
**DETERMINAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT:
PERAN *RESPONSIVENESS* DAN *EMPATHY* DI RSUD CILILIN**

***¹Ida Jalilah Fitria, ²Yashinta Ratu**

^{1,2}Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi Digital

*Corresponding Author: idajalilah@digitechuniversity.ac.id

ARTICLE INFO

Kata Kunci:

Kepuasan Pasien;
Responsiveness;
Empathy

Cara Sitasi:

Penulis, Ida Jalilah
Fitria. "Determinan
Kepuasan Pasien
pada Pelayanan
Administrasi Rumah
Sakit: Peran
Responsiveness dan
Empathy di RSUD
Cililin." *Currency:*
Jurnal Keuangan dan
Perbankan Syariah
[Volume 05, Nomor](#)
[01](#) Juli 2026

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis gambaran *responsiveness*, *empathy*, dan kepuasan pasien serta menguji pengaruh *responsiveness* dan *empathy* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cililin, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pasien RSUD Cililin yang dipilih sebagai responden penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *responsiveness*, *empathy*, dan kepuasan pasien berada pada kategori baik. Selain itu, *responsiveness* dan *empathy* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin cepat, tanggap, dan peduli petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan melalui penguatan aspek *responsiveness* dan *empathy* perlu menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien serta mutu pelayanan di RSUD Cililin.

This study aims to analyze the levels of responsiveness, empathy, and patient satisfaction, as well as to examine the effects of responsiveness and empathy on patient satisfaction at Cililin Regional General Hospital (RSUD Cililin), both partially and simultaneously. The study employed a quantitative approach using descriptive and verification methods. Data were collected through questionnaires distributed to patients receiving administrative services at RSUD Cililin. The data were analyzed using multiple linear regression to determine the influence of each independent variable on patient satisfaction. The findings indicate that responsiveness, empathy, and patient satisfaction are all categorized as good. Furthermore, both responsiveness and empathy have a positive and significant effect on patient satisfaction, both individually and simultaneously. These results suggest that prompt, responsive, and empathetic services provided

by hospital staff contribute significantly to improving patient satisfaction. Therefore, enhancing service quality through improved responsiveness and empathy should be prioritized to increase patient satisfaction and support the continuous improvement of healthcare service quality at RSUD Cililin. The abstract contains a brief background of the problem, and should contain more about problem formulation, research methods, and research results. Written in Indonesian and proper English, which should not be taken purely from Google Translate, in about 150-250 words with one space.

Pendahuluan

Rumah sakit berfungsi sebagai institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi harapan pasien, baik dalam hal penyembuhan maupun pencegahan penyakit (Putri & Rahmawati, 2023). Loyalitas pasien merupakan salah satu indikator kunci untuk mempertahankan keberadaan rumah sakit di tengah persaingan yang semakin ketat. Loyalitas ini dipengaruhi secara langsung oleh kualitas pelayanan dan secara tidak langsung melalui tingkat kepuasan pasien (Sari & Handayani, 2021). Seiring dengan meningkatnya taraf hidup dan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan, tuntutan terhadap kualitas pelayanan juga semakin tinggi. Rumah sakit perlu beradaptasi dengan kebutuhan pasien tanpa mengabaikan standar profesi dan kode etik medis (Nugroho & Wahyuni, 2022). Oleh karena itu, pelayanan yang tidak hanya fokus pada pengobatan, tetapi juga mencakup aspek promotif dan preventif,

Pelayanan promotif adalah usaha yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, kesadaran, dan kemampuan individu maupun kelompok dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan. Fokus utama dari pelayanan ini adalah menciptakan kondisi yang memungkinkan masyarakat untuk menjalani gaya hidup sehat melalui edukasi, penyuluhan, dan promosi kesehatan (Kemenkes RI, 2022). Di sisi lain, pelayanan preventif berfungsi untuk mencegah timbulnya penyakit, komplikasi, serta penyebaran penyakit di masyarakat. Upaya preventif mencakup kegiatan seperti imunisasi, deteksi dini penyakit, skrining kesehatan, dan tindakan pencegahan terkait lingkungan (Putri & Rahmawati, 2023). Kedua pendekatan ini saling melengkapi dan menjadi dasar dalam pembangunan kesehatan berbasis masyarakat yang lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif dibandingkan hanya berfokus pada kuratif dan rehabilitatif.

