

*Volume 12 No. 1 Juni 2021*

# JURNAL ILMU KESEHATAN

ISSN : 2087-1287



**STIKES KARYA  
HUSADA KEDIRI**

**Jurnal Ilmu Kesehatan**

Terbit sebanyak 2 (Dua) kali setahun pada Bulan Juni dan Desember  
Berisi tulisan yang diangkat dari hasil penelitian di bidang kesehatan dan artikel kesehatan

**Susunan Pengelola Jurnal ILKES STIKES Karya Husada Kediri****Ketua Penyunting**

Dr. Ns. Ratna Hidayati, M.Kep., Sp. Mat  
(STIKES Karya Husada Kediri, Scopus ID : 57190280822, SINTA ID : 6092090)

**Dewan Penyunting :**

1. Didit Damayanti, M.Kep (SINTA ID : 6110624) STIKES Karya Husada Kediri
2. Wahyu Wijayanti, SSiT., M.Keb (SINTA ID : 6112421) STIKES Karya Husada Kediri
3. Linda Andri Mustofa, SSiT., M.Keb STIKES Karya Husada Kediri
4. Fitri Yuniarti, SST., M.Kes (SINTA ID : 6109259) STIKES Karya Husada Kediri
5. Linda Ishariani, M.Kep (SINTA ID : 6111368) STIKES Karya Husada Kediri

**IT Support :**

1. Pria Wahyu R.G., S.Kep., Ns., M.Kep (STIKES Karya Husada Kediri)

**Reviewer :**

1. Dr. Ns. Ratna Hidayati, M.Kep., Sp.Mat (Scopus ID : 57190280822, SINTA ID : 6092090) STIKES Karya Husada Kediri
2. Dhina Widayati, M.Kep (Scopus ID : 57203413583, SINTA ID : 6095606) STIKES Karya Husada Kediri
3. Linda Ishariani, M.Kep (SINTA ID : 6111368) STIKES Karya Husada Kediri
4. Melani Kartikasari, M.Kep (SINTA ID : 6098884) STIKES Karya Husada Kediri
5. Neny Triana, M.Pd., M.Kep (SINTA ID : 5998035) STIKES Karya Husada Kediri
6. Nurul Laili, M.Kep (SINTA ID : 6107741) STIKES Karya Husada Kediri
7. Dwi Ertiana, S.Keb., MPH (SINTA ID : 6125894) STIKES Karya Husada Kediri
8. Dintya Ivantarina, SST, M.Keb. (SINTA ID : 6110009, Scopus ID : 57203661015) STIKES Karya Husada Kediri

Alamat Redaksi : **STIKES Karya Husada Kediri**  
Jln. Soekarno Hatta No.7, Kotak Pos 153, Telp. (0354) 399912  
Pare- Kediri

Website : [www.stikes-khkediri.ac.id](http://www.stikes-khkediri.ac.id)

Email: [stikes\\_lppmkh@yahoo.com](mailto:stikes_lppmkh@yahoo.com)

## Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmat-Nya kepada kami sehingga kami mampu menyelesaikan “Jurnal Ilmu Kesehatan STIKES Karya Husada Kediri” Volume 12 Nomor 1 Juni 2021.

Penerbitan jurnal ini dilakukan dengan tujuan meningkatkan dan mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi, sebagai salah satu sarana penyampaian informasi di bidang kesehatan yang diakses oleh segenap lapisan masyarakat sebagai amanat mewujudkan cita-cita bangsa mencerdaskan kehidupan bangsa adalah tanggung jawab keluarga, masyarakat, dan pemerintah, sedangkan STIKES Karya Husada Kediri yang merupakan bagian dari komunitas terpanggil untuk ikut serta menangani dan merampungkan amanat ini, bersama keluarga dan pemerintah.

Di dalam penyelesaian Jurnal Ilmu Kesehatan ini, bimbingan serta dukungan dari banyak pihak telah sangat membantu, untuk itu kami ucapkan rasa hormat dan terima kasih pada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril, spiritual, dan materiil dalam membantu penyelesaian Jurnal Ilmu Kesehatan STIKES Karya Husada Kediri.

Kami menyadari bahwa dalam Jurnal Ilmu Kesehatan ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga jurnal ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pare, Juni 2021

