



# Pengaruh *Responsiveness* dan *Empathy* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua

Fahrezy Try Cahya Putra Purwanto

Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Negeri Medan, Medan, Indonesia  
e-mail: [fahrezycahya@gmail.com](mailto:fahrezycahya@gmail.com)

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan Pengaruh *Responsiveness* dan *Empathy* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua dengan jumlah sampel sebanyak 90 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah model regresi linear berganda dan pengujian hipotesis uji t, uji f dan koefisien determinasi yang sebelumnya data telah diuji menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan asumsi klasik, pengolahan data menggunakan SPSS. Berdasarkan hasil penelitian uji hipotesis menunjukkan bahwa : 1) *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, 2) *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis Adjusted R Square menyatakan bahwa *Responsiveness* dan *Empathy* bersama-sama mempengaruhi kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** *responsiveness*, *empathy*, pasien, pasien rawat inap, kepuasan pasien

## Abstract

Tourism has long been a key sector in the economy of Bali Province, contributing significantly to Local Own-Source Revenue (PAD). This research aims to comprehensively examine the impact of the tourism sector on the increase of PAD in Bali Province through a systematic analysis of existing literature. Using a systematic literature review method, this study analyzes research published between 2013-2023, focusing on the relationship between various aspects of tourism and PAD. The analysis results indicate that, in general, the tourism sector has a positive influence on Bali's PAD. The number of tourist visits, number of hotels, and tourist attractions were found to be the main factors contributing to the increase in PAD. However, this study also reveals variations in findings, particularly regarding the impact of international tourists during the COVID-19 pandemic period. The analysis also identifies several methodological limitations in existing studies, including potential multicollinearity issues and limitations in capturing causal relationships. This research highlights the importance of a more holistic approach in understanding the relationship between tourism and PAD, taking into account non-economic factors and temporal context. The resulting policy implications include the importance of diversifying tourism products, sustainable management of tourism resources, and risk mitigation strategies to face external shocks. This study also underscores the need for further research, especially longitudinal studies covering the post-pandemic period, to understand the long-term dynamics of the tourism-PAD relationship in Bali.

**Keywords:** *responsiveness*, *Empathy*, patient, inpatient, patient satisfaction

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu sektor penting dalam peningkatan kualitas hidup masyarakat. Dalam dunia pelayanan kesehatan, rumah sakit dituntut untuk tidak hanya memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, tetapi juga memperhatikan aspek-aspek emosional dan psikologis pasien [1]. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor:129/Menkes/SK/II/2008, kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan, karena persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterimanya mempengaruhi keberhasilan penyembuhan, loyalitas pasien, serta citra rumah sakit.



Lebih terkhususnya bagi pasien rawat inap, dimana pasien mengalami interaksi intensif dengan tenaga kesehatan. Dalam konteks ini, menurut Parasuraman [2], dua dimensi utama dari kualitas pelayanan model Servqual yang sering menjadi fokus adalah responsiveness (daya tanggap) dan empathy (empati). Kedua dimensi ini berperan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Responsiveness mencerminkan kesiapan dan kecepatan tenaga medis dalam merespons kebutuhan serta permintaan pasien, sedangkan empathy mencerminkan kemampuan tenaga medis dalam memberikan perhatian secara individual, memahami kondisi pasien, dan membangun hubungan emosional yang positif. Kedua aspek ini sangat berpengaruh pada persepsi pasien terhadap layanan yang mereka terima selama menjalani perawatan.

Rumah Sakit Umum (RSU) Hidayah Delitua sebagai salah satu rumah sakit umum yang melayani masyarakat di Kabupaten Deli Serdang, terus berupaya meningkatkan kualitas layanan rawat inap. Namun demikian, dalam beberapa evaluasi internal dan umpan balik dari pasien, masih ditemukan keluhan terkait kecepatan pelayanan serta kurangnya perhatian personal dari tenaga medis kepada pasien. Hal ini menjadi sinyal penting bagi manajemen rumah sakit untuk mengevaluasi kembali sejauh mana responsiveness dan empathy telah diterapkan secara optimal.

