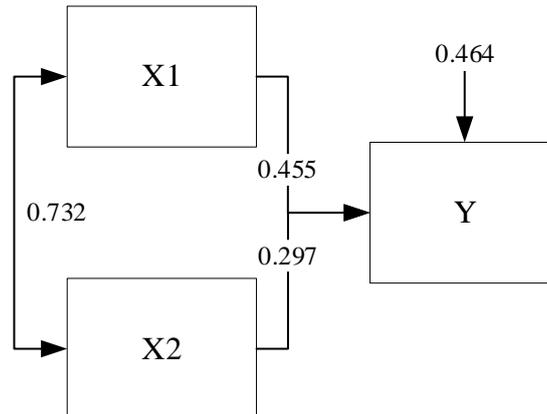
Correlation (r)	Indication
Between ± .80 to 1.00	High correlation (sangat tinggi)
Between ± .60 to 79	Moderately high correlation (tinggi)
Between ± .40 to 59	Moderately correlation (sedang)
Between ± .20 to 39	Low correlation (rendah)
Between ± .01 to 19	Negligible correlation (sangat rendah)

Sumber : Sevilla et, al dalam Sudjana (2014:57)

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi dan kriteria hubungan di antara variabel bebas, diperoleh hasil sebagai berikut : hubungan antara variabel empati (X₁) dengan *responsiveness* (X₂) diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0.732. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa hubungan kedua variabel tersebut di atas mempunyai hubungan yang positif dengan kriteria keeratan hubungan tinggi (*moderately high correlation*).

Pengaruh Empati dan *Responsiveness* Terhadap Mutu pelayanan Secara Simultan

Hasil analisis jalur variabel kompensasi dan *responsiveness* terhadap mutu pelayanan, dapat dijelaskan pada gambar di bawah berikut :



Gambar 4.2 Pengaruh Empati dan *Responsiveness* Terhadap Mutu pelayanan

Berdasarkan Gambar 4.2 di atas, maka dapat dijelaskan besarnya koefisien jalur dari masing-masing variabel bebas empati (X1) dan *responsiveness* (X2) terhadap variabel terikat mutu pelayanan (Y), untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.3 Besarnya Koefisien Jalur X1 dan X2 terhadap Y

Koefisien jalur X1 terhadap Y1	ρ_{XY1}	0.455
Koefisien jalur X2 terhadap Y1	ρ_{XY2}	0.297

Sumber : Hasil Pengolahan Statistik SPSS. 26

Tabel di atas, maka dapat diperoleh persamaan jalur, yaitu :

$$Y = 0.455 X1 + 0.297 X2 + \varepsilon_1$$

Dimana :

Y = Mutu pelayanan

X1 = Empati

X2 = *Responsiveness*

ε_1 = pengaruh variabel lain di luar variabel X1, dan X2

Persamaan di atas dapat diartikan bahwa :

- 1) Terdapat hubungan asosiatif empati terhadap mutu pelayanan dengan nilai sebesar 0.455.
- 2) Terdapat hubungan asosiatif *responsiveness* terhadap mutu pelayanan dengan nilai sebesar 0.297.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai korelasi dan koefisien jalur yang telah dilakukan, maka data diketahui besarnya pengaruh langsung maupun tidak langsung empati (X1) dan *responsiveness* (X2) terhadap mutu pelayanan (Y). Adapun hasil perhitungan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Empati (X1) dan *Responsiveness* (X2) Terhadap Mutu pelayanan (Y)

Var	Pengaruh Langsung	Pengaruh tidak langsung		Sub total pengaruh tidak langsung	Pengaruh Total
		X1	X2		
X1	0.616	-	0.248	0.248	0.864
X2	0.403	0.248	-	0.248	0.651
Pengaruh keseluruhan					53.6
Pengaruh faktor lain/faktor residu					46.4

Rincian dari besaran pengaruh langsung dan tidak langsung secara bersama-sama (simultan) dari variabel empati (X1) dan *responsiveness* (X2) terhadap mutu pelayanan (Y), adalah sebagai berikut :

- 1) Besarnya pengaruh langsung
 - a. Variabel empati (X1) mempunyai pengaruh langsung terhadap mutu pelayanan (Y) sebesar 0,616 atau 61.6%.
 - b. Variabel *responsiveness* (X2) mempunyai pengaruh langsung terhadap mutu pelayanan (Y) sebesar 0,403 atau 40.3%.
- 2) Besarnya Pengaruh tidak Langsung
 - a. Besarnya pengaruh tidak langsung variabel empati (X1) melalui *responsiveness* (X2) terhadap mutu pelayanan (Y) sebesar 0,248 atau 24.8%.
 - b. Besarnya pengaruh tidak langsung variabel *responsiveness* (X2) melalui empati (X1) terhadap mutu pelayanan (Y) sebesar sebesar 0,248 atau 24.8%.

