

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

**Sanlis Sapulette, Muhammad Sajidin, Indah Lestari**

PPNI Mojokerto Health Bina University

E-mail: [lisbarce90@gmail.com](mailto:lisbarce90@gmail.com)

## **RINGKASAN**

### **PENDAHULUAN**

Rumah sakit berfungsi sebagai lembaga pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan perawatan komprehensif bagi pasien, termasuk perawatan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien, kepemimpinan yang efektif dalam rumah sakit menjadi sangat penting. Kepemimpinan ini dipengaruhi oleh sinergi positif antara pemilik rumah sakit, direktur rumah sakit, para pemimpin di rumah sakit, dan kepala unit pelayanan. Direktur rumah sakit, bersama dengan timnya, bertanggung jawab mengelola operasional rumah sakit, mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan, serta mengelola berbagai aspek seperti mutu dan keselamatan pasien, kontrak, dan sumber daya (KARS, 2017).

Sayangnya, sekitar 30% dari rumah sakit di Indonesia belum mematuhi standar pelayanan minimum. Dirjen Bina Pelayanan Medik mencatat bahwa sekitar 20% hingga 30% dari lebih dari 1.000 rumah sakit masih belum mencapai standar minimum pelayanan. Hal ini terutama terjadi pada rumah sakit daerah dan kabupaten. Standar minimal tidak hanya mencakup layanan kepada masyarakat, tetapi juga melibatkan fasilitas fisik dan peralatan. Termasuk dalam kriteria ini adalah bangunan dan perlengkapan yang dimiliki oleh rumah sakit. Menurut data dari Dinas Kesehatan Propinsi Papua, jumlah kunjungan pasien rawat jalan terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun (Dinkes Propinsi Papua, 2019, 2020, 2021).

Namun, berdasarkan rekapitulasi data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Jayawijaya mengenai kunjungan pasien rawat jalan di semua rumah sakit Kabupaten, Rumah Sakit Umum Daerah Wamena mengalami penurunan kunjungan pasien selama tiga tahun berturut-turut, mulai dari tahun 2019 hingga tahun 2021, termasuk pasien umum, pasien Askes/BPJS, dan pemegang Kartu Indonesia Sehat. Penurunan ini mencakup jumlah pasien lama yang lebih rendah dibandingkan dengan pasien baru pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Wamena (Dinkes Jayawijaya, 2021).

Harapan utama masyarakat terhadap layanan kesehatan adalah kualitas pelayanan yang prima. Di era kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini, masyarakat semakin kritis dalam menilai mutu layanan kesehatan yang mereka terima. Oleh karena itu, rumah sakit harus terus berupaya untuk meningkatkan standar pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan pasien, mudah diakses, memberikan respon yang cepat dan akurat, serta terjangkau dari segi biaya (Nursalam, 2015).

Untuk mencapai tingkat kualitas layanan yang diharapkan, rumah sakit harus memperhatikan tiga aspek pokok, yaitu struktur (termasuk sumber daya manusia, infrastruktur fisik, dan aspek keuangan), proses (yang melibatkan interaksi para profesional dalam memberikan pelayanan), dan hasil (yang mencakup hasil medis, efisiensi proses, cakupan layanan, serta keselamatan pasien). Tujuan akhir dari upaya ini adalah memberikan kepuasan kepada pasien, yang dapat ditingkatkan melalui penerapan Metode

Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) dengan pendekatan tim (Yudianto & Meirawaty, 2019). Penerapan pelayanan keperawatan yang optimal juga dapat berkontribusi pada peningkatan tingkat kepuasan pasien (Fisbach, 2011).

Sebagai konsumen layanan kesehatan, masyarakat berharap agar kualitas pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan preferensi mereka. Kualitas pelayanan pada dasarnya mengacu pada tingkat keunggulan yang diinginkan dan upaya untuk menjaga tingkat keunggulan tersebut guna memuaskan pelanggan (Dimas dan Oktafani, 2014). Loyalitas pasien dapat terbentuk melalui perilaku yang konsisten dan berkelanjutan. Loyalitas pasien tidak hanya berkaitan dengan sikap, tetapi juga dengan perilaku nyata seperti merekomendasikan penyedia layanan kepada orang lain. Penelitian juga menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan kesehatan sangat penting, dan empati adalah faktor kunci dalam memahami dan merespons kebutuhan pasien (Asri Budiningsih, 2014).

Berdasarkan kondisi di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang analisis pengaruh loyalitas, respon time dan empati petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena.

## BAHAN DAN METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan desain kuantitatif observasional dengan pendekatan cross sectional yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*), artinya, tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan. Hal ini tidak berarti bahwa semua subjek penelitian diamati pada waktu yang sama (Soekidjo, 2017). Penelitian ini akan menganalisis pengaruh loyalitas, respon time dan empati petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena dengan populasi sejumlah 180 responden dan sampel sebanyak 124 responden yang diambil dengan teknik *Simple Random Sampling*.

## HASIL

### A. Karakteristik Variabel

#### 1. Karakteristik Loyalitas

TABEL 1 DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN LOYALITAS

Kriteria	Frekuensi	Persen (%)
Tinggi	42	33,87%
Sedang	58	46,77%
Rendah	24	19,35%
Total	124	100,00%

Berdasarkan tabel 1 di atas diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki loyalitas kategori sedang sebanyak 46,77% (58 responden).

#### 2. Karakteristik Respon Time

TABEL 2 DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN RESPON TIME

Kriteria	Frekuensi	Persen (%)
Cepat	77	62,10%
Lambat	47	37,90%

Total	124	100,00%
-------	-----	---------

Pada tabel 2 di atas diketahui bahwa sebagian besar responden menilai respon time kategori cepat sebanyak 62,10% (77 responden).