Dari data rekam medik RSU Hidayah Tahun 2023-2024 menunjukkan jumlah pasien yang berobat dengan fasilitas rawat inap pada dua tahun terakhir telah mengalami penurunan. Pada tahun 2023 jumlah pasien yang berobat dengan rawat inap ada sebanyak 1.236 pasien sedangkan di tahun berikutnya yaitu pada tahun 2004 hanya sebanyak 986 pasien. jumlah angka pasien rawat inap di rumah sakit umum Hidayah mengalami penurunan sebesar 20,2 % dari tahun sebelumnya. Berdasarkan hasil wawancara awal dengan ibu Siti Kabag HRD di RSU Hidayah didapat informasi bahwa kemungkinan faktor penyebab menurunnya jumlah pasien rawat inap antara lain yaitu: 1) Adanya pembatasan jenis layanan rawat inap yang ditanggung BPJS, 2) Persaingan dengan RSU Mitra Sehati dan RSU Sembiring Delitua dengan layanan lebih modern, cepat dan nyaman., 3) Ada beberapa petugas medis yang diterima sebagai PNS dan pindah tugas ke daerah lain sehingga RSU Hidayah harus merekrut pegawai baru. Dengan adanya tiga faktor penyebab ini maka diduga bahwa ada permasalahan yang mengakibatkan sebagian pasien yang pernah dirawat inap kurang merasa puas sehingga tidak mau merekomendasikan kepada keluarga, tetangga atau orang lain yang dekat dengan rumah sakit umum Hidayah Delitua.

Setelah menemukan fenomena yang dilakukan dengan observasi dan wawancara, maka peneliti melakukan penyebaran kuesioner pra survey bertujuan memperkuat fenomena tersebut kepada pasien rawat inap rumah sakit umum Hidayah. Menurut Sugiyono [3], ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian minimum 30 responden. Didukung oleh Notoatmodjo [4], yang menyatakan bahwa untuk mengetahui fenomena yang ada di dalam suatu perusahaan maka perlu melakukan pra survey dengan menggunakan 30 responden.

Hasil pra survey responsiveness menunjukkan bahwa indikator kecepatan merespon permintaan pasien memiliki persentase 54% yang menjawab tidak, begitu juga dengan indikator memberikan informasi dengan jelas dan cepat memiliki persentase 54%. Tetapi untuk indikator tanggap terhadap keluhan pasien memiliki persentase 50% yang menjawab tidak, dan untuk indikator kesiapan memberikan bantuan 46% yang menjawab tidak. Hal ini menunjukkan bahwa responsiveness atau daya tanggap rumah sakit kepada pasiennya masih kurang baik.

Hasil pra survey empathy bahwa indikator untuk mendengarkan dengan aktif memiliki persentase 50% yang menjawab tidak, indikator memahami kondisi pasien secara emosional memiliki persentase 54% yang menjawab tidak, indikator menunjukkan kepedulian pribadi memiliki persentase 54% yang menjawab tidak, indikator memberi rasa aman secara emosional memiliki persentase 50% yang menjawab tidak. Hal ini menunjukkan bahwa empati pihak rumah sakit umum Hidayah Delitua masih kurang baik. Berdasarkan Permen PAN-RB No.14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), IKM unit pelayanan, Mutu Pelayanan dikategorikan B (Baik) jika hasil survey memperoleh 76,61-88,30 % yang setuju[5].

Dalam dunia pelayanan kesehatan, keberhasilan sebuah rumah sakit tidak hanya diukur dari kecepatan diagnosis atau kecanggihan teknologi medis yang dimiliki, tetapi juga dari seberapa besar pasien merasa dihargai, dipahami, dan diperhatikan. Di sinilah Empathy memainkan peran yang sangat krusial [6]. Ketika dokter, perawat, dan seluruh staf rumah sakit menunjukkan empati dalam berkomunikasi misalnya dengan mendengarkan keluhan pasien secara aktif, memberikan penjelasan dengan sabar, dan merespons dengan penuh perhatian maka pasien merasa lebih nyaman, aman, dan



dihargai sebagai manusia, bukan sekadar objek perawatan [7]. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh responsiveness dan empathy terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua.