Dengan demikian pengaruh total atau pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel empati (X1) dan *responsiveness* (X2) terhadap mutu pelayanan (Y) adalah sebesar 53.6%, sedangkan pengaruh variabel lain di luar variabel yaitu sebesar 46.4%. Variabel lain yang tidak diteliti penulis yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya adalah pengalaman pasien.

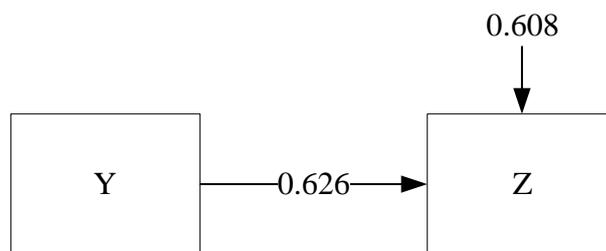
Pengaruh Parsial Empati dan *Responsiveness* terhadap Mutu pelayanan

Berdasarkan Tabel 4.37 di atas, dapat dijelaskan besaran pengaruh dari masing-masing variabel empati (X1) dan *responsiveness* (X2) terhadap mutu pelayanan (Y), sebagai berikut :

1. Besarnya pengaruh parsial dari empati (X1) terhadap mutu pelayanan (Y) baik pengaruh langsung dan tidak langsung sebesar 0,864 atau 86,4%.
2. Besarnya pengaruh parsial dari *responsiveness* (X2) terhadap mutu pelayanan (Y) baik pengaruh langsung dan tidak langsung sebesar 0,651 atau 65.1%.

Pengaruh Mutu pelayanan Terhadap Kepuasan pasien

Analisis jalur variabel mutu pelayanan (Y) terhadap variabel kepuasan pasien (Z) dapat digambarkan pada gambar di bawah ini :



Gambar 4.3 Pengaruh Mutu pelayanan Terhadap Kepuasan pasien

Berdasarkan gambar tersebut di atas, maka dapat dijelaskan besarnya derajat asosiatif atau koefisien jalur dari variabel mutu pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien, besarnya koefisien jalur sebesar 0.869. Adapun persamaan jalur, sebagai berikut :

$$Z = 0.626 Y + \epsilon_2$$

Dimana :

Y = Mutu pelayanan

Z = Kepuasan pasien

ϵ_2 = Pengaruh variabel lain selain variabel mutu pelayanan

Besarnya pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien menggunakan analisis koefisien determinasi, yaitu kuadrat nilai korelasi (r) dikalikan 100%.

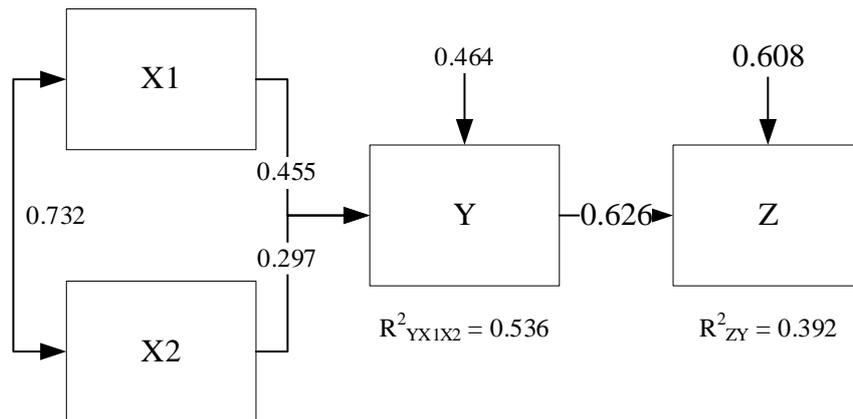
$$KD = (r^2) \times 100\%$$

$$KD = 0.626 \times 100\% = 39.2\%$$

Variabel mutu pelayanan (Y) memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien (Z) sebesar 39.2%. Sedangkan sisanya sebesar 60.8% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pengaruh Empati dan *Responsiveness* Terhadap Mutu pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan pasien

Berdasarkan hasil perhitungan statistik yang telah diuraikan pada hipotesis, dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel yaitu empati dan *responsiveness* berpengaruh terhadap mutu pelayanan baik secara parsial maupun simultan dan mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis dari masing-masing variabel empati, *Responsiveness*, mutu pelayanan dan kepuasan pasien dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 4.4 Model Analisis jalur Secara Keseluruhan

Berdasarkan Gambar tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel yaitu empati dan *responsiveness* berpengaruh terhadap mutu pelayanan baik secara parsial maupun simultan dan mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central.