Dalam konteks rumah sakit, penerapan pelayanan promotif dan preventif mencerminkan paradigma baru dalam sistem pelayanan kesehatan, di mana rumah sakit tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk menyembuhkan penyakit, tetapi juga sebagai pusat edukasi dan pemberdayaan bagi pasien serta masyarakat untuk hidup sehat secara mandiri dan berkelanjutan. Hal tersebut yang menyebabkan Rumah sakit cililin untuk meningkatkan kualitas akan pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan kesehatan yang bersifat menyembuhkan saja, tetapi juga pelayanan kesehatan yang bersifat pencegahan serta memberikan kepuasan bagi pasien selaku pengguna jasa kesehatan .

Rumah sakit seharusnya berfungsi sebagai entitas yang mengutamakan pelayanan sosial sambil tetap mempertahankan sifat sosialnya. Salah satunya strategi yang diterapkan oleh rumah sakit adalah meningkatkan jumlah penjualan dengan cara memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien, sehingga dapat membangun loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa sumber pendapatan utama rumah sakit berasal

dari pasien. Dalam konteks pemasaran, perawat memiliki peran penting dalam mempromosikan rumah sakit melalui layanan yang mereka berikan kepada pasien. Pemasaran yang dilakukan oleh perawat, dengan pasien sebagai targetnya, dikenal sebagai pemasaran interaktif, yang terwujud dalam bentuk komunikasi terapeutik yang bertujuan untuk mencapai kesembuhan pasien.

Rumah sakit harus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan medis teknis sambil juga memperhatikan kepuasan pasien. Salah satu cara yang paling sederhana dan ekonomis untuk meningkatkan kualitas adalah dengan memperbaiki aspek layanan yang berkaitan dengan emosi pasien. Layanan pengaduan pasien yang dibahas di sini harus bersifat baik, sopan, cepat, kompeten, dan memperhatikan kebahagiaan serta kesan pasien, yang secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Beberapa faktor seperti perlakuan yang penuh hormat, empati, respons cepat terhadap kebutuhan pasien, dan komunikasi yang efektif antara pasien dan staf medis dapat berkontribusi pada kepuasan pasien. Data mengenai tingkat kepuasan pasien di berbagai negara telah diungkapkan dalam beberapa penelitian. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien adalah 40,4% di Kenya, 34,4% di India, dan 42,8% di India. Dari 149 negara, Indonesia menempati peringkat ke-92 menurut Legatum Institute dalam hal sistem perawatan kesehatan terbaik (Nur'aeni, Simanjorang, 2020).

Pelayanan kesehatan adalah salah satu faktor krusial dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cililin, sebagai fasilitas kesehatan yang dikelola oleh pemerintah Kabupaten Bandung Barat, memiliki peran penting dalam menyediakan layanan medis kepada masyarakat, terutama di bagian selatan wilayah Bandung Barat. RSUD Cililin terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya melalui pengembangan infrastruktur, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pemenuhan standar pelayanan kesehatan yang optimal.

Namun, berbagai ulasan dari masyarakat yang dipublikasikan di platform Google Review menunjukkan adanya variasi dalam pengalaman pasien saat menerima layanan. Beberapa pasien memberikan pujian terhadap empaty instansi kesehatan seperti keramahan petugas dan kebersihan fasilitas rumah sakit. Salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah kemampuan tenaga medis dalam menunjukkan sikap empati kepada pasien.

Empati merupakan elemen dari dimensi kualitas pelayanan yang mencerminkan perhatian, kepedulian, serta pemahaman tenaga kesehatan terhadap kebutuhan emosional dan psikologis pasien. Di RSUD Cililin, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terus dilakukan, termasuk dalam hal empati dalam interaksi antara tenaga medis dan pasien. Pelayanan yang menunjukkan empati menjadi faktor penting yang memengaruhi persepsi pasien terhadap rumah sakit. Pasien tidak hanya menilai berdasarkan kompetensi teknis, tetapi juga dari cara petugas menyambut, mendengarkan, dan memberikan perhatian secara personal.

Di sisi lain, banyak juga ulasan yang mengkritik lamanya waktu tunggu, kurangnya responsivitas petugas. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam aspek responsivitas, yaitu kemampuan rumah sakit untuk merespons kebutuhan dan keluhan pasien dengan cepat, tepat, dan penuh empati.