Tim Redaksi

## Daftar Isi

<b>Identifikasi Pola Makan Pada Pasien Lanjut Usia Dengan Hipertensi Di Wilayah Kerja Puskesmas Pare Kabupaten Kediri</b> Frenky Arif Budiman <sup>1</sup> , Tutut Pujianto <sup>2</sup> , Lona Rosinta.....	345-352
<b>Motivasi dan Sikap Pencegahan Karies Gigi Pada Anak</b> Lilik Setiawan <sup>1</sup> , Heru Suwardianto <sup>2</sup> , Ni Putu Widari <sup>3</sup> .....	353-359
<b>Analisis Efektivitas Biaya Kombinasi Risperidone-Clozapine Dengan Risperidone-Olanzapine Pada Pasien Skizofrenia</b> Tiara Sani Ardiana <sup>1</sup> , Delina Hasan <sup>2</sup> , Ahmad Fuad Afdhal <sup>3</sup> , Lahargo Kembaren <sup>4</sup> .....	360-368
<b>Efek Penambahan Tepung Daun Kelor Pada Fermentasi Tempe Terhadap Kadar Vitamin C Dan N-Amino Tempe Kelor (PELOR)</b> Cucuk Suprihartini <sup>1</sup> , Arya Ulilalbab <sup>2</sup> , Frenky Arif Budiman <sup>3</sup> .....	369-374
<b>Hubungan Stres dengan Mekanisme Koping Perawat ICU dalam Penanganan COVID-19 di Rumah Sakit</b> Lilie Fauziah <sup>1</sup> , Hery Prayitno <sup>2</sup> .....	375-381
<b>Dukungan Suami Berhubungan dengan Kecemasan Ibu Bersalin Primigravida</b> Siti Asiyah <sup>1</sup> , Syarifatul Aini <sup>2</sup> .....	382-394
<b>Multidimensi Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien</b> Basirun Al Ummah <sup>1</sup> , Alamiarty Dyah Suminar <sup>2</sup> , Teguh Wobowo <sup>3</sup> .....	395-405
<b>Dampak Penurunan Energi Terhadap Kelelahan Perawat Pada Masa Bencana Pandemic Covid-19</b> Heru Suwardianto <sup>1</sup> , Lilik Setiawan <sup>2</sup> .....	406-412
<b>Beban Kerja dan Lingkungan dengan Stres Kerja Perawat di Rawat Inap RSJ. Prof. M. Ildrem Sumatera Utara</b> Evalina Perangin Angin <sup>1</sup> , Zulfendri <sup>2</sup> , Siti Saidah Nasution <sup>3</sup> .....	413-421
<b>Kemampuan dan Sikap Kader Kesehatan Melakukan Promosi Protokol Kesehatan dalam Melawan Pandemi COVID-19</b> Merry Wijaya <sup>1</sup> .....	422-431

# MULTIDIMENSI KUALITAS PELAYANAN PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Basirun Al Ummah <sup>1)</sup>, Alamiarty Dyah Suminar <sup>2)</sup>,  
Teguh Wobowo<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> Stikes Muhammadiyah Gombong, Dept. Keperawatan, [basiralumamah@gmail.com](mailto:basiralumamah@gmail.com)

<sup>2)</sup> RSUD Pantj Waluyo, Praktisi Perawat

<sup>3)</sup> RSUD Purworejo, Dept. Keperawatan

## Abstrak

**Latar Belakang,** Kualitas pelayanan menjadi penting dengan melihat dari berbagai dimensi kebutuhan seseorang. Multidimensi kualitas pelayanan menjadi penting dalam pelayanan asuhan keperawatan, penelitian serupa sudah banyak dilakukan, namun dimensi ini menekankan pada dimensi yang fundamental terhadap kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangibel*, *emphaty* terhadap kepuasan pasien.

**Metode Penelitian,** metode dari penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *crosssectiona*, pengambilan sampel secara *accidental sampling*, jumlah sampel 43 pasien, alat ukur yang digunakan adalah kuisisioner dan valid dengan nilai signifikansi  $<0,05$  dan hasil uji reliabilitas menyatakan data pada penilitian ini reliabel dengan nilai Chronbach Alpha 0,983 ( $> 0,60$ ).

**Hasil dan analisis pembahasan,** yaitu; 1) ada pengaruh dimensi *reliability* terhadap kepuasan pasien, hal tersebut berdasarkan hasil uji analisisnya dengan nilai signifikansi 0,00 ( $p<0,05$ ), yang berarti dimensi *reliability* meningkatkan kepuasan *responsiveness* meningkatkan kepuasan pasien 3) ada pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien, berdasarkan hasil uji analisisnya dengan nilai signifikansi 0,00 ( $p<0,05$ ), yang berarti dimensi *assurance* meningkatkan kepuasan pasien 4) ada pengaruh *tangibel* terhadap kepuasan pasien, berdasarkan hasil uji analisisnya dengan nilai signifikansi 0,00 ( $p<0,05$ ), yang berarti *tangibel* meningkatkan kepuasan pasien dan 5) ada pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan pasien, berdasarkan hasil uji analisisnya dengan nilai signifikansi 0,00 ( $p<0,05$ ), yang berarti *emphaty* mampu meningkatkan kepuasan pasien.

**Simpulan,** dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangibel*, *emphaty* dalam pelayanan asuhan pasien mampu meningkatkan kepuasan pasien. Departemen pelayanan harus menekankan pada pelayanan ini untuk memberikan kepuasan kepada pasien.

**Kata Kunci;** *Kualitas, pelayanan, Kepuasan*

## Abstract

**Background,** the quality of service is important by looking at the various dimensions of a person's needs. Multidimensional quality of service is important in nursing care services, many similar studies have been carried out, but this dimension emphasizes the dimensions that are fundamental to patient satisfaction. The purpose of this study was to see the effect of the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, tangibility, empathy on patient satisfaction.