Pengujian Hipotesis

Berdasarkan pengolahan data, terdapat dua substruktur sehingga pembahasan interpretasi hasil harus dilakukan bertahap berdasarkan substruktur tersebut. Berikut penjelasan dari masing-masing substruktur :

1. Pengujian koefisien Jalur Substruktur 1

Berdasarkan pengolahan data substruktur 1 (persamaan 1) dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

a. Uji Parsial

Uji secara parsial untuk mengetahui variabel bebas mana yang berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat dengan uji t, kriteria penolakan H_0 , jika thitung lebih besar dari ttabel atau $t_0 > t_{tabel}$, dengan derajat kebebasan = $95 - 2 - 1 = 92$.

1) Pengaruh Parsial Empati Terhadap Mutu pelayanan

Pengaruh parsial variabel empati terhadap mutu pelayanan perlu dilakukan pengujian statistik, maka pengujian menggunakan hipotesis statistik sebagai berikut :

$H_0 : \rho_{YX1} = 0$ tidak terdapat pengaruh antara kompensasi terhadap mutu pelayanan.

$H_1 : \rho_{YX2} \neq 0$ terdapat pengaruh antara kepemimpinan terhadap mutu pelayanan.

- Nilai *probability* < 5% berarti $H_0 \rightarrow$ ditolak, dan $H_a \rightarrow$ diterima artinya koefisien jalur signifikan.

- Nilai *probability* > 5% berarti $H_0 \rightarrow$ diterima dan $H_a \rightarrow$ ditolak artinya koefisien jalur tidak signifikan.

Hasil pengujian parsial empati terhadap mutu pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.5 Pengujian Parsial Empati Terhadap Mutu pelayanan

Struktural	Koefisien Jalur	thitung	ttabel	ρ value	Kesimpulan
ρ_{YX1}	0.455	7.740	1.986	0.000	H_0 ditolak, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan X_1 terhadap Y

Besarnya koefisien jalur $X_1 = 0.432$, diperoleh nilai thitung sebesar 7.740 dengan mengambil taraf signifikansi α sebesar 5% derajat kebebasan (*degree of freedom*) = $n-k-1$ atau $95 - 2 - 1 = 92$ dan pengujian dilakukan dengan uji dua sisi (*2-tailed*) diperoleh ttabel sebesar 1.986, dikarenakan thitung lebih besar dari ttabel maka H_0 ditolak atau dengan kata lain terdapat pengaruh empati terhadap mutu pelayanan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa empati mempunyai pengaruh yang positif terhadap mutu pelayanan. Artinya empati memberikan kontribusi terhadap mutu pelayanan sebesar 0.455. Dengan demikian semakin baik empati yang dirasakan perawat maka akan meningkatkan mutu pelayanan.

2. Pengaruh Parsial *Responsiveness* Terhadap Mutu pelayanan

Pengaruh parsial variabel *responsiveness* terhadap mutu pelayanan perlu dilakukan pengujian statistik, maka pengujian menggunakan hipotesis statistik sebagai berikut:

$H_0 : \rho_{YX1} = 0$ tidak terdapat pengaruh antara *responsiveness* terhadap mutu pelayanan.

$H_1 : \rho_{YX1} \neq 0$ terdapat pengaruh antara *responsiveness* terhadap mutu pelayanan..

- Nilai *probability* < 5% berarti $H_0 \rightarrow$ ditolak, dan $H_a \rightarrow$ diterima artinya koefisien jalur signifikan.
- Nilai *probability* > 5% berarti $H_0 \rightarrow$ diterima dan $H_a \rightarrow$ ditolak artinya koefisien jalur tidak signifikan.