Responsivitas adalah salah satu dimensi penting dalam menilai kualitas pelayanan publik, termasuk dalam pelayanan kesehatan. Dimensi ini mencakup kecepatan petugas dalam memberikan layanan, kesiapan untuk membantu pasien, serta kemampuan komunikasi yang efektif antara petugas dan pasien. Ketika dimensi ini tidak terpenuhi dengan baik,

kepuasan pasien cenderung menurun, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif pada citra rumah sakit secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil observasi pendahuluan yang dilakukan peneliti melalui wawancara terhadap empat orang pasien di ruang Penyakit Dalam RSUD Cililin pada tanggal 22 Februari 2026, diperoleh informasi bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi masih beragam. Sebanyak dua orang pasien menyampaikan bahwa mereka kurang puas terhadap pelayanan administrasi karena petugas dinilai kurang ramah dalam memberikan pelayanan serta belum cukup tanggap dalam melayani kebutuhan pasien. Sementara itu, dua pasien lainnya menyatakan telah merasa puas terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Adanya perbedaan persepsi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi masih perlu mendapat perhatian agar kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan. Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan administrasi rumah sakit dengan kepuasan pasien di ruang Penyakit Dalam RSUD Cililin

Berdasarkan latar belakang di atas berarti rumusan masalah dalam penelitian ini ialah, Bagaimana gambaran Responsivness, empathy dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Cililin, dan Bagaimana pengaruh Responsivness dan empathy terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Cililin secara parsial maupun simultan.

Kajian Pustaka dan pengembangan hipotesis

1. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan. Secara umum, kepuasan menggambarkan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah pasien membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien, maka tingkat kepuasan akan meningkat. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka pasien cenderung merasa tidak puas.

Menurut Kumar dan Reinartz (2020), kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi terhadap pengalaman yang diperoleh selama menggunakan suatu produk atau layanan, di mana kepuasan tercapai ketika kinerja layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan medis, tetapi juga oleh kualitas komunikasi, ketepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, serta sikap tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Tingkat kepuasan yang tinggi berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas pasien, kepercayaan terhadap rumah sakit, serta keinginan untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama.

Mengacu pada Kotler dan Keller (2022), Kumar dan Reinartz (2020), serta Tjiptono (2022), indikator kepuasan pasien meliputi:

- a. Kesesuaian pelayanan dengan harapan pasien.
- b. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diterima.
- c. Kepuasan terhadap proses pelayanan secara keseluruhan.
- d. Ketersediaan pasien untuk kembali menggunakan layanan.
- e. Ketersediaan pasien merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain.

2. Responsivness

Responsiveness atau daya tanggap merupakan salah satu dimensi utama kualitas pelayanan yang menggambarkan kesiediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan responsif

terhadap kebutuhan maupun keluhan yang disampaikan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, daya tanggap mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan dan petugas administrasi dalam memberikan pelayanan tanpa penundaan yang tidak perlu, memberikan informasi yang jelas, serta segera merespons kebutuhan pasien selama proses pelayanan berlangsung.

Menurut Parasuraman et al. (1988), *responsiveness* merupakan kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat (*prompt service*). Dimensi ini menunjukkan komitmen organisasi dalam memberikan pelayanan yang efisien melalui kecepatan merespons permintaan, menangani keluhan, serta memberikan bantuan ketika pelanggan membutuhkan.

Dalam pelayanan rumah sakit, *responsiveness* menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien karena berkaitan dengan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, ketepatan informasi, serta kemampuan menyelesaikan permasalahan pasien secara efektif. Menurut Tjiptono (2022), daya tanggap yang baik akan meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan karena pasien merasa diperhatikan dan memperoleh pelayanan sesuai kebutuhannya. Sejalan dengan itu, penelitian Putri et al. (2023) menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan dan kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan pasien berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan.

Mengacu pada Parasuraman et al. (1988), Tjiptono (2022), serta Putri et al. (2023), indikator *responsiveness* meliputi:

- a. Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
- b. Kesediaan petugas membantu pasien ketika dibutuhkan.
- c. Kecepatan petugas dalam merespons keluhan atau pertanyaan pasien.
- d. Ketepatan dan kejelasan informasi yang diberikan kepada pasien.
- e. Kemampuan petugas menyelesaikan kebutuhan atau permasalahan pasien secara cepat dan tepat.

3. Emphaty

Empati merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memahami kondisi, kebutuhan, dan perasaan pelanggan serta memberikan perhatian secara tulus sesuai dengan karakteristik setiap individu. Dalam pelayanan kesehatan, empati menjadi salah satu dimensi penting kualitas pelayanan karena mencerminkan kepedulian tenaga kesehatan terhadap kondisi fisik maupun emosional pasien selama proses pelayanan berlangsung.