### 3. Karakteristik Empati

TABEL 3 DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN EMPATI

Kriteria	Frekuensi	Persen (%)
Baik	41	33,06%
Cukup	56	45,16%
Kurang	27	21,77%
Total	124	100,00%

Pada tabel 3 di atas diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki empati kategori cukup sebanyak 56 responden (45,16%).

### 4. Karakteristik Kepuasan

TABEL 4 DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN KEPUASAN

Kriteria	Frekuensi	Persen (%)
Puas	73	58,87%
Tidak Puas	51	41,13%
Total	124	100,00%

Berdasarkan tabel 4 di atas diketahui bahwa sebagian besar responden puas sebanyak 73 responden (58,87%).

## B. Hasil Uji Statistik

TABEL 5 HASIL UJI STATISTIK *REGRESI LINEAR* ANALISIS PENGARUH LOYALITAS, RESPON TIME DAN EMPATI PETUGAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WAMENA

No	Variabel	Sig	B	$R^2$	Sig
1	(Constant)	0,000	1,226	0.837	0.000
2	Loyalitas	0,001	1,391		
3	Respon Time	0,006	1,317		
4	Empati	0,009	1,358		

### 1. Parsial

#### 1. Pengaruh Loaylitas Terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil analisis Regresi Linear, temuan menunjukkan bahwa dengan nilai p-value sebesar 0,001 yang lebih rendah dari ambang signifikansi 0,05, maka hipotesis alternatif (H1) dapat diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa secara khusus, terdapat pengaruh yang berarti antara tingkat loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena terhadap tingkat kepuasan mereka.

#### 2. Pengaruh Respon Time Terhadap Kepuasan

Hasil analisis Regresi Linear menunjukkan bahwa p-value sebesar 0,006 yang lebih rendah dari ambang signifikansi 0,05, sehingga mengakibatkan penolakan terhadap hipotesis nol (H0) dan penerimaan hipotesis alternatif (H1). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara

spesifik, respon time memiliki dampak yang signifikan pada tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena.

### 3. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan

Dari hasil analisis Regresi Linear, ditemukan bahwa nilai p-value adalah 0,009, yang lebih rendah dari tingkat signifikansi yang ditetapkan sebesar 0,05. Oleh karena itu, hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima. Secara khusus, dapat disimpulkan bahwa tingkat empati petugas kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena.

### 2. Simultan

Hasil analisis Regresi Linear Berganda menunjukkan bahwa dengan nilai p-value sebesar 0,000, yang jauh lebih rendah dari ambang signifikansi 0,05, hipotesis alternatif ( $H_1$ ) dapat diterima. Dengan kata lain, secara bersamaan, loyalitas, respon time, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena, dan dampaknya sebesar 83,7%.

## PEMBAHASAN

### I. Pengaruh Loyalitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena

Dalam hasil penelitian yang telah dilakukan, data menunjukkan bahwa mayoritas partisipan dalam penelitian ini menunjukkan tingkat loyalitas yang dapat dikategorikan sebagai "sedang" sebanyak 58 responden, yang setara dengan 46,77% dari total sampel. Selain itu, sebanyak 42 responden, atau sekitar 33,87% dari keseluruhan responden, menunjukkan tingkat loyalitas yang dapat dikategorikan sebagai "tinggi". Di sisi lain, sejumlah 24 responden, atau sekitar 19,35% dari total responden, menunjukkan tingkat loyalitas yang tergolong dalam kategori "rendah". Data ini memberikan gambaran yang jelas tentang distribusi tingkat loyalitas di antara responden dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai *p-value*  $0,001 < 0,05$  maka  $H_1$  diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh loyalitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena.

Salah satu penelitian yang relevan adalah yang dilakukan oleh Fitrianasari et al. (2021) di Indonesia. Penelitian ini menginvestigasi hubungan antara loyalitas pasien dan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara loyalitas pasien dan tingkat kepuasan mereka. Pasien yang memiliki tingkat loyalitas yang tinggi cenderung lebih puas dengan pelayanan yang mereka terima di rumah sakit. Penelitian ini menunjukkan pentingnya memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan tingkat loyalitas pasien, karena hal ini dapat berdampak positif pada tingkat kepuasan mereka.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Saragih et al. (2020) di Indonesia juga mendukung temuan ini. Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas pasien dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan cenderung lebih loyal dan cenderung kembali menggunakan layanan di rumah sakit yang sama. Penelitian ini menegaskan pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan untuk meningkatkan tingkat loyalitas dan kepuasan pasien.

Salah satu penelitian yang relevan adalah yang dilakukan oleh Agustina et al. (2019) di Indonesia. Penelitian ini mengkaji hubungan antara loyalitas pasien dan kepuasan pasien di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat loyalitas pasien berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien yang loyal cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap kualitas pelayanan dan merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Studi ini memberikan dukungan lebih lanjut untuk pentingnya memahami faktor-faktor yang dapat meningkatkan loyalitas pasien guna meningkatkan kepuasan mereka dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Penelitian lain yang relevan adalah yang dilakukan oleh Almajed et al. (2020) di Arab Saudi. Penelitian ini mengeksplorasi pengaruh loyalitas pasien terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas pasien berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa loyal terhadap rumah sakit cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diberikan dan memiliki niat yang lebih tinggi untuk kembali menggunakan layanan di rumah sakit yang sama. Studi ini juga menyoroti pentingnya memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan loyalitas pasien sebagai langkah untuk meningkatkan kepuasan pasien dan menciptakan hubungan jangka panjang dengan mereka.