Hasil pengujian parsial *responsiveness* terhadap mutu pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.6 Pengujian Parsial *Responsiveness* Terhadap Mutu pelayanan

Struktural	Koefisien Jalur	thitung	ttabel	ρ value	Kesimpulan
ρ_{YX1}	0.297	1.895	1.986	0.000	H_0 diterima, tidak terdapat pengaruh signifikan X_2 terhadap Y

Besarnya koefisien jalur $X_2 = 0.297$, diperoleh nilai thitung sebesar 1.895 dengan mengambil taraf signifikansi sebesar 5% derajat kebebasan (*degree of freedom*) = $n-k-1$ atau $95 - 2 - 1 = 92$ dan pengujian dilakukan dengan uji dua sisi (*2-tailed*) diperoleh ttabel sebesar 1.986, dikarenakan thitung lebih kecil dari ttabel maka H_0 diterima atau dengan kata lain tidak terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap mutu pelayanan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* tidak mempunyai pengaruh terhadap mutu pelayanan. Artinya *responsiveness* memberikan kontribusi terhadap mutu pelayanan sebesar 0.297. Dengan demikian semakin baik *responsiveness* yang diperlihatkan perawat maka akan tidak mempengaruhi mutu pelayanan.

b. Pengujian Pengaruh Secara Simultan Empati dan *Responsiveness* Terhadap Mutu pelayanan

Pengaruh secara simultan variabel empati dan *responsiveness* berpengaruh terhadap mutu pelayanan, menggunakan hipotesis statistik sebagai berikut:

$$H_0 = \rho_{YX_1} = \rho_{YX_2} = 0$$

tidak terdapat pengaruh antara empati dan *responsiveness* secara simultan terhadap mutu pelayanan.

$$H_1 : \text{ada satu } \rho_{YX_1X_2} \neq 0; i=1,2$$

terdapat pengaruh antara empati dan *responsiveness* secara simultan terhadap mutu pelayanan.

Dengan kriteria uji : tolak H_0 jika $F_{hitung} > F_{tabel}$. Untuk menguji hipotesis tersebut, diperlukan tabel sebagai berikut :

Tabel 4.7 Uji Hipotesis Simultan Variabel Empati dan *Responsiveness* Terhadap Mutu pelayanan

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1787.223	2	893.612	53.198	.000 ^b
	Residual	1545.408	92	16.798		
	Total	3332.632	94			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 53.198 dimana kriteria penolakan H_0 jika F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} atau $F_{hitung} > F_{tabel}$, dengan derajat bebas $v_1=2$ dan $v_2 = 95-2-1$ dan tingkat kepercayaan 95%, maka dari tabel distribusi F didapat nilai F_{tabel} untuk $F_{0.05.2.92} = 3.095$. karena 53.198 lebih besar dari 3.095 atau F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan empati dan *responsiveness* terhadap mutu pelayanan. Berdasarkan signifikansi, jika signifikansi < 0.05 maka H_0 ditolak, dan jika signifikansi > 0.05 maka H_0 diterima. Karena signifikansi pada uji F kurang dari 0.05 ($0.000 < 0.05$) maka H_0 ditolak. Artinya empati dan *responsiveness* secara bersama-sama berpengaruh terhadap mutu pelayanan.

3. Pengujian koefisien Jalur Substruktur 2

Data substruktur 2 (persamaan 2) dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

a. Uji Parsial

Uji secara parsial untuk mengetahui variabel bebas terhadap variabel terikat dengan uji t, kriteria penolakan H_0 , jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} atau $t_0 > t_{tabel}$, dengan derajat kebebasan = $95 - 1 - 1 = 93$.

1) Pengaruh Parsial Mutu pelayanan Terhadap Kepuasan pasien

Pengaruh parsial variabel mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien perlu dilakukan pengujian statistik, maka pengujian menggunakan hipotesis statistik sebagai berikut :

$$H_0 = \rho_{ZY} = 0$$

tidak terdapat pengaruh antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.

$$H_1 : \text{ada satu } \rho_{ZY} \neq 0$$

terdapat pengaruh antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.

- Nilai *probability* $< 5\%$ berarti $H_0 \rightarrow$ ditolak, dan $H_a \rightarrow$ diterima artinya koefisien jalur signifikan.
- Nilai *probability* $> 5\%$ berarti $H_0 \rightarrow$ diterima dan $H_a \rightarrow$ ditolak artinya koefisien jalur tidak signifikan.

Hasil pengujian parsial mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.8 Pengujian Parsial Mutu pelayanan Terhadap Kepuasan pasien

Struktural	Koefisien Jalur	t _{hitung}	t _{tabel}	p value	Kesimpulan
ρ_{YX_1}	0.626	7.740	1.986	0.000	H_0 ditolak, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Y terhadap Z

Besarnya koefisien jalur $Y = 0.626$, diperoleh nilai thitung sebesar 7.740 dengan mengambil taraf signifikansi sebesar 5% derajat kebebasan (*degree of freedom*) = $n-k-1$ atau $95 - 1 - 1 = 93$ dan pengujian dilakukan dengan uji dua sisi (*2-tailed*) diperoleh ttabel sebesar 1.994, dikarenakan thitung lebih besar dari ttabel maka H_0 ditolak atau dengan kata lain terdapat pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Pembahasan

