

BAB 4

PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

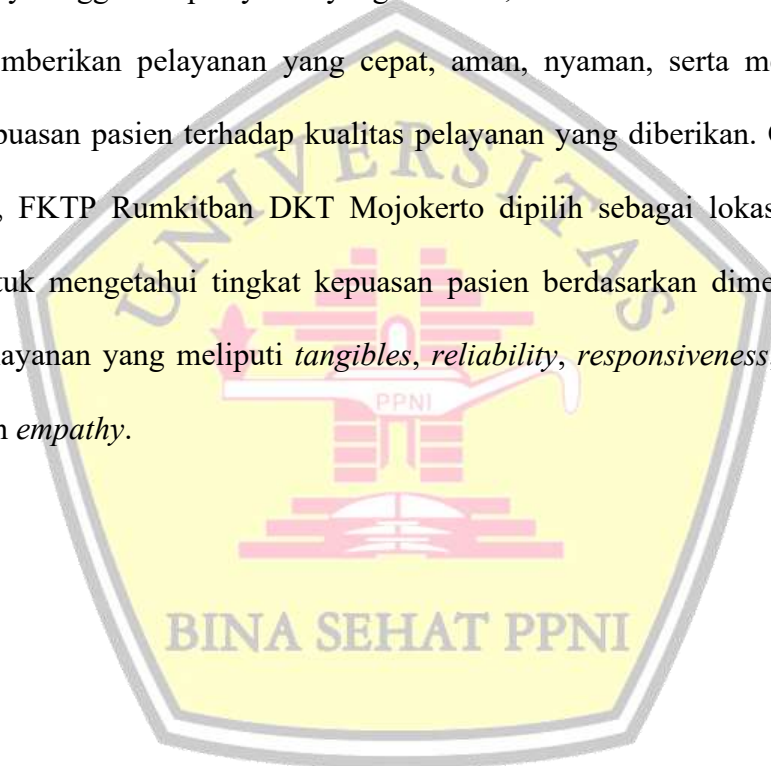
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

FKTP Rumkitban DKT Mojokerto atau Rumkitban DKT Hadiono Singgih merupakan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) milik Tentara Nasional Indonesia Angkatan Darat. Fasilitas kesehatan ini memberikan pelayanan kesehatan primer kepada anggota TNI, keluarga TNI, Aparatur Sipil Negara (ASN), peserta BPJS Kesehatan, serta masyarakat umum. Rumkitban DKT Mojokerto berlokasi di Jalan Raden Wijaya Nomor 58, Kelurahan Kranggan, Kota Mojokerto, Jawa Timur, Masyarakat dapat dengan mudah mengunjunginya berkat lokasinya yang strategis. FKTP di Rumah Sakit Militer DKT Mojokerto merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan primer yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan untuk menyediakan layanan kesehatan primer, selain melayani masyarakat umum.

FKTP Rumkitban DKT Mojokerto menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar yang meliputi poli umum, kesehatan gigi dan mulut, pelayanan farmasi melalui apotek, pelayanan rujuk balik bagi peserta BPJS Kesehatan, serta pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD) untuk penanganan kasus kegawatdaruratan medis. Layanan-layanan ini didukung oleh tim tenaga kesehatan yang terdiri dari dokter, dokter gigi, perawat, apoteker, dan

tenaga kesehatan lainnya yang berperan dalam memberikan layanan kesehatan yang menyeluruh, berkelanjutan, dan berpusat pada pasien.

Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, FKTP Rumkitban DKT Mojokerto berperan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan primer yang mengutamakan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif sesuai dengan sistem pelayanan kesehatan nasional. Melalui penyelenggaraan pelayanan yang bermutu, fasilitas kesehatan ini berupaya memberikan pelayanan yang cepat, aman, nyaman, serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, FKTP Rumkitban DKT Mojokerto dipilih sebagai lokasi penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.



4.1.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Data Umum

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Data Umum

No	Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Usia		
a.	17–25 Tahun	38	31,7
b.	26–35 Tahun	13	10,8
c.	36–45 Tahun	32	26,7
d.	46–55 Tahun	17	14,2
e.	>55 Tahun	20	16,7
	Total	120	100,0
2	Jenis Kelamin		
a.	Laki-laki	60	50,0
b.	Perempuan	60	50,0
	Total	120	100,0
3	Pendidikan		
a.	SD/Sederajat	16	13,3
b.	SMP/Sederajat	11	9,2
c.	SMA/Sederajat	66	55,0
d.	Diploma/Sarjana	27	22,5
	Total	120	100,0
4	Pekerjaan		
a.	Tidak Bekerja	23	19,2
b.	Ibu Rumah Tangga	23	19,2
c.	Petani	17	14,2
d.	Lain-lain	57	47,5
	Total	120	100,0
5	Jenis Pelayanan		
a.	Rawat Jalan	98	81,7
b.	Rawat Inap	22	18,3
	Total	120	100,0
6	Status Pasien		
a.	Pasien Baru	37	30,8
b.	Pasien Lama	83	69,2
	Total	120	100,0
7	Pembayaran		
a.	BPJS	102	85,0
b.	Umum	18	15,0
	Total	120	100,0

Sumber: Data Primer, 2026.