Menurut peneliti loyalitas pasien berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa pasien yang merasa loyal terhadap rumah sakit cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap kualitas pelayanan dan merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan. Hasil penelitian ini memberikan pandangan positif bagi peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit, termasuk Rumah Sakit Umum Daerah Wamena. Menyadari pentingnya meningkatkan loyalitas pasien, rumah sakit harus memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas tersebut, seperti memberikan pelayanan yang ramah, menghadirkan lingkungan yang nyaman, dan memberikan hasil perawatan yang memuaskan. Dalam konteks ini, upaya untuk menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan membangun hubungan jangka panjang dengan mereka menjadi kunci dalam mencapai kepuasan pasien yang lebih tinggi. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena dapat dilakukan dengan memperkuat faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien, sehingga berdampak positif pada tingkat kepuasan pasien dan mendukung terciptanya sistem pelayanan kesehatan yang lebih baik dan berkelanjutan.

## **II. Pengaruh Respon Time Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena**

Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa mayoritas dari responden yang terlibat dalam penelitian ini mengevaluasi tingkat kecepatan respon dengan kategori cepat, yaitu sebanyak 77 responden atau sekitar 62,10%. Sementara itu, sebanyak 47 responden atau sekitar 37,90% dari mereka memberikan penilaian bahwa tingkat kecepatan respon dapat dikategorikan sebagai lambat. Data ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan kecepatan respon yang mereka alami, sementara ada sebagian kecil yang menganggap bahwa respon tersebut cenderung lambat. Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai  $p\text{-value}$   $0,006 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh respon time terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena.

Salah satu penelitian yang relevan adalah yang dilakukan oleh Han et al. (2019) di Korea Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh waktu tanggap terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa respon time yang cepat berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa pelayanan diberikan dengan cepat cenderung lebih puas dan memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. Studi ini menekankan pentingnya mengoptimalkan proses respon time untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Abualrub et al. (2017) di Yordania juga mendukung temuan ini. Penelitian ini menyelidiki pengaruh waktu tanggap terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tanggap yang lambat berdampak negatif pada tingkat kepuasan pasien. Pasien yang harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan cenderung merasa tidak puas dan memiliki persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. Studi ini menyoroti pentingnya mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan efisiensi dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Studi yang dilakukan oleh Haryati et al. (2020) di Indonesia mengenai pengaruh waktu tanggap terhadap kepuasan pasien di puskesmas menunjukkan bahwa respon time yang cepat memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang menegaskan bahwa waktu tanggap yang singkat berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Alzahrani et al. (2018) di Arab Saudi juga relevan dengan topik ini. Penelitian ini mengevaluasi pengaruh respon time terhadap kepuasan pasien di departemen gawat darurat. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa respon time yang lambat berdampak negatif pada tingkat kepuasan pasien. Pasien yang harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan cenderung merasa tidak puas dan memiliki persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. Studi ini memberikan dukungan lebih lanjut untuk pentingnya mengoptimalkan proses respon time guna meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Menurut peneliti respon time atau waktu tanggap berperan penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Penelitian ini menegaskan bahwa respon time yang cepat berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. Pasien yang mendapatkan pelayanan dengan waktu tanggap yang cepat cenderung merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan dan memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. Di sisi lain, waktu tanggap yang lambat berdampak negatif pada kepuasan pasien, dengan pasien yang harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan cenderung merasa tidak puas dan memiliki persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini memberikan pandangan penting bagi pihak rumah sakit dan tenaga kesehatan untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pasien. Meningkatkan efisiensi dan mengoptimalkan proses respon time menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan dan mengurangi waktu tunggu pasien dapat menjadi strategi yang efektif dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap rumah sakit. Peneliti dan pihak rumah sakit perlu secara aktif memantau dan memperbaiki aspek respon time untuk memberikan pelayanan yang optimal dan memuaskan bagi pasien. Selain itu, pendekatan komunikatif dan keterlibatan aktif dengan pasien juga dapat meningkatkan persepsi positif dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

### III. Pengaruh Empati Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena

Berdasarkan temuan dari studi ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas dari responden yang berpartisipasi menunjukkan tingkat empati yang beragam. Sebanyak 56 dari mereka, atau setara dengan 45,16% dari total responden, tergolong dalam kategori empati yang dapat dikategorikan sebagai "cukup." Selanjutnya, sekitar 41 responden, atau sekitar 33,06% dari sampel, menunjukkan tingkat empati yang dapat dianggap "baik." Di sisi lain, sebanyak 27 responden, atau sekitar 21,77% dari total, menunjukkan tingkat empati yang dapat diklasifikasikan sebagai "kurang." Hasil ini menggambarkan keragaman dalam tingkat empati di antara responden dan mengungkapkan pentingnya memahami spektrum empati dalam konteks penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai *p-value*  $0,009 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh empati petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena.

Salah satu penelitian yang relevan adalah yang dilakukan oleh Delaram et al. (2019) di Iran. Penelitian ini mengevaluasi pengaruh empati petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati petugas kesehatan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa diperlakukan dengan empati oleh petugas kesehatan cenderung lebih puas dengan layanan yang diberikan dan memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. Studi ini menekankan pentingnya meningkatkan kemampuan komunikasi dan empati petugas kesehatan dalam menciptakan hubungan yang baik dengan pasien.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Wu et al. (2018) di Taiwan juga mendukung temuan ini. Penelitian ini mengeksplorasi pengaruh empati dokter terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati dokter berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa didengar, dimengerti, dan mendapatkan perhatian empati dari dokter cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Studi ini memberikan dukungan lebih lanjut untuk pentingnya meningkatkan komunikasi dan empati petugas kesehatan sebagai langkah untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Kim et al. (2021) di Korea Selatan meneliti hubungan antara empati perawat dan kepuasan pasien di unit rawat jalan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa empati perawat memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasa diperlakukan dengan empati dan perhatian lebih dari perawat cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diberikan dan memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. Studi ini menambah bukti bahwa empati merupakan aspek penting dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi pasien dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan kesehatan.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Bhati et al. (2020) di India juga relevan dengan topik ini. Penelitian ini mengevaluasi pengaruh empati dokter terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati dokter berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa didengar dan diperlakukan dengan empati oleh dokter cenderung lebih puas dengan layanan yang diberikan dan memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. Studi ini memberikan dukungan lebih lanjut untuk pentingnya mengedepankan sikap empati dalam interaksi antara dokter dan pasien untuk

meningkatkan kepuasan pasien dan menciptakan hubungan yang positif antara mereka.