Berikut ini akan diuraikan pembahasan analisis verifikatif sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu 1). *Responsiveness* berpengaruh terhadap mutu pelayanan, 2). Empati berpengaruh terhadap mutu pelayanan, 3). Empati dan *responsiveness* berpengaruh terhadap mutu pelayanan, dan 4). Mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sebagai berikut :

1. Pengaruh Secara Parsial dan Simultan Empati dan *Responsiveness* terhadap Mutu pelayanan

a. Pengaruh Empati Terhadap Mutu pelayanan

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa variabel empati berpengaruh terhadap mutu pelayanan. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa empati mempunyai pengaruh terhadap mutu pelayanan.

Empati memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan (Nugraha, dkk., 2023:137). Kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan, kebutuhan, dan pengalaman orang lain adalah kunci dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan menggunakan empati, perawat dapat dengan lebih baik memahami perspektif dan kebutuhan pasien. Mereka mendengarkan dengan baik, mengenali perasaan pelanggan, dan memberikan perhatian yang tulus. Hal ini tidak hanya menciptakan hubungan yang lebih baik antara pasien dan perawat, tetapi juga meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang merasa dipahami dan diperhatikan akan lebih puas dengan layanan yang mereka terima. Selain itu, empati juga membantu dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pasien (Zakarias & Mulyatno, 2022:3944).

b. Pengaruh *Responsiveness* terhadap Mutu pelayanan

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa variabel *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap mutu pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* tidak mempunyai pengaruh terhadap mutu pelayanan. Hal tersebut dikarenakan salah satu tanggapan responden yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu pernyataan mengenai Perawat berkomunikasi secara efektif dan terbuka dengan pasien.

c. Pengaruh Empati dan *Responsiveness* Terhadap Mutu pelayanan

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa variabel empati dan *responsiveness* berpengaruh terhadap mutu pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel empati dan *responsiveness* berpengaruh terhadap mutu pelayanan perawat di Unit Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central.

2. Pengaruh Mutu pelayanan terhadap Kepuasan pasien

Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh mutu pelayanan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central. Hasil penelitian di atas sejalan dengan pernyataan Robbins dan Coulter (2016:251) dan Luthans (2015:132) yang menyatakan bahwa mutu pelayanan memiliki hubungan positif dengan kinerja, artinya mutu pelayanan yang tinggi akan meningkatkan

kinerja pegawai. Hubungan tersebut akan kuat bila pegawai tidak dipengaruhi oleh faktor-faktor luar, misalnya pekerjaan yang sangat tergantung pada mesin. Mutu pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Mundung, dkk., 2019:7). Pasien merasa puas ketika mereka menerima pelayanan yang berkualitas dari fasilitas kesehatan. Komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien sangat penting dalam menciptakan kepuasan. Pasien ingin merasa didengar, dipahami, dan terlibat dalam keputusan perawatan mereka. Selain itu, keterampilan dan pengetahuan staf medis juga berperan penting. Pasien menginginkan perawatan dari tenaga medis yang terlatih dengan baik dan kompeten. Kepercayaan pasien meningkat ketika mereka merasa bahwa staf medis dapat memberikan perawatan yang tepat dan merespons kebutuhan mereka. Mutu pelayanan juga terkait dengan keselamatan pasien. Pasien mengharapkan perawatan yang aman dan bebas dari kesalahan medis. Fasilitas kesehatan yang menjaga standar keselamatan yang tinggi akan memberikan rasa aman kepada pasien dan meningkatkan kepuasan mereka. Aksesibilitas fasilitas kesehatan dan kenyamanan lingkungan perawatan juga menjadi faktor penting. Pasien ingin mengakses fasilitas dengan mudah dan merasa nyaman selama perawatan. Pasien menginginkan perawatan yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka dan merasa diperhatikan secara individual. Fokus pada peningkatan mutu pelayanan melalui pelatihan staf, komunikasi yang baik, keselamatan pasien, aksesibilitas, dan perhatian individual akan membantu meningkatkan kepuasan pasien (Wijayanti dan Mat, 2023: 26). Dengan demikian, mutu pelayanan yang baik sangat penting dalam menciptakan kepuasan pasien dan membangun hubungan yang positif antara pasien dan fasilitas Kesehatan (Sesrianty, dkk., 2019:118).