**Research Methods,** the method of this research is descriptive quantitative with cross sectional approach, sampling by accidental sampling, the number of samples is 43 patients, the measuring instrument used is a questionnaire and is valid with a significance value  $<0.05$  and the reliability test results state the data in this study is reliable. with a Chronbach Alpha value of 0.983 ( $> 0.60$ ).

**Results and analysis of the discussion,** namely; 1) there is an effect of reliability dimensions on patient satisfaction, this is based on the results of the analysis test with a significance value of 0.00 ( $p <0.05$ ), which means that the reliability dimension increases responsiveness satisfaction increases patient satisfaction 3) there is an effect of assurance on patient satisfaction, the results of the analysis test with a significance value of 0.00 ( $p <0.05$ ), which means that the assurance dimension increases patient satisfaction 4) there is a tangible effect on patient satisfaction, based on the results of the analysis test with a significance value of 0.00 ( $p <0.05$ ), which means tangible increases patient satisfaction and 5) there is an effect of empathy on patient satisfaction, based on the results of the analysis test with a significance value of 0.00 ( $p <0.05$ ), which means that empathy is able to increase patient satisfaction.

**Conclusion,** dimensions of reliability, responsiveness, assurance, tangible, empathy in patient care services can increase patient satisfaction. The service department must emphasize this service to provide satisfaction to patients.

**Keywords;** Quality, service, satisfaction

## PENDAHULUAN

Kebutuhan dan keinginan masyarakat

Basirun Al Ummah

Email: [basiralumamah@gmail.com](mailto:basiralumamah@gmail.com)

Alamat: STIKES Muhammadiyah Gombong, Jln Yos Sudarso  
No.461, Gombong Kebumen, Jawa Tengah

merupakan dasar mencapai keberhasilan dalam memberikan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan masyarakat sebagai pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan, agar kepuasan pasien meningkat. Pada penelitian ini, peneliti mengambil data pada pasien kelas satu Hastinapura Rumah Sakit Panti Waluyo Purworejo. Penelitian ini membahas tentang pengaruh dimensi kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien, pengaruh dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien, pengaruh dimensi jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien, pengaruh dimensi bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien dan pengaruh dimensi *emphaty* terhadap kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan perawat merupakan suatu aspek yang penting dari suatu rumah sakit. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat dalam suatu rumah sakit dipengaruhi oleh kebijakan organisasi termasuk masalah keadilan, kesejahteraan [15] untuk dapat memberikan kepuasan pasien. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat rumah sakit tersebut. Pihak rumah sakit dalam rangka memuaskan pasiennya berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pasien selaku konsumen yang menggunakan jasa rumah sakit.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat dalam suatu rumah sakit berhubungan erat dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien selaku konsumen rumah sakit. Kualitas

pelayanan sebagai aktivitas yang menguntungkan dan diberikan oleh perusahaan pada konsumen sebelum, saat maupun setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik. Jika kualitas pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan yang diterimanya dianggap sebagai kualitas yang ideal, sedangkan bila kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk.

Pelayanan berkualitas dalam konteks pelayanan di rumah sakit berarti memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap rumah sakit.

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Dalam konteks kualitas jasa harapan pelanggan mempunyai peranan besar dalam evaluasi kualitas yang dirasakannya. Penelitian ini mengungkap kepuasan pelayanan dilihat dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible* dan *empathy*, dapat dijelaskan sebagai berikut;

Reliabilitas (*reliability*), adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan. Hasil penelitian menunjukkan *reliability*, *responsiveness*

and timeliness penting untuk ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pelanggan [9]. Demikian juga hasil penelitian dari Rahayu [11] bahwa *reliability* mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian lain melihat pada dimensi *reliability* juga berpengaruh meningkatkan kepuasan pelayanan [12]. Secara umum dimensi *reliability* merefleksikan konsistensi dan kehandalan (hal yang dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan) dari penyedia pelayanan. Dengan kata lain, *reliability* berarti sejauh mana jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikan kepada pelanggannya dengan memuaskan. Hal ini berkaitan erat dengan apakah perusahaan/instansi memberikan tingkat pelayanan yang sama dari waktu ke waktu, apakah perusahaan/instansi memenuhi janjinya, membuat catatan yang akurat, dan melayani secara benar.

Daya *tanggap* (*responsiveness*), yaitu keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat, dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah dari pelanggan. Dimensi ketanggapan ini merefleksikan komitmen perusahaan atau instansi untuk memberikan pelayanan yang tepat pada waktunya dan persiapan perusahaan/instansi sebelum memberikan pelayanan. Hasil penelitian [11] bahwa *responsiveness* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan *responsiveness* penting untuk ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pelanggan

[9]. Penelitian lain melihat pada dimensi *responsiveness* juga berpengaruh meningkatkan kepuasan pelayanan [12]. Jaminan (*assurance*), artinya karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, ini merefleksikan kompetensi perusahaan, keramahan (sopan santun) kepada pelanggan, dan keamanan operasionalnya. Kompetensi ini berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan dalam memberikan jasa. Hasil penelitian [11] bahwa *assurance* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan *assurance* penting untuk ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pelanggan [9]. Penelitian lain melihat pada dimensi *assurance* juga berpengaruh meningkatkan kepuasan pelayanan [13].

Bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*), dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan. Menurut penelitian bahwa *tangible* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian lain melihat pada dimensi *tangibility* juga berpengaruh meningkatkan kepuasan pelayanan ([9]. Empati (*empathy*), dalam hal ini karyawan mampu menempatkan dirinya pada pasien, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pasien. Dimensi ini merupakan derajat perhatian paling tinggi yang diberikan kepada setiap pasien dan merefleksikan kemampuan pekerja (karyawan) untuk menyelami perasaan pasien. Dimensi ini merupakan gabungan dari dimensi akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan. Empati dalam Islam, Rasulullah

bersabda, "Perumpamaan orang-orang beriman itu dalam kasih sayang, sebagaimana batang tubuh, jika salah satu anggota tubuh itu sakit, maka anggota tubuh yang lain juga merasakan demam" (HR. Bukhori dan Muslim). Dan "Dari Abi Musa r.a. dia berkata, Rasulullah saw. bersabda, Orang mukmin yang satu dengan yang lain bagai satu bangunan yang bagian-bagiannya saling mengokohkan" (H.R. Bukhari).

Hasil penelitian [10] pada penelitian 48 perawat yang bekerja di Klinik Anak Rumah sakit Farabi Universitas Teknis Karadeniz Turki dengan hasil bahwa empati akan dapat lebih memahami pasien mereka dengan baik, membangun hubungan interpersonal yang positif dan meningkatkan kepuasan profesional. Empati meningkatkan perhatian yang tulus, dapat memahami keinginan pasien, dapat memudahkan penyelesaian masalah, memudahkan untuk berkomunikasi dengan pasien [2]. Hasil penelitian [11] bahwa empati dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian lain melihat pada dimensi empathy juga berpengaruh meningkatkan kepuasan pelayanan [12].

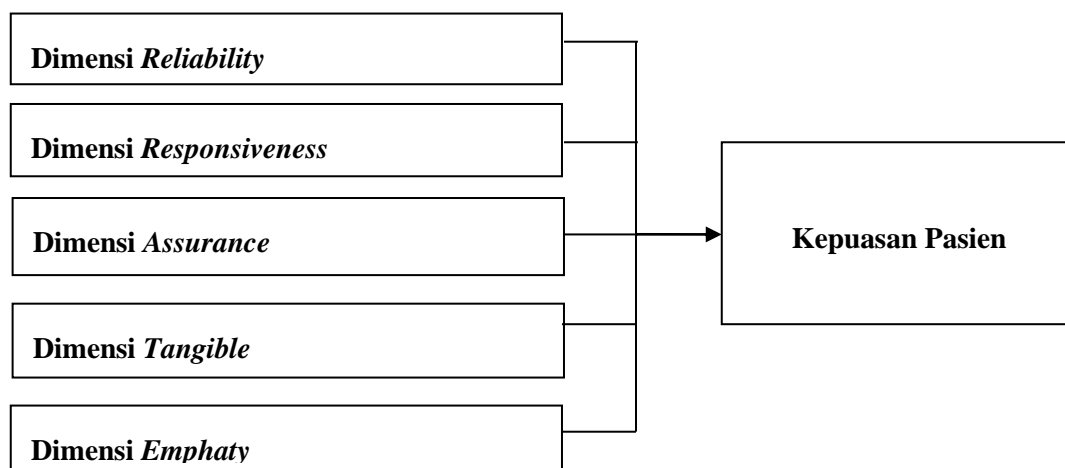
### **Kepuasan**

konsumen adalah perasaan senang atau tidak senang seseorang setelah membandingkan antara apa yang diterima dengan diharapkan. Fandy tjiptono (2016) kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu supaya dapat diterima.

Kepuasan adalah apa yang dirasakan pasien menyenangkan pada proses pelayanan klinis (Graham, B., 2016). Kotler dalam Nursalam (2014), menyebutkan bahwa tingkat kepuasan adalah suatu fungsi perbedaan antara penampilan atau kinerja yang dirasakan dan diharapkan.

Donni juni priansa (2017: p,210) lima elemen yang menyangkut kepuasan konsumen adalah 1). harapan (*expectations*), 2) kinerja (*performance*), pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. 3). Perbandingan (*camparison*) 4). pengalaman (*experience*) dan 5). konfirmasi (*comfirmation*).

Faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan, menurut [5]. Indikator kepuasan pasien yaitu; 1) Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan. 2) Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan. 3) Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan. 4) Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan reliability, responsiveness and timeliness penting untuk ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pelanggan [9]. Penelitian lain melihat pada dimensi tangibility, responsiveness reliability, empathy, dan security juga berpengaruh meningkatkan kepuasan pelayanan [12]. Kerangka konsep penelitian ini dapat dilihat dalam gambar 1.