Dari Tabel 4.1 diketahui jika 120 responden sebagian besar berusia 17–25 tahun sebanyak 38 responden (31,7%), berjenis kelamin laki-laki dan perempuan masing-masing sebanyak 60 responden (50,0%), berpendidikan SMA/ sederajat sebanyak 66 responden (55,0%), memiliki pekerjaan kategori lain-lain sebanyak 57 responden (47,5%), memperoleh pelayanan

rawat jalan sebanyak 98 responden (81,7%), berstatus sebagai pasien lama sebanyak 83 responden (69,2%), serta menggunakan pembiayaan BPJS sebanyak 102 responden (85,0%).

4.1.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Data Khusus

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Data Khusus

No	Kepuasan Pasien	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	52	43,3
2	Puas	68	56,7
3	Cukup Puas	0	0
4	Tidak Puas	0	0
5	Sangat Tidak Puas	0	0
Total		120	100,0

Sumber: Data Primer, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.2, dari 120 responden sebanyak 68 (56,7%) dalam kategori puas, yang menunjukkan bahwa pelayanan secara umum telah memenuhi harapan pasien. Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, *Tangibles* (bukti fisik), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) merupakan dimensi yang dominan karena berada pada kategori sangat puas, sedangkan *Reliability* (keandalan) berada pada kategori puas sehingga masih perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

4.1.4 Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan

Tabel 4.4 Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi

No	Dimensi	Kategori
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Sangat Puas
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Puas
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Sangat Puas
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Sangat Puas
5	<i>Empathy</i> (Empati)	Sangat Puas
Total		

Sumber: Data Primer, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.4 diketahui bahwa dimensi assurance (jaminan) dengan kategori sangat puas. Secara keseluruhan, mayoritas dimensi kualitas pelayanan berada pada kategori sangat puas.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Tingkat Kepuasan Pasien di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto

Berdasarkan Tabel 4.2 diketahui bahwa dari 120 responden, sebagian besar memiliki tingkat kepuasan pada kategori puas sebanyak 68 responden (56,7%), sedangkan 52 responden (43,3%) berada pada kategori sangat puas. Tidak terdapat responden yang menyatakan cukup puas, tidak puas, maupun sangat tidak puas terhadap pelayanan di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto. Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, dimensi tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy berada pada kategori sangat puas, sedangkan dimensi reliability berada pada kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto secara umum telah memenuhi harapan pasien, namun aspek reliability masih perlu ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal.

Nursalam (2023) menegaskan bahwa salah satu indikator terpenting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan medis adalah kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien menunjukkan sejauh mana keinginan dan harapan mereka terpenuhi oleh layanan yang mereka terima. Kepuasan pasien

terhadap layanan kesehatan meningkat seiring dengan kualitas perawatan yang diterima. Menurut Ahmed dkk. (2021), waktu tunggu, biaya perawatan kesehatan, fasilitas dan infrastruktur, sikap serta empati staf, serta kualitas perawatan semuanya berdampak pada kepuasan pasien. Pasien akan memberikan penilaian positif terhadap perawatan yang mereka terima jika persyaratan-persyaratan tersebut terpenuhi. Sebagian besar pasien merasa puas dengan layanan kesehatan yang mereka terima, menurut penelitian yang dilakukan oleh Pamungkas dkk. (2023), yang sejalan dengan temuan penelitian kami. Layanan yang memenuhi harapan pasien, terutama terkait kualitas perawatan yang diberikan oleh tenaga medis, memengaruhi tingkat kepuasan tersebut.

Menurut peneliti, tingginya tingkat kepuasan pasien di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan sebagian besar pasien. Kondisi ini didukung oleh karakteristik responden yang sebagian besar merupakan pasien lama (69,2%), pengguna pembiayaan BPJS (85,0%), serta berpendidikan SMA/ sederajat (55,0%). Pengalaman pasien lama dalam menerima pelayanan memungkinkan mereka memberikan penilaian yang lebih objektif, sedangkan tingginya kepuasan pengguna BPJS menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tetap baik tanpa dipengaruhi jenis pembiayaan. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa pelayanan di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto telah sesuai dengan kebutuhan pasien dan mampu

meningkatkan kepercayaan untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan..