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui “Pengaruh Empati dan *Responsiveness* Terhadap Mutu pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan pasien di Unit Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Besarnya pengaruh empati terhadap mutu pelayanan perawat di Unit Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central baik pengaruh langsung dan tidak langsung sebesar 61.6%.
2. Besarnya pengaruh *responsiveness* terhadap mutu pelayanan perawat di Unit Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central baik pengaruh langsung dan tidak langsung sebesar 40.3%.
3. Besar pengaruh secara bersama-sama (simultan) empati dan *responsiveness* terhadap mutu pelayanan di Unit Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central sebesar 70.69, sedangkan pengaruh variabel lain di luar variabel yaitu sebesar 29.30%.
4. Besar pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central sebesar 53.6% sedangkan pengaruh dari luar variabel mutu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 43.4%.

Penelitian ini baru sebagian faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Jika dilihat dari epsilon-nya (faktor lain yang mempengaruhi mutu pelayanan dan kepuasan pasien) masih cukup besar, diantaranya pengalaman pasien dan lingkungan kerja. Faktor tersebut dapat diteliti lebih lanjut oleh peneliti berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, V. S., Rachman, N., Purwoto, A., Susanto, W. H. A., Avia, I., Wulandari, D., ... & Agustin, I. (2023). *Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*. Global Eksekutif Teknologi.
- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (Vol. 1). CV. Penerbit Qiara Media.
- Adila, D. (2022). *Pengaruh Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien* (Doctoral dissertation, Poltekkes Tanjungkarang).
- Ahmad, A. (2019). *Pelaksanaan Bauran Pemasaran Pada Bagian Sales Counter Officer Di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Jember*. Universitas Jember.
- Aktar, M. S. (2021). Determinates service quality and its effect on patients' satisfaction of private medical college hospitals, Rangpur, Bangladesh. *Int. J. Manag. Account*, 3(4), 91-105.
- Al Rajab, M., & Andilah, S. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Medika Respati: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 18(1), 73-86.
- Ali, BJ, Gardi, B., Othman, BJ, Ahmed, SA, Ismael, NB, Hamza, PA, Aziz, HM, Sabir, BY, Anwar, G.(2021). *Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality*. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14-28.
- Apriana, R., & Adyani, S. M. (2019). Gambaran Persepsi Mahasiswa Keperawatan tentang Kinerja Preceptor Klinik. *Jurnal Keperawatan Widya Gantari Indonesia*, 3(2).
- Aryati, K. E. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Radiologi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Aminah Blitar. *Health Care Media*, 4(2), 55-58.
- Azmi, M. U. (2020). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kehandalan, Daya Tanggap Dan Empati Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poliklinik Merpati RSUP Dr Kariadi Semarang* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Semarang).
- Boadi, E. B., Wenxin, W., Bentum-Micah, G., Asare, I. K. J., & Bosompem, L. S. (2019). Impact of service quality on customer satisfaction in Ghana hospitals: A PLS-SEM approach. *Canadian Journal of Applied Science and Technology*, 7(3).
- Cahyadi, N., S ST, M. M., Fachrurazi, H., MM, S. A., Palupi, F. H., Mamengko, R. P., ... & SE, M. (2022). *Pengantar Manajemen*. CV Rey Media Grafika.
- Christina, L. V. (2021). Penggunaan Metode SBAR untuk Komunikasi Efektif antara Tenaga Kesehatan dalam Konteks Klinis. *Keluwih: Jurnal Kesehatan Dan Kedokteran*, 3(1), 57-63.
- Desdiani, S. P. (2022). *Buku Ajar Empati, Etika dan Profesionalisme dalam Bidang Kedokteran*. Media Sains Indonesia.
- Djogo, O., & Rudy, E. (2021). THE EFFECT OF STRATEGIC ECONOMIC MANAGEMENT AND LEADERSHIP STYLES ON JOB SATISFACTION AND ITS IMPLICATIONS ON EMPLOYEE PERFORMANCE (Survey in Teklom Divre III, West Java). *JEEES: Journal of Economic Empowerment Strategy*, 4(1), 14-19.