Menurut peneliti empati petugas kesehatan memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Hasil penelitian dari beberapa negara, termasuk Korea Selatan, India, dan Iran, secara konsisten menunjukkan bahwa empati petugas kesehatan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa diperlakukan dengan empati dan perhatian lebih cenderung memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan dan merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan. Dengan demikian, peningkatan kemampuan komunikasi dan empati petugas kesehatan menjadi penting dalam menciptakan hubungan yang baik dengan pasien dan memberikan pengalaman yang positif dalam pelayanan kesehatan.

Penting bagi peneliti dan pihak rumah sakit untuk menyadari peran empati dalam meningkatkan kepuasan pasien. Meningkatkan kesadaran dan pelatihan dalam aspek empati dan komunikasi di antara petugas kesehatan dapat menjadi langkah strategis dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa upaya untuk mengutamakan aspek empati dalam interaksi petugas kesehatan dengan pasien dapat memberikan manfaat signifikan dalam menciptakan hubungan yang positif dan mencapai loyalitas pasien. Oleh karena itu, upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan dengan fokus pada aspek empati menjadi kunci dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan memuaskan bagi pasien.

#### **IV. Pengaruh Loyalitas, Respon Time Dan Empati Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena**

Hasil analisis Regresi Linear Berganda menunjukkan bahwa dengan nilai p-value sebesar 0,000, yang jauh lebih rendah dari ambang signifikansi 0,05, hipotesis alternatif (H1) dapat diterima. Dengan kata lain, secara bersamaan, loyalitas, respon time, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena, dan dampaknya sebesar 83,7%.

Penelitian oleh Gruen et al. (2006) mengungkapkan bahwa respon time yang cepat terhadap kebutuhan pasien sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang merasa kebutuhan mereka ditangani dengan cepat oleh petugas kesehatan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Ini menyoroti pentingnya manajemen waktu dan efisiensi dalam layanan kesehatan.

Empati dari petugas kesehatan juga memiliki peran yang signifikan dalam memengaruhi kepuasan pasien. Studi oleh Hojat et al. (2011) menunjukkan bahwa pasien yang merasa diperlakukan dengan empati oleh petugas kesehatan memiliki kepuasan yang lebih tinggi. Empati mencakup pemahaman, kepedulian, dan kemampuan untuk mendengarkan pasien dengan baik. Hal ini menciptakan hubungan yang positif antara pasien dan petugas kesehatan.

Selain itu, loyalitas pasien juga merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian oleh Lin et al. (2009) menemukan bahwa pasien yang merasa puas dengan pelayanan cenderung lebih setia dan memiliki tingkat kunjungan yang lebih tinggi ke penyedia layanan kesehatan yang sama. Ini menunjukkan pentingnya membangun hubungan jangka panjang antara pasien dan rumah sakit.

Selain dari faktor-faktor seperti loyalitas, respon time, dan empati petugas kesehatan, terdapat beberapa faktor tambahan yang dapat mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena.



Kepuasan pasien sangat terkait dengan kualitas pelayanan medis yang mereka terima. Faktor ini mencakup kompetensi dokter dan perawat, akurasi diagnosis, serta hasil perawatan yang memuaskan. Pasien cenderung lebih puas jika mereka merasa mendapatkan perawatan medis yang berkualitas.

Kepuasan pasien juga dapat dipengaruhi oleh fasilitas dan peralatan di rumah sakit. Fasilitas yang bersih, peralatan medis yang modern, serta ketersediaan fasilitas pendukung seperti laboratorium dan radiologi dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Cara komunikasi dokter dan perawat dalam menjelaskan kondisi pasien, pengobatan yang direkomendasikan, dan prosedur medis sangat penting. Pasien mungkin merasa tidak puas jika mereka tidak mendapatkan informasi yang memadai atau jika komunikasi kurang jelas.

Selain respon time yang telah disebutkan, waktu tunggu sebelum mendapatkan pelayanan juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien mungkin merasa tidak puas jika mereka harus menunggu terlalu lama sebelum dapat diperiksa atau menerima perawatan. Faktor biaya juga dapat memainkan peran dalam kepuasan pasien. Pasien yang merasa biaya pelayanan terlalu mahal atau tidak sesuai dengan kualitas yang mereka terima mungkin merasa tidak puas.

Etika profesional petugas kesehatan, termasuk privasi dan kerahasiaan pasien, juga penting. Pelanggaran etika profesional dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien. Kepuasan pasien juga dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor psikologis dan sosial seperti harapan pasien, dukungan sosial, dan pengalaman sebelumnya dengan layanan kesehatan.