Menurut Parasuraman et al. (1988), empati merupakan salah satu dimensi utama kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) yang menunjukkan perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan. Pada pelayanan kesehatan, empati diwujudkan melalui sikap ramah, kesediaan mendengarkan keluhan pasien, kemampuan memberikan penjelasan yang mudah dipahami, serta perhatian terhadap kebutuhan pasien secara personal.

Penelitian Fitriani dan Prabowo (2021) menjelaskan bahwa empati tenaga kesehatan tercermin melalui sikap ramah, perhatian, dan kesediaan mendengarkan keluhan pasien dengan penuh kesabaran. Selanjutnya, Handayani et al. (2022) menyatakan bahwa empati juga ditunjukkan melalui komunikasi verbal maupun nonverbal, seperti ekspresi wajah, kontak mata, dan intonasi suara yang mampu memberikan rasa nyaman kepada pasien. Sementara itu, Wijaya dan Kusuma (2023) mengemukakan bahwa empati merupakan salah satu dimensi pelayanan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi pasien

mengenai kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Mengacu pada Parasuraman et al. (1988) dan berbagai penelitian pelayanan kesehatan, indikator empati meliputi:

- Perhatian personal kepada setiap pasien.
- Kemampuan memahami kebutuhan dan keluhan pasien.
- Komunikasi yang jelas, mudah dipahami, dan penuh perhatian.
- Sikap ramah, sopan, serta memberikan dukungan emosional.
- Kesediaan menyediakan waktu yang cukup untuk melayani pasien.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif kausal untuk menganalisis pengaruh *responsiveness* dan *empathy* terhadap kepuasan pasien pada pelayanan administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cililin. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 85 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel dan diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari 1 (sangat tidak puas) hingga 5 (sangat puas).

Model penelitian terdiri atas dua variabel independen, yaitu *responsiveness* (X_1) dan *empathy* (X_2), serta satu variabel dependen, yaitu kepuasan pasien (Y). Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan.

Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 85 responden yang merupakan pasien di RSUD Cililin, responden dipilih dengan teknik *purposive sampling* yaitu, pasien yang pernah menggunakan atau merasakan pelayanan rumah sakit dalam periode tertentu dan bersedia menjadi responden. Identitas responden mencakup usia, jenis kelamin, dan latar pendidikan. Data ini penting untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden yang ikut serta dalam penelitian.

Berdasarkan karakteristik responden, diketahui bahwa dari 85 pasien yang menjadi responden penelitian di RSUD Cililin, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebesar 52,9%, sedangkan responden laki-laki sebesar 47,1%. Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan terakhir SMA sebesar 58,8%, diikuti oleh S1 sebesar 15,0%, Diploma atau sederajat sebesar 14,2%, SMP sebesar 10,0%, dan SD sebesar 2,0%. Berdasarkan usia, rata-rata usia responden adalah 45 tahun, dengan usia termuda 18 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa responden penelitian didominasi oleh pasien usia dewasa dengan tingkat pendidikan menengah, sehingga diharapkan mampu memahami setiap pernyataan dalam kuesioner dengan baik.

2. Analisis Deskriptif

Tabel 1. Hasil Deskriptif masing-masing variabel

<i>Variabel</i>	<i>Mean</i>	<i>Kategori</i>
<i>Responsiveness</i>	3.79	Baik
<i>Empathy</i>	3.81	Baik
<i>Kepuasan Pasien</i>	3.69	Baik

Sumber : Data diolah, 2026

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian berada pada kategori baik, dengan nilai rata-rata *Empathy* sebesar 3,81, *Responsiveness*

sebesar 3,79, dan kepuasan pasien sebesar 3,69. Meskipun demikian, indikator kecepatan pelayanan pada variabel *Responsiveness*, perhatian personal pada variabel *Empathy*, serta harapan yang terpenuhi pada variabel kepuasan pasien memperoleh nilai rata-rata terendah. Oleh karena itu, ketiga indikator tersebut perlu menjadi perhatian manajemen RSUD Cililin untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan pasien.

3. Analisis Verifikatif

Analisis Verifikatif dimulai dengan uji kualitas data dari pengambilan data yang sudah diambil menggunakan kuesioner dengan menggunakan validitas dan reliabilitas, dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang sudah memenuhi seluruh pengujian yang telah dilakukan.