- Dwiyanto, A. (2022). *Teori Administrasi Publik dan Penerapannya di Indonesia*. UGM PRESS.
- Eliza, Y., Lina, E., Irnovriadi, I., & Jasmalinda, J. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada RSUD Padang Pariaman. *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*, 4(2), 181-192.
- Fauzi, A. (2020). *Manajemen Kinerja*. Airlangga university press.
- Firmansyah. (2022). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit, Bagaimana Mengupayakannya?*. <https://setda.dompukab.go.id/kualitas-pelayanan-kesehatan-di-rumah-sakit-bagaimana-mengupayakannya.html> diakses pada 03/03/2023
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gulo, S. (2021). Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dan Jaminan (Assurance) Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sumut Kcp Krakatau.
- Hamid, R. S., Setiawan, Z., Simanihuruk, P., Napisah, S., Utami, B., Puspitasari, K. A., ... & Susanto, D. (2023). *Ilmu Manajemen Pemasaran*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). Pengaruh Empathy dan *Responsiveness* Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 27-38.
- Hasibuan, M.S.P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Iriyanti, M., Zulfikar, Z., & Yusran, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bebesen Kabupaten Aceh Tengah. *Serambi Saintia: Jurnal Sains dan Aplikasi*, 9(1), 49-55.
- Juanim, (2020), Analisis Jalur dalam Riset Pemasaran Teknik Pengolahan Data SPSS & LISREL, Universitas Pasundan, Bandung.
- Kementerian Kesehatan RI. (2022). Data dan Informasi Kesehatan Profil Kesehatan Indonesia 2021.
- Kemkes (2020). Rencana Kinerja Tahunan 2020. Kementerian Kesehatan R I Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Paru Dr.H.A Rotinsulu Bandung. https://e-renggar.kemkes.go.id/file_performance/2-415485-4tahunan-221.pdf diakses pada 27/03/2023
- Khisbiyah, Y., Lestari, S., Purwanto, A., & Hidayat, Y. (2021). Memupuk Sikap Empati Anak Melalui Permainan Tradisional Gobag Sodor, Sundaname dan Boy-Boyan. *Society: Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 2(1), 75-81.
- Kotler, P., Keller, K. (2021). *Manajemen pemasaran edisi 13 jilid 1*. Airlangga
- Kotler, Philip (2022). *Marketing Management, 16th edition*. Pearson.
- Kusbandono, D. (2019). Analisis Swot Sebagai Upaya Pengembangan Dan Penguatan Strategi Bisnis (Study Kasus Pada Ud. Gudang Budi, Kec. Lamongan). *Jurnal Manajemen*, 4(2), 921.
- Makmun, A. (2022). *Peningkatan Kualitas Rumah Sakit di Kota Makassar*. Nas Media Pustaka.

- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Instansi. Edisi XIV*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Marniati. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Kristen Indonesia.
- Mensah, B. A., Achio, S., & Asare, I. O. (2021). Effect of service quality on customer satisfaction in selected cafeterias: a structural equation modeling approach. *International Journal of Tourism and Hospitality Management in the Digital Age (IJTHMDA)*, 5(2), 1-16.
- Mukmin, B. (2020). Manajemen Pemasaran Jasa Sekolah Dasar Terpadu. *Jurnal Isema: Islamic Educational Management*, 5(1), 97-112.
- Mundung, R., Wowor, R., & Maramis, F. R. (2019). Pengaruh Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Motoling Barat. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 8(7).
- Nasus, E., & Tulak, G. T. (2020). Tingginya Mutu Pelayanan Keperawatan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di BLUD RS Benyamin Guluh Kolaka: Level of Quality Nursing Service Influence on Patient Satisfaction in BLUD Benyamin Guluh Hospital. *Jurnal Surya Medika (JSM)*, 5(2), 9-12.
- Nugraha, A., Ratag, G. A., Mantjoro, E. M., & Surya, W. S. (2023). Analisis Kebijakan Mutu Fasilitas Kesehatan TNI AU Timika dalam Rangka Peningkatan Kelas Pelayanan. *e-CliniC*, 11(1), 136-145.
- Nugrawati, N. (2022). Bab 4 Standar Pelayanan Kesehatan. *Mutu Pelayanan Kebidanan Dan Kebijakan Kesehatan*, 30.
- Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14-19.
- Peratiwi, N. I., & Rahayu, S. (2021). Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Sri Pamela Tebing Tinggi. *Jurnal Kesehatan Dan Kebidanan (Journal of Health and Midwifery)*, 10(2), 1-10.
- Pramono, A. Y. (2019). Analysis of service quality based on patient's assessment and expectation in mother and child hospital of Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume*, 7(2).
- Prentice, C., Dominique Lopes, S., & Wang, X. (2020). The impact of artificial intelligence and employee service quality on customer satisfaction and loyalty. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(7), 739-756.
- Priagung, P. M. (2021). *Analisis Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit: Literature Review* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Jember).
- Putri, N. R. (2022). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022. *Jurnal Kesmas Jambi*, 6(2), 7-16.
- Rahayu, S. (2013). *Aplikasi Metode Trimming pada Analisis Jalur dalam Penentuan Model Kausal Loyalitas Pelanggan Toserba 'X'* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).