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan datanya[8].

Populasi adalah hal mengacu pada semua kelompok manusia, kejadian, atau hal hal menarik yang ingin diselidiki oleh peneliti [3]. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap di rumah sakit umum Hidayah berdasarkan ruangan yang terisi, dengan banyaknya kelas/tipe ruangan 4 katagori dan jumlah total ruangan rawat inapnya yaitu 28 ruangan dengan kapasitas 57 bed/tempat tidur. Populasinya berdasarkan jumlah pasien rawat inap berdasarkan sumber data yang diperoleh dari rekam medik RSUD Hidayah pada tahun 2024 yaitu berjumlah 986 pasien yang terdistribusi pada ruangan menurut klasifikasinya.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi [3]. Total jumlah sampel 90 orang artinya ada sebanyak 90 responden yang terdistribusi dalam 4 strata yaitu: 1) Ruang VIP berjumlah 12 responden, 2) Ruang Kelas-I berjumlah 20 responden, 3) Ruang Kelas-II berjumlah 26 responden dan 4) Ruang Kelas-III berjumlah 32 responden.

Menurut Sugiyono [3], kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi daftar pertanyaan atau pernyataan yang berpedoman pada indikator-indikator variabel penelitian, kemudian ditujukan kepada responden untuk dijawabnya. Bentuk Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert, dimana pertanyaan dan jawaban diberi bobot nilai 1-5. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

## 3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil jawaban responden pada bagian variabel Responsiveness, item pernyataan paling rendah adalah pada pernyataan nomor 1 yaitu “perawat segera merespon jika ada panggilan dari kamar pasien”, terutama untuk pasien yang berada di ruang rawat inap kelas 3. Hal ini disebabkan oleh karena jumlah pasien di ruang rawat inap kls 3 lebih banyak, sehingga petugas medis (perawat) nya sedikit keteter dan menimbulkan kesan kurang cepat respon dan tanggap dalam melayani pasien. Sedangkan untuk item pernyataan lainnya yaitu “tanggap terhadap keluhan pasien” dan “kesiapan memberikan bantuan”, responden memilih setuju atas pernyataan tersebut yang artinya sudah baik. Dari keseluruhan kuesioner yang dibagikan dapat dilihat dari jawaban responden sebageian besar menyatakan setuju bahwa Responsiveness rumah sakit sudah cukup baik dalam mempengaruhi Kepuasan Pasien. Hal ini membuktikan bahwa Responsiveness yang positif dapat mempengaruhi minat pasien untuk datang kembali berobat dan mau di rawat inap lagi jika memang membutuhkan [9].

Berdasarkan hasil jawaban responden pada bagian variabel empathy, item pernyataan yang memiliki nilai paling tinggi adalah memahami kondisi pasien secara emosional. Hal ini dapat diartikan bahwa responden sangat setuju bahwasanya petugas medis selalu memberikan kata penghiburan yang menyejukkan dan menenangkan pasien. Untuk nilai item pernyataan paling rendah adalah kemampuan mendengarkan dengan aktif” yang berarti “Petugas kesehatan di RS Hidayah jarang menanyakan ada lagi yang mau dibantu setiap kali selesai melakukan tugas pelayanannya. Namun dari keseluruhan kuesioner yang dibagikan dapat dilihat dari jawaban responden sebageian besar menyatakan setuju bahwa empathy rumah sakit sudah cukup baik dalam mempengaruhi Kepuasan Pasien. Hal ini membuktikan bahwa empathy yang baik dapat mempengaruhi minat pasien untuk datang kembali melakukan perobatan ulang jika sakit [10].

Berdasarkan hasil jawaban responden pada bagian variable kepuasan pasien, item pertanyaan yang meminiliki nilai paling tinggi adalah indikator “sesuai harapan”. Hal ini dapat diartikan bahwa responden setuju dan puas akan pelayanan RSUD Hidayah sesuai ekspektasi dan



harapan pasien. Dari kuesioner yang dibagikan dapat dilihat bahwa kepuasan pasien sudah cukup baik dan dapat dilihat dari jawaban responden sebagian besar menyatakan setuju dan merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Hidayah dan kelak apabila sakit dan membutuhkan pelayanan kesehatan kembali maka kecenderungannya akan menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Hidayah.