**Gambar 1. Kerangka Konsep**

## METODOLOGI PENELITIAN

### Desain dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*.

**Populasi dan Sampel**, populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap kelas 1 Rumah Sakit Panti Waluyo Purworejo sebanyak 288 pasien. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 43 pasien dengan kriteria; minimal telah dirawat selama 3 hari, pasien dengan kesadaran penuh, berusia diatas 17 tahun dan dibawah 65 tahun. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*.

### Instrumen penelitian

Instrumen penelitian yang dipergunakan yaitu kuisisioner. Kuisisioner digunakan untuk semua variable, variable kualitas Pelayanan Perawat meliputi : reabilitas pelayanan, ketanggapan perawat, jaminan, kemudahan pasien, empati, dengan kriteria penilaian adalah berupa pernyataan sejumlah 27 item pernyataan (terlampir). Pernyataan menggunakan skala *rating* dengan nilai berkisar antara 1 sampai 4.

Pengukuran skala *rating* dijawab responden dengan pilihan penerapan Sangat Puas (4); Puas (3); Kurang Puas (2); Tidak Puas (1). Kepuasan pasien meliputi : reabilitas pelayanan, ketanggapan perawat, jaminan, kemudahan pasien, empati, dengan kriteria penilaian adalah berupa pernyataan sejumlah 27 item pernyataan (terlampir). Pengukuran skala *rating* dijawab responden dengan pilihan penerapan Sangat Baik (4); Baik (3); Kurang Baik (2); Tidak Baik (1).

Kuisisioner dilakukan uji validasi dan reliabilitas data, berdasarkan hasil uji validasi menggunakan Correlation Pearson menyatakan data pada penelitian yaitu mengenai kualitas pelayanan perawat dan kepuasan pasien adalah valid dengan nilai signifikasi  $<0,05$  dan hasil uji reliabilitas menyatakan data pada penelitian ini reliabel dengan nilai Chronbach Alpha 0,983 ( $> 0,60$ ).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**, diperoleh data umur responden sesuai kriteria inklusi yaitu  $> 17$  tahun. Responden dengan usia

18 – 35 tahun sebanyak 22 orang, usia 36 – 50 tahun sebanyak 12 orang, uasi 51 – 65 tahun sebanyak 9 orang. Dengan demikian menggambarkan karakteristik responden berdasarkan usia yang variatif.

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**, diperoleh data responden yang berjenis kelamin laki-laki ada 19 orang (44,2%) dan perempuan ada 24 orang (55,8%).

**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**, diperoleh data responden dengan pendidikan tinggi sebanyak 10 orang yaitu D1 sebanyak 1 orang, D3 sebanyak 7 orang, S1 sebanyak 2 orang; pendidikan menengah sebanyak 31 orang yaitu SMA sebanyak 24 orang, SMK sebanyak 2 orang, SMP sebanyak 5 orang; dan pendidikan dasar sebanyak 2 orang yaitu SD sebanyak 2 orang.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan, diperoleh data responden memiliki pekerjaan sebagai tenaga medis sebanyak 4 orang yaitu bidan 1 orang dan perawat 3 orang; sebagai PNS/Pegawai pemerintahan 3 orang yaitu perangkat desa 1 orang, PNS 2 orang; sebagai karyawan swasta 24 orang; dan tidak bekerja 12 orang yaitu ibu rumah tangga (IRT) 9 orang, mahasiswa 1 orang, tidak bekerja 2 orang.

#### **Pengaruh dimensi *Reliability* terhadap kepuasan pasien**

Berdasarkan hasil analisa menggunakan uji regresi dalam spss diperoleh nilai signifikansi 0,00 ( $p < 0,05$ ) dan nilai  $R = 0,985$  yang menyatakan hubungan kedua variabel kuat dan sehingga  $H_0$  diterima yaitu ada pengaruh dimensi *reliability* terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas satu

Hastinapura RS Panti Waluyo Purworejo. Hal ini berarti apabila kualitas pelayanan perawat dimensi *reliability* baik, maka pasien merasakan adanya kepuasan.

Pengukuran pada dimensi *reliability* terdiri dari tujuh butir pernyataan dalam kuesioner mengenai kualitas pelayanan perawat dan kepuasan pasien yang dimulai dari item terbesar dalam penilaiannya, yaitu prosedur penerimaan pasien tidak berbelit-belit, perawat siap melayani pasien setiap saat, perawat bertindak cepat, perawat melayani pasien setiap saat, perawat melaporkan keluhan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan (pemeriksaan/visite), perawat menjelaskan obat diminum/disuntik kepada pasien, perawat segera menghubungi dokter apabila terjadi perubahan kondisi pasien. Dari ketujuh butir tersebut menyatakan secara umum kualitas pelayanan perawat dimensi *reliability* RS Panti Waluyo Purworejo telah baik karena responden sangat puas 35,9% dan puas sebanyak 63,5%. Pada dimensi *reliability*, ada pasien yang kurang puas sebanyak 0,6% yaitu 1 responden menyatakan kurang puas pada pernyataan prosedur penerimaan pasien dan 1 responden menyatakan kurang puas pada pernyataan perawat bertindak cepat. Hal ini dikarenakan pasien belum memahami betul mengenai prosedur rawat inap tentang adanya prioritas penanganan pasien sesuai pedoman triase, sehingga pasien merasa proses terlalu lama dan menurut pasien bahwa perawat tidak bertindak cepat.