Penting untuk memahami bahwa kepuasan pasien adalah konsep yang kompleks dan multifaktorial. Oleh karena itu, penting bagi Rumah Sakit Umum Daerah Wamena untuk secara terus-menerus memantau dan mengevaluasi berbagai aspek pelayanan yang dapat memengaruhi kepuasan pasien guna meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Selain adanya pengaruh Loyalitas, Respon Time dan empati Petugas terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena, terdapat juga ketidakpuasan responden pada tabel silang antar Variabel sebanyak 41,13% responden dan dari hasil observasi peneliti di dapati hal-hal yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien yaitu Sarana dan Prasarana di Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Wamena seperti Jumlah tempat duduk dinilai kurang untuk menampung banyaknya pasien yang berobat, masih banyak pasien yang berdiri dan bahkan duduk di lantai selain itu Ruang periksa pasien yang sempit di beberapa Ruang poliklinik membuat pasien merasa kurang nyaman karena harus berdesakan dengan pasien lainnya yang berada di dalam ruang tunggu tempat pemeriksaan dan ketersediaan kursi roda atau brancar untuk Instalasi Rawat Jalan tidak tersedia. Waktu tunggu di Rawat Jalan merupakan hal yang seringkali dikeluhkan oleh pasien. datang sejak pagi hari namun belum juga masuk ke dalam ruangan periksa, hal ini terutama terjadi karena waktu pelayanan yang lambat terutama pada bagian poliklinik penyakit dalam, poliklinik Kebidanan, Poliklinik Umum, Poliklinik Jantung, Poliklinik Saraf dikarenakan Visite Dokter, tindakan operasi, rapat, dan keperluan lainnya. Selain itu adanya jaringan internet yang kurang baik membuat petugas loket kurang cekatan dalam melakukan pelayanan kepada pasien. Kecepatan waktu tanggap complain yaitu dengan tidak efisiennya sistem informasi untuk manajemen pasien dikarenakan tidak tersedia Unit Komplain pada Instalasi Rawat Jalan, kotak saran tersedia tapi tidak ada pengecekan secara rutin, beberapa komplain pada unit polik langsung di tangani oleh masing-masing petugas polik yang ada.

**KESIMPULAN**

1. Ada pengaruh loyalitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena
2. Ada pengaruh respon time terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena
3. Ada pengaruh empati petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena



# **ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF LOYALTY, RESPONSE TIME AND EMPATHY OF HEALTH WORKERS TOWARDS SATISFACTION OF OUTPATIENT PATIENTS AT THE WAMENA REGIONAL GENERAL HOSPITAL**

**Sanlis Sapulette, Muhammad Sajidin, Indah Lestari**

PPNI Mojokerto Health Bina University

E-mail: [lisbarce90@gmail.com](mailto:lisbarce90@gmail.com)

## **SUMMARY**

### **INTRODUCTION**

Hospitals function as health service institutions that provide comprehensive care services for patients, including inpatient, outpatient and emergency care. To provide the best service to patients, effective leadership in hospitals is very important. This leadership is influenced by positive synergy between the hospital owner, hospital director, hospital leaders and heads of service units. The hospital director, together with his team, is responsible for managing hospital operations, achieving the stated vision and mission, as well as managing various aspects such as quality and patient safety, contracts and resources (KARS, 2017).

Unfortunately, around 30% of hospitals in Indonesia do not comply with minimum service standards. The Director General of Medical Services Development noted that around 20% to 30% of more than 1,000 hospitals still have not reached the minimum service standards. This especially happens in regional and district hospitals. Minimum standards not only cover services to the community, but also involve physical facilities and equipment. Included in these criteria are the buildings and equipment owned by the hospital. According to data from the Papua Provincial Health Service, the number of outpatient visits continues to increase from year to year (Papua Provincial Health Office, 2019, 2020, 2021).

However, based on recapitulation of data from the Jayawijaya District Health Service regarding outpatient visits at all district hospitals, the Wamena Regional General Hospital experienced a decline in patient visits for three consecutive years, starting from 2019 to 2021, including general patients, patients Askes/BPJS, and Healthy Indonesia Card holders. This decrease includes a lower number of old patients compared to new patients at the Wamena Regional General Hospital outpatient installation (Jayawijaya Health Office, 2021).

The public's main expectation of health services is excellent service quality. In the current era of scientific and technological progress, people are increasingly critical in assessing the quality of the health services they receive. Therefore, hospitals must continue to strive to improve service standards so that they suit patient needs, are easy to access, provide fast and accurate responses, and are affordable in terms of costs (Nursalam, 2015).

To achieve the expected level of service quality, hospitals must pay attention to three main aspects, namely structure (including human resources, physical infrastructure, and financial aspects), process (which involves the interaction of professionals in providing services), and results (which includes the results medical, process efficiency, service coverage, and patient safety). The ultimate goal of this effort is to provide satisfaction to patients, which can be improved through the application of the Professional Nursing Care

Method (MAKP) with a team approach (Yudianto & Meirawaty, 2019). The implementation of optimal nursing services can also contribute to increasing the level of patient satisfaction (Fisbach, 2011).

As consumers of health services, people hope that the quality of service can meet their needs and preferences. Service quality basically refers to the desired level of excellence and efforts to maintain this level of excellence in order to satisfy customers (Dimas and Oktafani, 2014). Patient loyalty can be formed through consistent and sustainable behavior. Patient loyalty is not only related to attitudes, but also to actual behavior such as recommending a service provider to others. Research also shows that speed and accuracy in providing health services are very important, and empathy is a key factor in understanding and responding to patient needs (Asri Budiningsih, 2014).

Based on the conditions above, the author is interested in researching the analysis of the influence of loyalty, response time and empathy of health workers on outpatient satisfaction at the Wamena Regional General Hospital.

## MATERIALS AND METHODS

In this study, researchers used a quantitative observational design with a cross sectional approach, namely a study to study the dynamics of the correlation between risk factors and effects, by approaching, observing or collecting data at one time (point time approach), meaning, each subject The research is only observed once and measurements are made on the subject's character status or variables at the time of the examination. This does not mean that all research subjects were observed at the same time (Soekidjo, 2017). This research will analyze The influence of loyalty, response time and empathy of health workers on outpatient satisfaction at the Wamena Regional General Hospital with a population of 180 respondents and a sample of 124 respondents taken using the Simple Random Sampling technique.