Tabel 2 Uji Validitas Data

<i>Variabel</i>	<i>Item</i>	<i>r kritis</i>	<i>r hitung</i>	<i>sig</i>	<i>Hasil</i>
X1 (Responsivness)	X1.1	0.3	0.850	0.000	Valid
	X2.2	0.3	0.853	0.000	Valid
	X3.3	0.3	0.689	0.000	Valid
	X4.4	0.3	0.807	0.000	Valid
	X5.5	0.3	0.866	0.000	Valid
X2 (Emphaty)	X2.1	0.3	0.799	0.000	Valid
	X2.2	0.3	0.764	0.000	Valid
	X2.3	0.3	0.848	0.000	Valid
	X2.4	0.3	0.803	0.000	Valid
	X2.5	0.3	0.779	0.000	Valid
Y (Kepuasan Pasien)	Y.1	0.3	0.424	0.000	Valid
	Y.2	0.3	0.770	0.000	Valid
	Y.3	0.3	0.753	0.000	Valid

Sumber : data diolah, 2026

Dari Tabel 2 di atas terlihat bahwa semua item pertanyaan semua valid, karena besarnya $r_{hitung} > r_{kritis}$ (0,30), sehingga dalam penelitian ini semua variabel dinyatakan valid dan dapat diikutsertakan dalam analisis selanjutnya. Perhitungan nilai reliabilitas dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 27 for Windows.

Tabel 3 Hasil Pengujian Reliabilitas

<i>Variabel</i>	<i>Cronbatch Alpha</i>	<i>r Tabel</i>	<i>Keterangan</i>
<i>X1 (Responsivness)</i>	0.879	0.60	Reliabel
<i>X2 (Emphaty)</i>	0.858	0.60	Reliabel
<i>Y (Kepuasan Pasien)</i>	0.649	0.60	Reliabel

Sumber : data diolah, 2026

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas instrumen dua variabel mempunyai reliabilitas yang baik karena memiliki Nilai Cronbach Alpha yang lebih besar dari r_{Tabel} dengan demikian semua variabel dinyatakan Reliabel.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Dalam studi ini, untuk mengevaluasi dampak variabel *Responsiveness* (X1) dan *Empathy* (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y), diterapkan metode regresi linear berganda. Santoso (2021) menjelaskan bahwa regresi linear berganda adalah teknik statistik yang digunakan untuk memahami hubungan dan pengaruh simultan antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Pendapat ini sejalan dengan Putra dan

Wulandari (2022), yang menyatakan bahwa regresi berganda bermanfaat untuk membangun model prediksi serta mengukur kekuatan pengaruh variabel independen, baik secara parsial maupun kolektif terhadap variabel dependen.

Melalui uji regresi ini, peneliti dapat memperoleh persamaan regresi yang mencerminkan pola hubungan sebab-akibat antara variabel *Responsiveness* dan *Empathy* dengan Kepuasan Pasien. Oleh karena itu, analisis regresi berganda tidak hanya memberikan informasi mengenai besarnya pengaruh masing-masing variabel independen, tetapi juga signifikansi statistik dari pengaruh tersebut terhadap variabel dependen (Rahman & Nugroho, 2020).

Tabel 4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Table 1: Descriptive Statistics, Regression Linear Berganda								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.272	.833			2.729	.008		
Total X1	.287	.087	.203	3.306	.001	.211	4.744	
Total X2	1.178	.093	.782	12.714	.000	.211	4.744	

a. Dependent Variable: Total Y

Persamaan regresi linier berganda yang diperoleh adalah:

$$Y = 2,272 + 0,287 X_1 + 1,178 X_2$$

Berdasarkan hasil persamaan diatas maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta sebesar 2,272 menunjukkan bahwa jika Responsivness dan Emphaty bernilai 0, maka Kepuasan pasien layanan administrasi RSUD Cililin bernilai 2,272
- 2) Nilai koefisien X1 sebesar 0,287 menunjukkan bahwa jika Responsivness naik 1 satuan maka kepuasan pasien naik sebesar 0,287 satuan, dengan variabel lain dianggap konstan.
- 3) Nilai koefisien X2 sebesar 1,178 menunjukkan bahwa jika Emphaty naik 1 satuan maka kepuasan pasien naik sebesar 1,178 satuan, dengan variabel lain dianggap konstan.

Tabel 5 Hasil Uji koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.967 ^a	.935	.933	1.66191	1.598

a. Predictors: (Constant), Total X2, Total X1

b. Dependent Variable: Total Y

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh nilai $r = 0,967$ dan $R^2 = 0,935$, yang menunjukan bahwa 93,5 variasi kepuasan pelayanan rumah sakit dapat dijelaskan oleh Responsivness (X1) dan Empathy (X2). Sementara 6,5 % variasi kepuasan disebabkan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini, seperti kualitas fasilitas, prosedur administrasi, atau karakteristik personal pasien.