Dalam hal pelayanan kesehatan, khususnya di instalasi rawat inap rumah sakit, kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien menjadi faktor kunci dalam membentuk tingkat kepuasan pasien. Dua aspek penting dari kualitas pelayanan tersebut adalah *responsiveness* dan *empathy*. Keduanya saling berkaitan dan bersama-sama mempengaruhi persepsi pasien terhadap layanan yang diberikan [11].

Hasil penelitian ini ialah *Responsiveness* dan *Empathy* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Hidayah sebesar 63,1%. Hal ini mengartikan bahwa *Responsiveness* dan *Empathy* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di masa mendatang. Ketika pasien merasa kebutuhan mereka cepat ditanggapi dan emosinya dipahami, maka tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan meningkat. Kepuasan ini tidak hanya berdampak pada loyalitas pasien, tetapi juga pada reputasi rumah sakit dan kualitas pemulihan pasien itu sendiri [12-15].

#### 4. PENGUJIAN

##### Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana pernyataan pada kuesioner dapat mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk pengujian validitas angket menggunakan SPSS 26.0 for windows. Angket kuisisioner penelitian ini dikatakan valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel pada taraf  $\alpha = 0,05$ .

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Signifikan	$\alpha$
<i>Responsiveness</i> (X1)	X1.1	0.543	0.2072	0.000	0.05
	X1.2	0.572	0.2072	0.000	0.05
	X1.3	0.444	0.2072	0.000	0.05
	X1.4	0.463	0.2072	0.000	0.05
	X1.5	0.624	0.2072	0.000	0.05
	X1.6	0.705	0.2072	0.000	0.05
	X1.7	0.590	0.2072	0.000	0.05
	X1.8	0.343	0.2072	0.001	0.05
	X1.9	0.296	0.2072	0.005	0.05
<i>Emphaty</i> (X2)	X2.1	0.641	0.2072	0.000	0.05
	X2.2	0.537	0.2072	0.000	0.05
	X2.3	0.771	0.2072	0.000	0.05
	X2.4	0.809	0.2072	0.000	0.05
	X2.5	0.718	0.2072	0.000	0.05
	X2.6	0.764	0.2072	0.000	0.05
	X2.7	0.672	0.2072	0.000	0.05
	X2.8	0.587	0.2072	0.000	0.05
Kepuasan Pasien (Y1)	Y1	0.476	0.2072	0.000	0.05
	Y2	0.500	0.2072	0.000	0.05
	Y3	0.608	0.2072	0.000	0.05
	Y4	0.608	0.2072	0.000	0.05
	Y5	0.663	0.2072	0.000	0.05
	Y6	0.645	0.2072	0.000	0.05
	Y7	0.442	0.2072	0.000	0.05
	Y8	0.498	0.2072	0.000	0.05
	Y9	0.541	0.2072	0.000	0.05
	Y10	0.523	0.2072	0.000	0.05



Berdasarkan pada tabel, nilai r hitung menunjukkan bahwa setiap item pernyataan dari Variabel Responsiveness (X1), Emphaty (X2), Kepuasan Pelanggan (Y) dikatakan valid karena sudah memenuhi syarat yaitu  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ , atau  $\text{sig} < 0,05$  sehingga dapat dinyatakan bahwa item pernyataan responsiveness, emphaty, dan kepuasan pelanggan tersebut layak digunakan dalam penelitian.

### Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian dapat dipercaya atau diandalkan. Untuk pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan uji Alpha Cronbach pada software program SPSS 26.0 for windows. Dimana pengujian reliabilitas digunakan syarat reliabel jika: nilai koefisien reliabilitas  $> 0.60$ , maka instrumen yang diuji dianggap reliabel atau konsisten. Sebaliknya, jika nilai koefisien reliabilitas kurang dari 0.60, maka instrumen tersebut dianggap tidak reliabel atau tidak konsisten.