## RESULTS

### C. Variable Characteristics

#### 5. Characteristics Loyalty

TABEL 1 FREQUENCY DISTRIBUTION OF RESPONDENTS BY LOYALTY

Criteria	Frequency	Percent (%)
Tall	42	33.87%
Currently	58	46.77%
Low	24	19.35%
Total	124	100.00%

Based on table 1 above, it is known that the majority of respondents have medium category loyalty, 46.77% (58 respondents).

#### 6. Response Time Characteristics

TABEL 2 FREQUENCY DISTRIBUTION OF RESPONDENTS BY RESPONSE TIME

Criteria	Frequency	Percent (%)
Fast	77	62.10%
Slow	47	37.90%
Total	124	100.00%

In table 2 above it is known that the majority of respondents assessing the response time in the fast category as many as 62.10% (77 respondents).

#### 7. Characteristics Empathy

TABEL 3 FREQUENCY DISTRIBUTION OF RESPONDENTS BY EMPATHY

Criteria	Frequency	Percent (%)
----------	-----------	-------------

Good	41	33.06%
Enough	56	45.16%
Not enough	27	21.77%
Total	124	100.00%

In table 3 above, it is known that the majority of respondents had sufficient empathy, 56 respondents (45.16%).

#### 8. Characteristics of Satisfaction

TABLE 4 FREQUENCY DISTRIBUTION OF RESPONDENTS BY SATISFACTION

Criteria	Frequency	Percent (%)
Satisfied	73	58.87%
Not satisfied	51	41.13%
Total	124	100.00%

Based on table 4 above, it is known that the majority of respondents 73 respondents (58.87%) were satisfied.

#### D. Statistical Test Results

TABLE 5 RESULTS OF LINEAR REGRESSION STATISTICAL TESTS ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF LOYALTY, RESPONSE TIME AND EMPATHY OF HEALTH WORKERS ON OUTPATIENT SATISFACTION AT THE WAMENA REGIONAL GENERAL HOSPITAL

No	Variable	Sig	B	$R^2$	Sig
1	(Constant)	0,000	1,226	0.837	0,000
2	Loyalty	0.001	1,391		
3	Response Time	0.006	1,317		
4	Empathy	0.009	1,358		

#### 3. Partial

##### 4. The Effect of Loyalty on Satisfaction

Based on the results of the Linear Regression analysis, the findings show that with a p-value of 0.001 which is lower than the significance threshold of 0.05, the alternative hypothesis (H1) can be accepted. Therefore, it can be concluded that in particular, there is a significant influence between the level of loyalty of outpatients at the Wamena Regional General Hospital on their level of satisfaction.

##### 5. The Effect of Response Time on Satisfaction

The results of Linear Regression analysis show that the p-value is 0.006 which is lower than the significance threshold of 0.05, resulting in rejection of the null hypothesis (H0) and acceptance of the alternative hypothesis (H1). Thus, it can be concluded that specifically, response time has a significant impact on the level of satisfaction of outpatients at the Wamena Regional General Hospital.

##### 6. The Effect of Empathy on Satisfaction

From the results of the Linear Regression analysis, it was found that the p-value was 0.009, which is lower than the significance level set at 0.05. Therefore, the null hypothesis (H0) is rejected and the alternative hypothesis

(H1) is accepted. In particular, it can be concluded that the level of empathy of health workers has a significant influence on the level of satisfaction of outpatients at the Wamena Regional General Hospital.

#### 4. Simultaneous

The results of the Multiple Linear Regression analysis show that with a p-value of 0.000, which is much lower than the significance threshold of 0.05, the alternative hypothesis (H1) can be accepted. In other words, simultaneously, loyalty, response time, and empathy have a significant influence on the level of satisfaction of outpatients at the Wamena Regional General Hospital, and the impact is 83.7%.

## DISCUSSION

### V. The Influence of Loyalty on Outpatient Satisfaction at the Wamena Regional General Hospital

In the results of the research that has been conducted, the data shows that the majority of participants in this study showed a level of loyalty that can be categorized as "medium" with 58 respondents, which is equivalent to 46.77% of the total sample. In addition, 42 respondents, or around 33.87% of all respondents, showed a level of loyalty that could be categorized as "high". On the other hand, 24 respondents, or around 19.35% of the total respondents, showed a level of loyalty that was classified as "low". This data provides a clear picture of the distribution of loyalty levels among respondents in this study. Based on the results of the Linear Regression analysis, it shows that the p-value is  $0.001 < 0.05$ , so H1 is accepted so it is concluded that partially there is the influence of loyalty on outpatient satisfaction at the Wamena Regional General Hospital.

One relevant research is that conducted by Fitrianasari et al. (2021) in Indonesia. This study investigates the relationship between patient loyalty and outpatient satisfaction in public hospitals. The research results show that there is a significant relationship between patient loyalty and their level of satisfaction. Patients who have a high level of loyalty tend to be more satisfied with the services they receive at the hospital. This research shows the importance of paying attention to factors that can increase the level of patient loyalty, as this can have a positive impact on their level of satisfaction.

Another research conducted by Saragih et al. (2020) in Indonesia also supports this finding. This study analyzes the factors that influence the loyalty of outpatients in public hospitals. The research results show that patient loyalty is influenced by the level of patient satisfaction with the services provided by the hospital. Patients who are satisfied with services tend to be more loyal and tend to return to using services at the same hospital. This research emphasizes the importance of providing quality and satisfying services to increase the level of patient loyalty and satisfaction.

One relevant study was that conducted by Agustina et al. (2019) in Indonesia. This research examines the relationship between patient loyalty and patient satisfaction in hospitals. The research results show that the level of patient loyalty has a positive effect on the level of patient satisfaction. Loyal patients tend to have a more positive perception of service quality and feel more satisfied with the services provided by the hospital. This study provides further support for the importance of understanding factors that can increase patient loyalty in order to increase their satisfaction in receiving health services at hospitals.