Nilai R^2 menunjukkan nilai yang tinggi yang mana dalam penelitian kedua variabel independen membuktikan adalah variabel yang sangat krusial dalam meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Cililin.

5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan Uji t dan uji F, Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh variabel responsivness dan empathy terhadap kepuasan pasien di RSUD Cililin secara parsial. Hipotesis Uji t H0 (Variabel Responsivness dan empathy tidak berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pasien), H1 (Variabel Responsivness dan empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien).

Tabel 6 Coefficients Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.272	.833			2.729	.008		
Total X1	.287	.087	.203		3.306	.001	.211	4.744
Total X2	1.178	.093	.782		12.714	.000	.211	4.744

a. Dependent Variable: Total Y

Berdasarkan hasil uji t pada analisis regresi linear berganda, Responsivness (X1) memiliki nilai t = 3,306 dengan Sig = 0,001, sedangkan Empathy (X2) memiliki t = 12,714 dengan Sig = 0,000, nilai Sig. < 0,05 pada kedua variabel menunjukkan bahwa secara parsial, baik Responsivness maupun Empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan rumah sakit.

Sedangkan Uji F dilakukan untuk menguji pengaruh variabel responsivness dan empathy terhadap kepuasan pasien di RSUD Cililin secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Jadi berbeda dengan Uji t yang parsial (per variabel), Uji F melihat gabungan semua variabel independen.

Tabel 7 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3239.568	2	1619.784	586.465	.000 ^b
	Residual	226.479	82	2.762		
	Total	3466.047	84			

a. Dependent Variable: Total Y

b. Predictors: (Constant), Total X2, Total X1

Berdasarkan hasil Uji F pada analisis regresi linear berganda, diperoleh nilai F = 586,465 dengan Sig. = 0,000, Nilai Sig. < 0,05 menunjukkan bahwa secara simultan, Responsivness dan Empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan rumah sakit.

Pembahasan

1. Gambaran Responsivness, Empathy dan Kepuasan pasien di RSUD Cililin

Daya tanggap petugas administrasi merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang mencerminkan kesediaan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, variabel daya tanggap memperoleh penilaian dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pasien rawat jalan RSUD Cililin menilai petugas administrasi telah mampu memberikan pelayanan yang responsif selama proses pendaftaran maupun administrasi pelayanan kesehatan.

Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada X1.5, yaitu sikap responsif petugas sebesar 3,80. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pasien merasakan petugas administrasi mampu memberikan tanggapan dengan baik terhadap pertanyaan, keluhan, maupun kebutuhan informasi yang disampaikan. Sikap responsif petugas menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif karena pasien merasa diperhatikan serta memperoleh bantuan ketika mengalami kesulitan dalam proses administrasi.

Sementara itu, indikator dengan nilai rata-rata terendah terdapat pada X1.1, yaitu kecepatan pelayanan sebesar 3,65. Meskipun masih berada dalam kategori baik, hasil ini

mengindikasikan bahwa aspek kecepatan pelayanan masih perlu ditingkatkan. Lamanya waktu tunggu pada proses administrasi kemungkinan dipengaruhi oleh tingginya jumlah pasien, keterbatasan sumber daya manusia, atau prosedur administrasi yang masih memerlukan beberapa tahapan. Oleh karena itu, peningkatan efisiensi proses pelayanan melalui penyederhanaan prosedur, optimalisasi sistem informasi, maupun penyesuaian jumlah petugas pada jam-jam sibuk dapat menjadi upaya yang dilakukan untuk meningkatkan persepsi pasien terhadap kecepatan pelayanan.

Pada variabel empati, hasil penelitian juga menunjukkan penilaian dalam kategori baik. Hal ini menggambarkan bahwa petugas administrasi telah mampu memberikan pelayanan yang memperhatikan kondisi dan kebutuhan pasien secara manusiawi. Empati merupakan aspek penting dalam pelayanan kesehatan karena pasien tidak hanya membutuhkan pelayanan yang cepat, tetapi juga perlakuan yang ramah, sopan, dan penuh kepedulian sehingga dapat meningkatkan rasa nyaman selama menerima pelayanan.

Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada X2.3, yaitu komunikasi yang penuh pengertian sebesar 3,88. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien menilai petugas mampu berkomunikasi dengan jelas, sopan, dan mudah dipahami, sehingga informasi mengenai prosedur pelayanan dapat diterima dengan baik. Komunikasi yang efektif juga membantu mengurangi kebingungan maupun kecemasan pasien selama proses administrasi.