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Standar	Keterangan
Responsiveness	0,833	0,6	Valid
Emphaty	0,748	0,6	Valid
Kepuasan Pelanggan	0,645	0,6	Valid

Berdasarkan pada tabel di atas, maka dapat dinyatakan bahwa semua Variabel adalah reliable karena  $\alpha \text{ cronbach's} > 0,60$ .

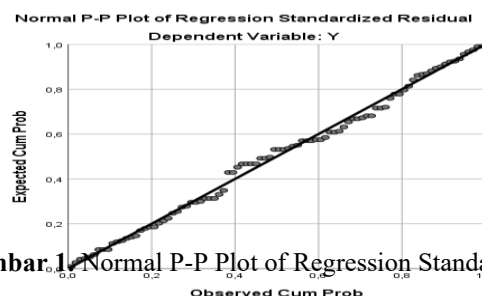
### Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini dapat dilihat dari One Sample Kolmogorof-Smirnov Test. Dasar keputusan dapat dilihat dari nilai Asymp. Sig. (2-tailed). Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed)  $> 0,05$  maka distribusi dikatakan normal.

**Tabel 3.** Hasil Uji Normalitas  
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

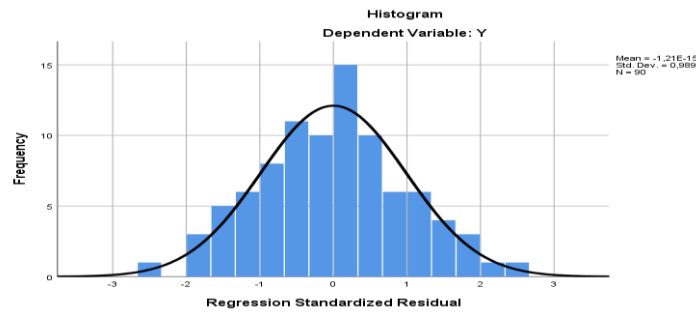
		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0
	Std. Deviation	1,6080733
Most Extreme Differences	Absolute	0,055
	Positive	0,05
	Negative	-0,055
Test Statistic		0,055
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa data dalam penelitian berdistribusi normal. Hal ini dilihat dari hasil perhitungan uji Kolmogorof Smirnov sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat diketahui semua data berdistribusi normal.



**Gambar 1.** Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa titik menyebar disekitar diagonal dan mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh berdistribusi normal.



**Gambar 2.** Histogram Regression Standarized Residual

Berdasarkan Gambar Histogram diatas, diketahui bahwa distribusi data membentuk kurva seperti lonceng yang tidak melenceng ke kiri ataupun ke kanan, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diolah berdistribusi normal.

### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ini dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan linier yang pasti diantara beberapa atau semua variabel independen yang menjelaskan model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk Mengetahui ada tidaknya multikolinieritas dapat pula dilihat pada nilai Toleransi dan VIF (Variance Inflation Factor), yaitu: Jika nilai tolerance  $> 0,10$  dan  $VIF < 10$ , maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat Multikolinieritas pada penelitian tersebut. Jika nilai tolerance  $< 0,10$  dan  $VIF > 10$ , maka dapat diartikan bahwa terjadi gangguan multikolinieritas pada penelitian tersebut.

**Tabel 4.** Hasil Uji Multikolinieritas Coefficients<sup>a</sup>

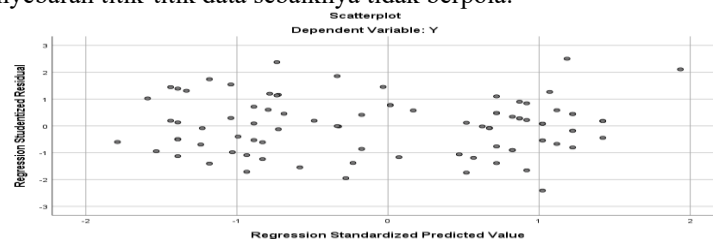
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1 (Responsiveness)	,636	1,571
X2 (Empathy)	,636	1,571

Dari tabel diatas diperoleh nilai tolerance sebesar 0,636 yang dimana  $0,636 > 0,10$  sehingga dapat dikatakan bahwa model ini tidak terjadi multikolinieritas. Selain itu dapat dilihat dari hasil nilai VIF sebesar 1,571 yang dimana  $1,571 < 10$ , sehingga dapat dikatakan bahwa model ini tidak terjadi multikolinieritas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada model ini tidak terjadi multikolinieritas.