- Rahim, A. I. A., Ibrahim, M. I., Musa, K. I., Chua, S. L., & Yaacob, N. M. (2021, October). Patient satisfaction and hospital quality of care evaluation in malaysia using servqual and facebook. In *Healthcare* (Vol. 9, No. 10, p. 1369). MDPI.
- Rahmani, N. A. B. (2022). Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan (Studi Pada Dinas Kesehatan Kab Deli Serdang). *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa*, 4(1).
- Riduwan. (2016). *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Riska, A. (2022). *Implementasi fungsi manajemen dalam program pembinaan mualaf di Lembaga Program Mualaf Center BAZNAS Kota Sukabumi* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Rismi, R., Suhaili, N., Marjohan, M., Afdal, A., & Ifdil, I. (2022). Bimbingan kelompok dalam pemahaman nilai empati untuk meningkatkan sikap prososial siswa. *Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia*, 8(1), 14-19.
- Safitri, D., Anastasya, R., Layli, R., & Gurning, F. P. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung soal Kabupaten Pesisir Selatan. *FLORONA: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2), 94-103.
- Salfia, S., Yusran, S., & Saimin, J. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien: Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana 2021. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 5(2), 221-230.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2), 116-126.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2), 116-126.
- Setyawan, F. E. B., Supriyanto, S., Tunjungsari, F., Hanifaty, W. O. N., & Lestari, R. (2019). Medical staff services quality to patients satisfaction based on SERVQUAL dimensions. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 8(1), 51-57.
- Simbolon, R., Girsang, E., & Nasution, A. N. (2020). Relationship of Reliability, *responsiveness* , and nurse empathy to inpatient satisfaction. In *Proceedings of the International Conference on Health Informatics, Medical, Biological Engineering, and Pharmaceutical* (pp. 51-57).
- Sonia, N. R. (2021). Total Quality Management dalam Lembaga Perguruan Tinggi. *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, 2(1), 125-139.
- Sudrartono, T., Soegoto, A. S., Lumanauw, N., Malihah, L., Mokoginta, S. C., Syahputra, S., ... & Triwardhani, D. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Widina
- Sugiyono (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan 4). Alfabeta.
- Suhartina, S., & Linto, A. H. T. (2022). Upaya Peningkatan Pelayanan Pada Kantor Uptd Samsat Tulang Bawang Melalui Survei Tingkat Kepuasan Pajak Kendaraan. *e-JKPP*, 8(2), 48-55.

- Suleiman, S., & Abdulkadir, Y. (2022). Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS-SEM) of Patient Satisfaction on Service Quality in Katsina Public Hospitals. *Asian Journal of Probability and Statistics*, 17(3), 49-60.
- SUMANGKUT, C. E., Boham, A., & Marentek, E. A. (2019). Peran Komunikasi Antar Pribadi Perawat dengan Pasien Gangguan Jiwa di Rumah Sakit Ratumbusang Manado. *Acta Diurna Komunikasi*, 8(1).
- Supinganto, H. A., Hadi, I., Rusiana, H. P., Zuliardi, N., Kep, M., Istianah, H., ... & Rahmana, M. R. (2020). *Praktik Manajemen Keperawatan: Teori dan Aplikasinya*. Pantera Publishing.
- Susan, E. (2019). Manajemen sumber daya manusia. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 952-962.
- Wahyuni, K. I., & Syamsudin, M. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi. *Jl-KES (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 5(1), 26-32.
- Wardani, S. K. (2019). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit UKI Jakarta Timur Desember 2018* (Doctoral dissertation, Universitas Kristen Indonesia).
- Wardiah, R. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. Rasidin Padang. *Human Care Journal*, 6(1), 225-231.
- Wijayanti, L. A., Kp, S., & Mat, S. (2023). *Book Chapter Pelayanan Kesehatan Interprofesional*. CV Literasi Nusantara Abadi.
- Yani, R. W. E., Handayani, A. T. W., Kiswaluyo, H. H., Dwiatmoko, S., & Misrohmasari, E. A. A. (2021). *Buku Ajar Praktek Kerja Lapang Manajemen Pelayanan Kesehatan (PKL MPK)*. UPT Penerbitan & Percetakan Universitas Jember.
- Yudityawati, D. K., Ekawati, E., Maulidiah, F., & Hermawan, S. (2022, August). Analisis Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Pada Pasien Rawat Jalan Rs "X". In *UMMagelang Conference Series* (pp. 685-697).
- Zakarias, M. R., & Mulyatno, C. B. (2022). Empati Dalam Servant Leadership Pada Kongregasi Suster-Suster Cintakasih Santo Carolus Borromeus Indonesia. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(10), 3944-3952.