Hasil penelitian ini serupa dari penelitian [9] mengenai *reliability* pelayanan berpengaruh meningkatkan kepuasan pelanggan. Demikian

juga hasil penelitian [12] bahwa *reliability* mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian lain melihat pada dimensi *reliability* juga [12]. Secara umum dimensi *reliability* merefleksikan konsistensi dan kehandalan (hal yang dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan) dari penyedia pelayanan. Hasil ini mendukung pendapatnya [6] salah satu elemen yang menyangkut kepuasan konsumen harapan (*expectations*), menjelaskan bahwa jasa pelayanan yang memuaskan adalah sesuai dengan harapan, dalam hal ini harapan pasien adalah untuk ditingkatkannya *reliability* perawat dalam pelayanan.

#### **Pengaruh dimensi *Responsiveness* terhadap kepuasan pasien**

Berdasarkan hasil analisa menggunakan uji regresi diperoleh nilai signifikansi 0,00 ( $p < 0,05$ ) dan R dengan nilai 0,984 yang menyatakan adanya pengaruh dan kuat, hal tersebut mempunyai makna apabila kualitas pelayanan perawat dimensi *responsiveness* semakin baik, maka pasien semakin puas.

Pengukuran pada dimensi *responsiveness* terdiri dari empat butir pertanyaan yaitu perawat bersikap ramah dan sopan, perawat tanggap terhadap kebutuhan pasien, perawat memperhatikan keluhan pasien, perawat memberi kesempatan pada pasien dan keluarga untuk bertanya. Dari keempat butir tersebut menyatakan secara umum kualitas pelayanan perawat dimensi *responsiveness* telah baik karena sebagian besar menyatakan puas sebanyak 60,5% dan sangat puas sebanyak 38,4%.

Hasil penelitian sebelumnya didapatkan hasil *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 46,1% [3]. [11] juga menyatakan *responsiveness* meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan *responsiveness* penting untuk ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pelanggan [9]. Penelitian lain melihat pada dimensi *responsiveness* juga berpengaruh meningkatkan kepuasan pelayanan (Mahmoud Al-Azzam Abdel Fattah, 2015). *Responsiveness* menurun akan menurunkan kepuasan pasien (Vera Sesrianty, 2019). [4] juga menyampaikan keramahan berhubungan dengan kepuasan pasien. Hasil ini mendukung pendapatnya [6] salah satu elemen yang menyangkut kepuasan konsumen harapan (*expectations*), menjelaskan bahwa jasa pelayanan yang memuaskan adalah sesuai dengan harapan, dalam hal ini harapan pasien adalah untuk ditingkatkannya *responsiveness* perawat dalam pelayanan.

#### **Pengaruh Dimensi *Assurance* terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil analisa dimensi *Assurance* terhadap kepuasan pasien menggunakan uji regresi diperoleh nilai signifikansi 0,00 ( $p < 0,05$ ) dan nilai R 0,948, hal ini dimaksudkan ada pengaruh antara dimensi *Assurance* terhadap kepuasan pasien dengan pengaruh kuat, yang mempunyai makna apabila kualitas pelayanan perawat dimensi *assurance* baik, maka pasien menyatakan puas.

Pengukuran dimensi *assurance* terdiri dari empat butir pernyataan dalam kuesioner

mengenai kualitas pelayanan perawat dan kepuasan pasien, yaitu perawat terdidik dan mampu melayani dengan baik, perawat menjaga kerahasiaan kondisi pasien selama dalam perawatan, perawat memotivasi pasien dalam menghadapi sakitnya, perawat memberikan informasi dan *inform consent* apabila harga obat tidak terjangkau. Dari keempat butir tersebut menyatakan secara umum kualitas pelayanan perawat dimensi *assurance* telah baik karena sebagian besar menyatakan puas sebanyak 66% dan sangat puas sebanyak 31%. Namun, ada responden yang merasa kurang puas sebanyak 3%. Satu orang responden kurang puas terhadap pernyataan bahwa perawat memotivasi pasien dalam menghadapi sakitnya karena pasien merasa perawat hanya sekedar melakukan tugasnya saja. Selain itu, ada 4 orang responden kurang puas mengenai pernyataan bahwa perawat memberikan informasi *inform consent* apabila harga obat tidak terjangkau.

Hasil penelitian sebelumnya [11] juga menyatakan *assurance* meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan *responsiveness* penting untuk ditingkatkan *assurance* juga berpengaruh meningkatkan kepuasan pelayanan [12]. *Responsiveness* menurun akan menurunkan kepuasan pasien [13]. Hasil ini mendukung Hasil ini mendukung pendapatnya [6], salah satu elemen yang menyangkut kepuasan konsumen harapan (*expectations*), menjelaskan bahwa jasa pelayanan yang memuaskan adalah sesuai dengan harapan, dalam hal ini harapan pasien adalah untuk ditingkatkannya *assurance* dalam pelayanan.