### Uji Heterokedastisitas

Suatu model regresi linear berganda dapat dikatakan bebas dari permasalahan heterokedastisitas jika:

1. Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau sekitaran angka 0.
2. Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
3. Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang, melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4. Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.



**Gambar 3.** Hasil Uji Heterokedastisitas



Gambar diatas memiliki grafik Scatter Plot dengan pola titik yang menyebar di atas dan di bawah angka nol dan tidak mengumpul pada suatu titik. Penyebaran juga tidak membentuk suatu pola. Sehingga dapat disimpulkan bahwa regresi penelitian ini tidak mengalami permasalahan heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel atau lebih variabel bebas dengan satu variabel terikat. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu Responsiveness (X1) dan Empathy (X2) terhadap variable terikat yaitu Kepuasan Pasien (Y).

**Tabel 5.** Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
	B			Beta		
1	(Constant)	8,684	1,978		4,391	,000
	X1	,320	,072	,364	4,460	,000
	X2	,420	,066	,520	6,373	,000

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel output diatas menunjukkan bahwa model persamaan regresi berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 8,684 + 0,320X1 + 0,420X2$$

Persamaan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Nilai konstan 8,684 artinya jika Responsiveness (X1) dan Empathy (X2) sebesar 0, maka Kepuasan Pasien (Y) akan bernilai sebesar 8,684.
2. Nilai koefisien Responsiveness (X1) adalah sebesar 0,320 artinya apabila Responsiveness (X1) mengalami kenaikan sebesar 1% maka Kepuasan Pasien (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,320
3. Nilai koefisien Empathy (X2) adalah sebesar 0,420 artinya apabila Empathy (X2) mengalami kenaikan sebesar 1% maka Kepuasan Pasien (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,420

### Uji T Parsial

Uji t dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Sebagai pembanding untuk melihat pengaruh signifikan, maka digunakan kriteria taraf signifikan sebesar 5% (0,05) dan membandingkan t hitung dengan t tabel.

**Tabel 6.** Hasil Uji T Parsial

Model		Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
	B			Beta		
1	(Constant)	8,684	1,978		4,391	,000
	X1	,320	,072	,364	4,460	,000
	X2	,420	,066	,520	6,373	,000

a. Dependent Variable: Y

Pada variabel Responsiveness (X1) diperoleh t hitung sebesar 4,460 dengan demikian t hitung > t tabel dimana 4,460 > 1,987 dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa variabel Responsiveness (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Hidayah.

Pada variabel Empathy (X2) diperoleh t hitung sebesar 6,373 dengan demikian t hitung > t tabel dimana 6,373 > 1,987 dengan nilai signifikan 0,001 < 0,05. Berdasarkan hasil tersebut maka



dapat dikatakan bahwa variabel Empathy (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Hidayah.

#### Uji F Simultan

Uji simultan (Uji F) pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara kedua variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan nilai F tabel.

**Tabel 7.** Hasil Uji F Simultan

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	393,910	2	196,955	74,453	,000 <sup>b</sup>
	Residual	230,145	87	2,645		
	Total	624,056	89			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh F hitung sebesar 74,453 dan nilai signifikan adalah 0,000 hal ini berarti F hitung > F tabel dimana  $74,453 > 3,10$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 diterima.

#### Uji R2 (Koefisien Determinasi)

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan atau kontribusi pengaruh variabel Responsiveness (X1) dan Empathy (X2) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y).