Di sisi lain, indikator dengan nilai rata-rata terendah terdapat pada X2.1, yaitu perhatian personal sebesar 3,73. Walaupun masih termasuk kategori baik, hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian pasien masih mengharapkan perhatian yang lebih individual dari petugas administrasi. Kondisi pelayanan rumah sakit yang melayani banyak pasien dalam waktu yang bersamaan dapat menyebabkan interaksi antara petugas dan pasien menjadi lebih singkat sehingga perhatian personal belum dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh pasien.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien rawat jalan RSUD Cililin memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas pelayanan administrasi, khususnya pada aspek daya tanggap dan empati petugas. Tingginya penilaian pada indikator sikap responsif dan komunikasi yang penuh pengertian menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara petugas dan pasien telah berjalan dengan baik. Namun demikian, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama pada aspek kecepatan pelayanan dan perhatian personal. Peningkatan pada kedua aspek tersebut diharapkan dapat semakin meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi di RSUD Cililin serta mendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

2. Pengaruh Responsivness terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), variabel *Responsiveness* (X1) memperoleh nilai t hitung sebesar 3,306 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Cililin. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dapat diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi daya tanggap petugas administrasi dalam memberikan pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. *Responsiveness* mencerminkan kesediaan petugas untuk membantu pasien secara cepat, memberikan informasi yang jelas, serta merespons kebutuhan maupun keluhan pasien dengan segera. Dalam pelayanan rumah sakit, kemampuan petugas untuk

memberikan pelayanan secara sigap menjadi salah satu faktor yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil deskriptif yang menunjukkan bahwa variabel *Responsiveness* memperoleh penilaian yang baik dari responden, terutama pada indikator sikap responsif petugas. Meskipun demikian, indikator kecepatan pelayanan memperoleh nilai rata-rata paling rendah dibandingkan indikator lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa pasien masih mengharapkan peningkatan pada aspek kecepatan pelayanan administrasi. Apabila rumah sakit mampu mempercepat proses pelayanan tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan pasien berpotensi meningkat secara lebih optimal.

Secara teoritis, dimensi *responsiveness* merupakan salah satu komponen utama kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh model SERVQUAL. Daya tanggap petugas menunjukkan komitmen organisasi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai kebutuhan pelanggan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, pasien tidak hanya mengharapkan ketepatan prosedur administrasi, tetapi juga pelayanan yang tidak berbelit-belit serta kemampuan petugas dalam memberikan solusi ketika pasien menghadapi kendala selama proses pelayanan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh berbagai penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin cepat dan tanggap petugas dalam memberikan pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien karena pasien merasa kebutuhan dan keluhannya ditangani secara tepat waktu. Penelitian yang dilakukan oleh Amin et al. (2022) menemukan bahwa dimensi *responsiveness* merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit, terutama melalui kecepatan pelayanan dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas. Hasil serupa juga dilaporkan oleh Rahman et al. (2023), yang menyatakan bahwa daya tanggap tenaga kesehatan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien karena mampu mengurangi waktu tunggu serta meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian Arianto dan Suryani (2024) menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, responsif, dan mampu menyelesaikan kebutuhan pasien secara efektif berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, RSUD Cililin perlu terus meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat melalui penyederhanaan prosedur administrasi, peningkatan kompetensi petugas, serta optimalisasi sistem pelayanan agar waktu tunggu pasien dapat diminimalkan.

3. Pengaruh Empathy terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), variabel Empathy (X2) memperoleh nilai t hitung sebesar 12,714 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa Empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Cililin. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa Empathy berpengaruh terhadap kepuasan pasien dapat diterima.

Nilai t hitung Empathy yang jauh lebih besar dibandingkan *Responsiveness* menunjukkan bahwa empati merupakan variabel yang memberikan pengaruh lebih kuat terhadap kepuasan pasien dalam penelitian ini. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa pasien tidak hanya menilai kualitas pelayanan berdasarkan kecepatan pelayanan administrasi, tetapi juga dari cara petugas memperlakukan pasien dengan ramah, penuh perhatian, sopan, dan mampu memahami kondisi maupun kebutuhan pasien.

Hasil penelitian deskriptif juga memperlihatkan bahwa indikator komunikasi yang penuh pengertian memperoleh nilai rata-rata tertinggi pada variabel Empathy. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa petugas administrasi telah mampu berkomunikasi secara baik, memberikan penjelasan yang mudah dipahami, serta menciptakan interaksi yang nyaman selama proses pelayanan. Sebaliknya, indikator perhatian personal memperoleh nilai rata-rata terendah, sehingga aspek ini masih perlu ditingkatkan agar setiap pasien merasa memperoleh perhatian yang lebih individual sesuai kebutuhannya.

