

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH LOYALITAS, RESPON TIME DAN EMPATI PETUGAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WAMENA

Oleh: Sanlis Sapulette

Pendahuluan: Masyarakat sebagai konsumen pastinya mengharapkan tingkat pelayanan yang unggul. Kualitas pelayanan ini didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diantisipasi dan kemampuan mengawasi tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi ekspektasi pelanggan. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menguji dampak dari loyalitas, respons cepat, dan empati terhadap tingkat kepuasan pasien yang menjalani perawatan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan desain penelitian observasional kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional, yang fokusnya adalah menganalisis pengaruh loyalitas, respons cepat, dan empati terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena. Populasi yang menjadi subjek penelitian berjumlah 180 responden, dengan sampel sebanyak 124 responden yang dipilih menggunakan teknik Consekutif Sampling.

Hasil Penelitian: Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat loyalitas yang dapat dikategorikan sebagai sedang, yaitu sebanyak 58 responden (46,77%). Sebagian besar responden juga menganggap bahwa respons waktu pelayanan tergolong cepat, dengan 77 responden (62,10%). Selain itu, mayoritas responden memiliki tingkat empati yang dapat dikategorikan sebagai cukup, yaitu 56 responden (45,16%). Lebih lanjut, mayoritas responden merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, sebanyak 73 responden (58,87%). Dari hasil analisis Regresi Linear Berganda yang dilakukan, ditemukan bahwa nilai p-value sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, yang mengindikasikan bahwa H1 (hipotesis alternatif) dapat diterima.

Kesimpulan: Ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari loyalitas, respons cepat, dan empati terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena, dengan besaran pengaruh sebesar 83,7%.

Saran : Manajemen Rumah Sakit dapat meningkatkan pelatihan dan pengembangan petugas kesehatan, mengukur dan memonitor tingkat kepuasan pasien secara rutin melalui survei, meningkatkan komunikasi antara pasien dan petugas kesehatan, meningkatkan sistem informasi serta memberikan pengakuan dan penghargaan bagi petugas kesehatan yang berkinerja baik.

Kata Kunci : Empati, Kepuasan, Loyalitas & Respon Time

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF LOYALTY, RESPONSE TIME AND EMPATHY OF HEALTH WORKERS ON OUTPATIENT SATISFACTION IN THE WAMENA REGIONAL GENERAL HOSPITAL

By: Sanlis Sapulette

Background: People as consumers certainly want quality service. Service quality is defined as the expected level of excellence and control over that level of excellence to meet customer desires. The aim of this research is to analyze the influence of loyalty, response time and empathy on outpatient satisfaction at the Wamena Regional General Hospital.

Method: The design of this research is quantitative observational research with a cross sectional approach with the research focus directed at analyzing the influence of loyalty, response time and empathy on outpatient satisfaction at the Wamena Regional General Hospital. The total population was 180 respondents and the sample was 124 respondents taken using the Consecutive Sampling technique.

Results: The results of the research findings show that the majority of respondents have a level of loyalty that can be categorized as moderate, namely 58 respondents (46.77%). Most respondents also considered that the service response time was relatively fast, with 77 respondents (62.10%). Apart from that, the majority of respondents had a level of empathy that could be categorized as sufficient, namely 56 respondents (45.16%). Furthermore, the majority of respondents were satisfied with the service they received, as many as 73 respondents (58.87%). From the results of the Multiple Linear Regression analysis carried out, it was found that the p-value was 0.000, which is smaller than 0.05, which indicates that H1 (alternative hypothesis) is acceptable.

Conclusion: This means that there is a significant simultaneous influence of loyalty, quick response and empathy on the level of satisfaction of outpatients at the Wamena Regional General Hospital, with an influence size of 83.7%.

Suggestions: Hospital management can improve training and development of health workers, measure and monitor patient satisfaction levels regularly through surveys, improve communication between patients and health workers, improve information systems and provide recognition and awards for health workers who perform well.

Keywords: Empathy, Satisfaction, Loyalty & Response Time