**Tabel 8.** Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R<sup>2</sup>)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,794 <sup>a</sup>	,631	,623	1,62645

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Pada hasil tabel tersebut dapat diketahui bahwa koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah nilai R square sebesar 0,631. Besarnya nilai koefisien 0,631 sama dengan 63,1%. Nilai tersebut berarti bahwa variabel Responsiveness (X1) dan Empathy (X2) memberikan kontribusi pengaruh sebesar 63,1% terhadap Kepuasan Pasien (Y), sedangkan sisanya sebesar 36,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## 5 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa variabel Responsiveness (ketanggapan pelayanan) dan Empathy (empati petugas kesehatan) secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua. Hasil ini diperoleh melalui pengolahan data menggunakan regresi linear berganda, yang menunjukkan bahwa kedua variabel bebas tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan perubahan pada variabel terikat, yaitu kepuasan pasien. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat ketanggapan dan empati yang dirasakan pasien selama menjalani perawatan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan rumah sakit. Secara khusus, Responsiveness menggambarkan sejauh mana petugas medis dan non-medis dapat merespon kebutuhan, permintaan, atau keluhan pasien dengan cepat, tepat, dan penuh perhatian. Dalam konteks rumah sakit, kecepatan dalam memberikan layanan, kesiapsiagaan dalam menghadapi keadaan darurat, serta kejelasan dalam memberikan informasi medis sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu layanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa



aspek ketanggapan tersebut berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap. Pasien yang merasa dilayani dengan cepat dan sigap cenderung merasa lebih dihargai dan diperhatikan kebutuhannya.

## REFERENCES

- [1] R. Roro Ayunda Kusuma Sanggar Wati, P. Wahyuni, and T. Mardiana, "PENGARUH SELF EFFICACY DAN KNOWLEDGE SHARING TERHADAP KINERJA BARISTA DENGAN PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT SEBAGAI VARIABEL MODERASI."
- [2] K. Rani *et al.*, "Identification of a chaperone-code responsible for Rad51-mediated genome repair," *Journal of Biological Chemistry*, vol. 300, no. 6, Jun. 2024, doi: 10.1016/j.jbc.2024.107342.
- [3] "Buku Digital- Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif".
- [4] "2021\_Book Chapter\_ Metodologi Penelitian Kesehatan".
- [5] H. Ahmad, A. Antoni, M. Napitupulu, and N. Permayasa, "HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS MANGASA KOTA MAKASSAR," 2021.
- [6] "Ardiana, L., & Trisnowati, J. (2024). Pengaruh tangibles, responsiveness, empathy dalam pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Karanganyar. *Smooting* Vol.13 No.1, 27-38".
- [7] W. E. Rusmana, S. Setiatin, and A. P. Wijayanti, "PENGARUH RESPONSIVENESS PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP," *Jurnal Keperawatan BSI*, vol. 11, no. 2, 2023, [Online]. Available: <https://ejournal.ars.ac.id/index.php/keperawatan/index>
- [8] "Agalela, (2019). Pengaruh Responsiveness dan Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Penjualan PT. Yakult Indonesia Persada Cabang Bandar Raya. *Jurnal Simplex* Vol.2 N0.3) 146-153.".
- [9] M. Rani, S. Basalamah, and H. Damis, "TATA KELOLA Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar".
- [10] "HUBUNGAN+KUALITAS+PELAYANAN+KEPERAWATAN+DENGAN+KEPUASAN+PASIEN".
- [11] "Hamzyah (2018). Pengaruh Responsiveness, Tangible dan Empathy Terhadap Kepuasan Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) di Kabupaten Enrekang. [Skripsi tidak dipublikasikan, Sarjana Manajemen]. Universitas Muh".
- [12] R. Hamid1, D. L. Radji2, Y. L. Ismail, M. J. Manajemen, and U. N. Gorontalo, "Oikos-Nomos: JURNAL KAJIAN EKONOMI Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan".
- [13] Arifin, C., Rusdianto, D. S., Muhammad, E., & Jonemaro, A. (2022). Pengembangan Sistem Pengelolaan Laundry berbasis Website (Studi Kasus: Senopati Jaya Card Laundry). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(7), 3199–3207. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [14] Septian, R. (2020). Profitabilitas dan likuiditas terhadap struktur modal pada perusahaan makanan dan minuman. *Jurnal Ekonomi*, 11(2), 60–68.
- [15] Pratama, I. (2021). Analisis moderasi ukuran perusahaan terhadap hubungan likuiditas dan struktur modal. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 8(2), 77–86.