### **Pengaruh dimensi *Tangible* terhadap kepuasan pasien**

Berdasarkan hasil analisa menggunakan uji regresi dalam spss versi 25 diperoleh nilai R 0,961 yang menyatakan hubungan kedua variabel kuat dan nilai signifikansi 0,00 ( $p < 0,05$ ) sehingga  $H_a$  diterima yaitu ada pengaruh dimensi *Tangible* terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas satu Hastinapura RS Panti Waluyo Purworejo. Apabila kualitas pelayanan perawat dimensi *Tangible* baik, maka pasien puas.

Pengukuran dimensi *Tangible* terdiri dari tujuh butir pernyataan dalam kuesioner mengenai kualitas pelayanan perawat dan kepuasan pasien, yaitu rawat inap tertata rapih dan bersih; ruang rawat inap nyaman; penampilan perawat rapi dan bersih; lantai kamar mandi/wc bersih, tidak licin, dan tidak berbau; tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan bersih; alat makan dan minum bersih dan baik; tersedia alat – alat medis yang cukup lengkap. Dari ketujuh butir tersebut menyatakan secara umum kualitas pelayanan perawat dimensi *tangible* RS Panti Waluyo Purworejo baik karena 59% menyatakan puas dan 24% sangat puas. Mayoritas responden selaku pasien menyatakan puas karena pasien merasa penampilan perawat, ruang rawat, kamar mandi dan wc, serta alat makan sudah cukup baik dan bersih, serta pasien merasa alat - alat medis yang tersedia sudah cukup lengkap.

Namun, dari hasil penelitian juga menyatakan terdapat responden yang kurang puas sebanyak 17%, yaitu 10 responden kurang puas mengenai ruang rawat inap tertata rapih dan bersih, 12 responden kurang puas mengenai

ruang rawat inap nyaman, 1 responden kurang puas mengenai penampilan perawat rapi dan bersih, 17 responden kurang puas mengenai lantai kamar mandi/wc bersih, tidak licin, tidak berbau, 13 responden kurang puas mengenai tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan bersih, rapih dan siap pakai, 3 responden kurang puas mengenai alat makan dan minum bersih dan baik, 1 responden (2,3%) kurang puas mengenai tersedia alat – alat medis yang cukup lengkap. Hal tersebut terjadi karena beberapa perawat terkadang kurang memperhatikan penampilan, petugas kebersihan belum maksimal dalam membersihkan ruangan dan kamar mandi/wc, serta petugas pelayanan makanan terkadang kurang memperhatikan kondisidan kebersihan alat. Kualitas pelayanan perawat dimensi *tangible* ini terkait dengan pelayanan bidang lain, sehingga perlu adanya koordinasi dengan bidang lain untuk dilakukan perbaikan.

Hasil penelitian sebelumnya [9] juga menyatakan *tangible* meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan responsiveness penting untuk ditingkatkan *tangible* juga berpengaruh meningkatkan kepuasan pelayanan [12]. *Tangible* menurun akan menurunkan kepuasan pasien [13]. Hasil penelitian ini mendukung Hasil ini mendukung pendapatnya [6] salah satu elemen yang menyangkut kepuasan konsumen harapan (*expectations*), menjelaskan bahwa jasa pelayanan yang memuaskan adalah sesuai dengan harapan, dalam hal ini harapan pasien adalah untuk ditingkatkannya *tangible* perawat dalam pelayanan.

### **Pengaruh dimensi *Emphaty* terhadap kepuasan pasien**

Berdasarkan hasil analisa menggunakan uji regresi dalam spss versi 25 diperoleh nilai R 0,976 yang menyatakan hubungan kedua variabel kuat dan nilai signifikansi 0,00 ( $p < 0,05$ ) sehingga  $H_a$  diterima yaitu ada pengaruh dimensi *Emphaty* terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas satu Hastinapura RS Panti Waluyo Purworejo. Apabila kualitas pelayanan perawat dimensi *Emphaty* baik, maka pasien puas.

Pengukuran dimensi empathy terdiri dari lima butir pernyataan dalam kuesioner mengenai kualitas pelayanan perawat dan kepuasan pasien, yaitu perawat berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita, perawat meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien, perawat menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan memberikan dukungan spiritual, perawat memberikan waktu kepada keluarga untuk konsultasi, perawat selalu mengingatkan keamanan untuk menyimpan barang berharga pasien dan keluarga. Dari kelima butir tersebut menyatakan secara umum kualitas pelayanan perawat dimensi *emphaty* RS Panti Waluyo Purworejo baik karena 66% menyatakan puas dan 32% sangat puas. Mayoritas responden selaku pasien menyatakan puas karena pasien merasa perawat mampu menenangkan, memberikan semangat, mengingatkan tentang keamanan untuk menyimpan barang berharga, meluangkan waktu untuk berkomunikasi dan berkonsultasi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh [4] menyampaikan bahwa

empati berhubungan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian oleh [10] pada penelitian 48 perawat yang bekerja di Klinik Anak Rumah sakit Farabi Universitas Teknis Karadeniz Turki dengan hasil bahwa empati akan dapat lebih memahami pasien mereka dengan baik, membangun hubungan interpersonal yang positif dan meningkatkan kepuasan profesional. Empati meningkatkan perhatian yang tulus, dapat memahami keinginan pasien, dapat memudahkan penyelesaian masalah, memudahkan untuk berkomunikasi dengan pasien [2] Penelitian terbaru juga menyatakan bahwa empati dokter sangat memberikan kepuasan pada pasien [16].