Secara teoritis, empati merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan serta memahami kebutuhan dan kondisi yang mereka alami. Dalam pelayanan kesehatan, empati memiliki peran yang sangat penting karena pasien sering berada dalam kondisi fisik maupun psikologis yang membutuhkan dukungan emosional. Sikap ramah, kesabaran, kesopanan, serta kemampuan petugas dalam mendengarkan keluhan pasien akan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif dan meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini memperkuat berbagai penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa empati memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Ketika pasien merasa dihargai, diperlakukan dengan penuh perhatian, dan mendapatkan komunikasi yang baik dari petugas, mereka akan memiliki persepsi yang lebih positif terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, RSUD Cililin perlu mempertahankan bahkan meningkatkan budaya pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*), antara lain melalui pelatihan komunikasi interpersonal, peningkatan pelayanan prima, serta pembentukan budaya kerja yang mengedepankan kepedulian dan empati kepada setiap pasien.

Berdasarkan besarnya nilai t hitung, dapat diketahui bahwa Empathy ($t = 12,714$) memberikan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan *Responsiveness* ($t = 3,306$) terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kecepatan dan ketanggapan pelayanan tetap penting, pasien rawat jalan RSUD Cililin lebih menghargai pelayanan yang disampaikan dengan sikap peduli, komunikasi yang baik, dan perhatian terhadap kebutuhan mereka. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepuasan pasien tidak hanya difokuskan pada efisiensi proses administrasi, tetapi juga pada penguatan kompetensi interpersonal petugas agar mampu memberikan pelayanan yang humanis dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Berdasarkan seluruh hasil uji korelasi, regresi linear berganda, uji t , uji F , dan dapat disimpulkan bahwa secara parsial maupun simultan, variabel *Responsiveness* (X_1) dan Empathy (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada RSUD Cililin. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi $> 0,05$ pada uji t untuk kedua variabel independen, dan nilai signifikansi $> 0,05$ pada uji F .

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor lain di luar dimensi pelayanan yang diteliti, seperti kualitas fasilitas, prosedur administrasi, atau karakteristik personal pasien, diduga lebih dominan dalam memengaruhi tingkat kepuasan pasien pada sampel penelitian ini.

Meskipun pengaruh kedua dimensi pelayanan ini terbatas, penelitian ini tetap memberikan kontribusi empiris yang penting. Temuan ini dapat menjadi dasar bagi manajemen RSUD Cililin untuk melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan administrasi secara lebih komprehensif, serta menjadi rujukan bagi penelitian lanjutan dengan menambah variabel lain yang relevan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh *responsiveness* dan *empathy* terhadap kepuasan pasien pada pelayanan administrasi di RSUD Cililin, dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin cepat, tanggap, dan tepat petugas administrasi dalam memberikan pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Selain itu, variabel *empathy* juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sikap petugas yang ramah, peduli, mampu memahami kebutuhan pasien, serta memberikan perhatian secara personal menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi yang diterima.

Secara simultan, variabel *responsiveness* dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Cililin dengan kontribusi sebesar 93,5%, yang menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki kemampuan yang sangat besar dalam menjelaskan variasi kepuasan pasien. Sementara itu, 6,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Amin, M., Sari, N., & Hidayat, R. (2022). The effect of service quality dimensions on patient satisfaction in public hospitals. *Journal of Public Health Research*, 11(3), 227–236.
- Arianto, B., & Suryani, E. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum di Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 27(1), 45–56.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2021). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Fitriani, N., & Prabowo, A. (2021). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*.
- Handayani, D., et al. (2022). Empathy in healthcare services and patient satisfaction. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson.
- Kumar, V., & Reinartz, W. (2020). *Customer Relationship Management: Concept, Strategy, and Tools* (3rd ed.). Springer.
- Kumar, V., & Reinartz, W. (2020). *Customer Relationship Management: Concept, Strategy, and Tools* (3rd ed.). Springer.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putri, A., Sari, D., & Nugroho, R. (2023). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*.
- Rahman, M. M., Islam, M. S., & Hossain, M. A. (2023). The influence of SERVQUAL dimensions on patient satisfaction in healthcare services. *International Journal of Healthcare Management*, 16(2), 174–183.
- Tjiptono, F. (2022). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.
- Wijaya, R., & Kusuma, A. (2023). The effect of service quality dimensions on patient satisfaction. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.