Another relevant research is that conducted by Almajed et al. (2020) in Saudi Arabia. This research explores the influence of patient loyalty on patient satisfaction

in hospitals. The research results show that patient loyalty plays an important role in increasing the level of patient satisfaction. Patients who feel loyal to a hospital tend to be more satisfied with the services provided and have a higher intention to return to use services at the same hospital. This study also highlights the importance of paying attention to factors that can increase patient loyalty as a step to increase patient satisfaction and create long-term relationships with them.

According to researchers, patient loyalty plays an important role in increasing the level of patient satisfaction in hospitals. The results of this research confirm that patients who feel loyal to the hospital tend to have a more positive perception of the quality of service and feel more satisfied with the services provided. The results of this research provide a positive outlook for improving health services in hospitals, including the Wamena Regional General Hospital. Realizing the importance of increasing patient loyalty, hospitals must pay attention to factors that can influence this loyalty, such as providing friendly service, providing a comfortable environment, and providing satisfactory treatment results. In this context, Efforts to create positive experiences for patients and build long-term relationships with them are key to achieving higher patient satisfaction. Thus, improving the quality of service at the Wamena Regional General Hospital can be done by strengthening the factors that influence patient loyalty, thereby having a positive impact on the level of patient satisfaction and supporting the creation of a better and more sustainable health service system.

#### **VI. The Effect of Response Time on Outpatient Satisfaction at the Wamena Regional General Hospital**

The results of this research reveal that the majority of respondents involved in this research evaluated the level of response speed in the fast category, namely 77 respondents or around 62.10%. Meanwhile, as many as 47 respondents or around 37.90% of them gave the assessment that the response speed could be categorized as slow. This data indicates that the majority of respondents were satisfied with the speed of the response they experienced, while there was a small percentage who thought that the response tended to be slow. Based on the results of the Linear Regression analysis, it shows that the p-value is  $0.006 < 0.05$ , so  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted, so it is concluded that there is a partial influence of response time on outpatient satisfaction at the Wamena Regional General Hospital.

One relevant study is that conducted by Han et al. (2019) in South Korea. This study aims to evaluate the effect of response time on patient satisfaction in hospitals. The research results show that fast response time has a positive effect on the level of patient satisfaction. Patients who feel that service is provided quickly tend to be more satisfied and have a positive perception of the quality of service at the hospital. This study emphasizes the importance of optimizing the response time process to increase patient satisfaction in receiving health services.

Another study conducted by Abualrub et al. (2017) in Jordan also supports these findings. This study investigates the effect of response time on patient satisfaction in hospitals. The results showed that slow response times had a negative impact on patient satisfaction levels. Patients who have to wait a long time to get service tend to feel dissatisfied and have a negative perception of the quality of service at the hospital. This study highlights the importance of reducing patient waiting times and increasing efficiency in providing services to increase patient satisfaction levels.

The study conducted by Haryati et al. (2020) in Indonesia regarding the influence of response time on patient satisfaction at community health centers shows that fast response time has a positive influence on patient satisfaction. The results of

this study are in line with previous findings confirming that short response times contribute to higher levels of patient satisfaction.

Apart from that, research conducted by Alzahrani et al. (2018) in Saudi Arabia is also relevant to this topic. This study evaluates the effect of response time on patient satisfaction in the emergency department. The findings of this study indicate that slow response time has a negative impact on patient satisfaction levels. Patients who have to wait a long time to get service tend to feel dissatisfied and have a negative perception of the quality of service at the hospital. This study provides further support for the importance of optimizing the response time process to increase patient satisfaction levels.

According to researchers, response time plays an important role in influencing the level of patient satisfaction in health services. This research confirms that fast response time contributes to higher levels of patient satisfaction. Patients who receive services with a fast response time tend to feel more satisfied with the services provided and have a positive perception of the quality of service at the hospital. On the other hand, slow response times have a negative impact on patient satisfaction, with patients who have to wait a long time to receive service tending to feel dissatisfied and have a negative perception of service quality.

The results of this research provide important insights for hospitals and health workers to improve service and patient satisfaction. Increasing efficiency and optimizing the response time process is a priority in an effort to increase the level of patient satisfaction. Improving service quality and reducing patient waiting times can be an effective strategy in creating a positive experience for patients and increasing their loyalty to the hospital. Researchers and hospitals need to actively monitor and improve aspects of response time to provide optimal and satisfying services for patients. Apart from that, a communicative approach and active involvement with patients can also increase positive perceptions and patient satisfaction with the health services provided.

## **VII. The Influence of Health Workers' Empathy on Outpatient Satisfaction at the Wamena Regional General Hospital**

Based on the findings of this study, it can be concluded that the majority of participating respondents showed varying levels of empathy. A total of 56 of them, or the equivalent of 45.16% of the total respondents, fell into the empathy category which could be categorized as "fair." Furthermore, approximately 41 respondents, or approximately 33.06% of the sample, demonstrated a level of empathy that could be considered "good." On the other hand, 27 respondents, or around 21.77% of the total, showed a level of empathy that could be classified as "poor." These results illustrate the diversity in levels of empathy among respondents and reveal the importance of understanding the empathy spectrum in the context of this research. Based on the results of Linear Regression analysis, it shows that the p-value is  $0.009 < 0$ , The influence of health worker empathy on outpatient satisfaction at the Wamena Regional General Hospital.

One relevant research is that conducted by Delaram et al. (2019) in Iran. This study evaluates the influence of health worker empathy on patient satisfaction in hospitals. The research results show that health worker empathy has a positive effect on patient satisfaction levels. Patients who feel they are treated with empathy by health workers tend to be more satisfied with the services provided and have a positive perception of the quality of service at the hospital. This study emphasizes the importance of improving the communication and empathy skills of health workers in creating good relationships with patients.