Selanjutnya hasil penelitian ini juga sudah dijelaskan dalam Islam, Rasulullah SAW bersabda, "Perumpamaan orang-orang beriman itu dalam kasih sayang, sebagaimana batang tubuh, jika salah satu anggota tubuh itu sakit, maka anggota tubuh yang lain juga merasakan demam" (HR. Bukhori dan Muslim). Dan "Dari Abi Musa r.a. dia berkata, Rasulullah saw. bersabda, Orang mukmin yang satu dengan yang lain bagai satu bangunan yang bagian-bagiannya saling mengokohkan" (H.R. Bukhari). Penerapan *empathy* secara maksimal dalam pelayanan asuhan pasien seperti menerapkan rasa kasih sayang dengan tulus, perawat merasakan apa yang dirasakan oleh pasien dengan menganggap pasien adalah saudara, pendekatan ini Insya Allah akan memberikan ketenangan dan kepuasan pasien.

#### SIMPULAN

Semua dimensi mutu pelayanan yaitu dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*

dan *emphaty* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Rekomendasi penelitian selanjutnya, peneliti berikutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan pendekatan kualitatif untuk memperkuat hasil analisis, serta menentukan populasi dan sampel lebih luas.

#### DAFTAR

1. Al-Bukhari al-Ju'fy, Muhammad bin Isma'il (1419H/1999M). Shahih Bukhari. Cet.II, Riyadh:Daar As-Salam Linnasyr Wattaazi'
2. Asmuji. 2013. Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
3. Ade Irma & Hendra Saputra. 2020. Pengaruh Tangible dan Responsiveness terhadap Pelanggan. NIAGAWAN Vol 9 No 3 November 2020 pag. 164 p-ISSN : 2301-7775 e-ISSN : 2579-8014.
4. Bintari Puspa Alfirosa , Asmuji,, Fitriana Put. 2019. Hubungan empati dan keramahan dengan kepuasan pasien, Health Science Faculty, Muhammadiyah Jember University.
5. Bustami. 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga.
6. Donni Juni. 2017. Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer. Bandung: CV Alfabeta
7. Fandy Tjiptono, fina dan yuniati, 2016. Kepuasan Konsumen . Yogyakarta. Andi Offse
8. Graham, B. 2016. Defining and Measuring Patient Satisfaction. The Journal of Hand Surgery, 41(9), 929–931. doi:10.1016/j.jhsa.2016.07.109
9. H. Iberahim, N.K. Mohd Taufik, A.S. Mohd Adzmir, H. Saharuddin. 2016. Customer Satisfaction on Reliability and Responsiveness of Self Service Technology

- for Retail Banking Services, *Procedia Economics and Finance*, Volume 37, Pages 13-20, ISSN 2212-5671, [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)30086-7](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30086-7).
10. Kahrیمان, I., Nural, N., Arslan, U., Topbas, M., Can, G., & Kasim, S. 2016. The Effect of Empathy Training on the Empathic Skills of Nurses. *Iranian Red Crescent medical journal*, 18(6), e24847. <https://doi.org/10.5812/ircmj.24847>
  11. Rahayu Triastity SL. Triyaningsih. 2013. Pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan konsumen, *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 13, No. 2, Oktober 2013: 151 – 157
  12. Mahmoud Al-Azzam Abdel Fattah. 2015. The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City, *European Journal of Business and Management* [www.iiste.org](http://www.iiste.org). ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online) Vol.7, No.15, Jordan
  13. Vera Sesrianty, Rizanda Machmud, Fitra Yeni. 2019. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan, *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)* 6 (2): 116-126. ISSN : 2622-4135. <https://jurnal.stikesperintis.ac.id/index.php/JK>
  14. Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Profesional*. Jakarta : Salemba Medika
  15. Widodo, Basirun. 2019, Pengaruh Organizational Justice dan Welfare terhadap Empathy Perawat Dalam Pelayanan Syariah, *Jurnal Keperawatan* Volume 5, Nomor 2, Juli 2019, Hal 25-38
  16. Walsh S, O'Neill A, Hannigan A, Harmon D. 2019. Patient-rated physician empathy and patient satisfaction during pain clinic consultations. *Ir J Med Sci*. 2019 Nov;188(4):1379-1384. doi: 10.1007/s11845-019-01999-5. Epub Mar 27. PMID: 30919198.