Another study conducted by Wu et al. (2018) in Taiwan also supports this finding. This research explores the influence of doctor empathy on patient satisfaction in hospitals. The research results show that doctor empathy plays an important role in increasing patient satisfaction levels. Patients who feel heard, understood, and receive empathetic attention from doctors tend to be more satisfied with the services provided. This study provides further support for the importance of improving healthcare worker communication and empathy as a measure to increase patient satisfaction.

Research conducted by Kim et al. (2021) in South Korea examined the relationship between nurse empathy and patient satisfaction in outpatient units. The results of this study indicate that nurse empathy has a significant positive influence on patient satisfaction. Patients who feel they are treated with more empathy and attention from nurses tend to be more satisfied with the services provided and have a positive perception of the quality of service at the hospital. This study adds to the evidence that empathy is an important aspect in creating a positive experience for patients and increasing their satisfaction with health services.

In addition, research conducted by Bhati et al. (2020) in India is also relevant to this topic. This study evaluates the influence of doctor empathy on patient satisfaction in hospitals. The research results show that doctor empathy plays an important role in increasing patient satisfaction levels. Patients who feel heard and treated with empathy by doctors tend to be more satisfied with the services provided and have a positive perception of the quality of service at the hospital. This study provides further support for the importance of promoting empathy in interactions between doctors and patients to increase patient satisfaction and create positive relationships between them.

According to researchers, health worker empathy has a significant role in increasing patient satisfaction in health services. Research results from several countries, including South Korea, India and Iran, consistently show that health worker empathy has a positive effect on patient satisfaction levels. Patients who feel they are treated with empathy and attention are more likely to have a positive perception of the quality of service and feel more satisfied with the services provided. Thus, improving the communication and empathy skills of health workers is important in creating good relationships with patients and providing a positive experience in health services.

It is important for researchers and hospitals to recognize the role of empathy in increasing patient satisfaction. Increasing awareness and training in aspects of empathy and communication among health workers can be a strategic step in increasing patient satisfaction levels in hospitals. In addition, this research shows that efforts to prioritize aspects of empathy in health workers' interactions with patients can provide significant benefits in creating positive relationships and achieving patient loyalty. Therefore, continuous efforts to improve service quality by focusing on aspects of empathy are key in providing optimal and satisfying health services for patients.

#### **VIII. The Influence of Loyalty, Response Time and Empathy of Health Workers on Outpatient Satisfaction at the Wamena Regional General Hospital**

The results of the Multiple Linear Regression analysis show that with a p-value of 0.000, which is much lower than the significance threshold of 0.05, the alternative hypothesis (H1) can be accepted. In other words, simultaneously, loyalty, response time, and empathy have a significant influence on the level of satisfaction of outpatients at the Wamena Regional General Hospital, and the impact is 83.7%.

Research by Gruen et al. (2006) revealed that a fast response time to patient needs is very important in increasing patient satisfaction. This research shows that

patients who feel their needs are addressed quickly by health workers tend to have higher levels of satisfaction. This highlights the importance of time management and efficiency in healthcare.

Empathy from health workers also has a significant role in influencing patient satisfaction. The study by Hojat et al. (2011) showed that patients who felt they were treated with empathy by health workers had higher satisfaction. Empathy includes understanding, caring, and the ability to listen well to patients. This creates a positive relationship between patients and healthcare workers.

Apart from that, patient loyalty is also an important factor in increasing patient satisfaction. Research by Lin et al. (2009) found that patients who were satisfied with services tended to be more loyal and had higher rates of visits to the same health care provider. This shows the importance of building long-term relationships between patients and hospitals.

Apart from factors such as loyalty, response time, and empathy for health workers, there are several additional factors that can influence the satisfaction and dissatisfaction of outpatients at the Wamena Regional General Hospital. Patient satisfaction is closely related to the quality of medical services they receive. These factors include the competence of doctors and nurses, accuracy of diagnosis, and satisfactory treatment results. Patients tend to be more satisfied if they feel they are receiving quality medical care.

Patient satisfaction can also be influenced by hospital facilities and equipment. Clean facilities, modern medical equipment, and the availability of supporting facilities such as laboratories and radiology can influence patient perceptions of service quality. The way doctors and nurses communicate in explaining the patient's condition, recommended treatment, and medical procedures is very important. Patients may feel dissatisfied if they do not receive adequate information or if communication is unclear.

Apart from the response time that has been mentioned, the waiting time before receiving service can also affect patient satisfaction. Patients may feel dissatisfied if they have to wait too long before they can be seen or receive treatment. Cost factors can also play a role in patient satisfaction. Patients who feel the cost of services is too expensive or do not match the quality they receive may feel dissatisfied.

Health care workers' professional ethics, including patient privacy and confidentiality, are also important. Violations of professional ethics can result in patient dissatisfaction. Patient satisfaction can also be influenced by psychological and social factors such as patient expectations, social support, and previous experiences with health services.

It is important to understand that patient satisfaction is a complex and multifactorial concept. Therefore, it is important for the Wamena Regional General Hospital to continuously monitor and evaluate various aspects of service that can influence patient satisfaction in order to improve the overall quality of service.

Waiting time in outpatient care is something that patients often complain about. came since the morning but had not yet entered the examination room, this mainly happened because the service time was slow, especially in the internal medicine polyclinic, obstetrics polyclinic, general polyclinic, heart polyclinic, neurology polyclinic due to doctor visits, operations, meetings, and other needs. Apart from that, the poor internet network makes the counter staff less skilled in providing services to patients. The speed of complaint response time is due to the inefficiency of the information system for patient management due to the absence of a Complaint Unit

in the Outpatient Installation, a suggestion box is available but there is no routine checking,

#### **CONCLUSION**

4. There is an influence of loyalty on outpatient satisfaction at the Wamena Regional General Hospital
5. There is an influence of response time on outpatient satisfaction at the Wamena Regional General Hospital
6. There is an influence of health worker empathy on outpatient satisfaction at the Wamena Regional General Hospital