4.2.2 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangibles*.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dimensi tangibles (bukti fisik) berada pada kategori sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap kondisi fasilitas pelayanan, kebersihan lingkungan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta penampilan petugas kesehatan di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa aspek bukti fisik telah memberikan kesan yang baik bagi pasien selama menerima pelayanan.

Nursalam (2023) menyatakan bahwa lingkungan pelayanan yang bersih, sarana dan prasarana yang memadai, serta penampilan tenaga kesehatan yang rapi merupakan bagian dari mutu pelayanan kesehatan yang dapat meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien selama menerima pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pamungkas dkk. (2023) yang menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi karena pasien menilai kondisi fasilitas pelayanan, kebersihan lingkungan, serta kelengkapan sarana dan prasarana telah memberikan kenyamanan selama memperoleh pelayanan kesehatan. Penelitian Kamim dkk. (2024) juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada aspek fasilitas fisik dan lingkungan pelayanan berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pasien. Fasilitas

yang memadai serta lingkungan yang nyaman mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pasien.

Menurut peneliti, tingginya tingkat kepuasan pada dimensi *tangibles* menunjukkan bahwa kondisi fisik di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto telah mampu memenuhi harapan pasien. Hal tersebut tercermin dari indikator kuesioner yang meliputi ruang pelayanan yang bersih, rapi, dan nyaman, fasilitas fisik yang terawat, ketersediaan peralatan kesehatan yang layak digunakan, serta penampilan petugas kesehatan yang rapi dan bersih. Tingginya kepuasan pada dimensi ini juga didukung oleh karakteristik responden yang sebagian besar merupakan pasien rawat jalan (81,7%) dan pasien lama (69,2%). Pasien rawat jalan dan pasien lama memiliki pengalaman yang lebih banyak dalam memanfaatkan fasilitas pelayanan sehingga dapat memberikan penilaian yang lebih objektif terhadap kondisi fisik fasilitas kesehatan. Fasilitas yang bersih, nyaman, dan memadai meningkatkan rasa nyaman serta kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan. Oleh karena itu, sarana dan prasarana perlu dipelihara secara berkala agar kepuasan pasien tetap terjaga.

4.2.3 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability*.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dimensi *reliability* (keandalan) berada pada kategori puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai prosedur. Meskipun demikian,

dimensi ini masih berada pada kategori puas sehingga masih diperlukan upaya peningkatan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Layanan kesehatan berkualitas tinggi harus diberikan secara efisien, tepat waktu, aman, dan konsisten sesuai dengan standar layanan, menurut *World Health Organization* (2024). Layanan yang andal akan meningkatkan kepuasan pasien dan menumbuhkan kepercayaan pasien yang lebih besar terhadap fasilitas medis. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Solihin dkk. (2024), yang menunjukkan korelasi yang kuat antara kepuasan pasien dan dimensi keandalan. Salah satu unsur yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan adalah kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan secara tepat dan sesuai dengan protokol. Penelitian Lampus dkk. (2022) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan, khususnya pada aspek keandalan, berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Pelayanan yang dilakukan secara konsisten, tepat, dan sesuai kebutuhan pasien mampu meningkatkan persepsi positif terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Menurut peneliti, meskipun dimensi *reliability* memperoleh kategori puas, nilai yang diperoleh merupakan yang terendah dibandingkan dimensi lainnya sehingga masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan. Penilaian pada dimensi ini diukur melalui indikator kemampuan FKTP Rumkitban DKT Mojokerto dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, pemeriksaan dan pengobatan sesuai kebutuhan pasien, ketepatan jadwal pelayanan, ketepatan pengelolaan administrasi pasien, serta

kesungguhan petugas dalam membantu pasien ketika mengalami permasalahan pelayanan. Tingkat kepuasan pada dimensi ini juga didukung oleh karakteristik responden yang sebagian besar merupakan pasien lama (69,2%). Pasien lama memiliki pengalaman yang lebih banyak sehingga dapat menilai konsistensi pelayanan, baik dari ketepatan waktu, ketepatan prosedur, maupun keandalan petugas. Meskipun sebagian besar responden merasa puas, peningkatan pada ketepatan waktu, konsistensi prosedur, dan kecepatan administrasi tetap diperlukan untuk mengoptimalkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

4.2.4 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dimensi responsiveness (daya tanggap) berada pada kategori sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan, merespons kebutuhan pasien, serta memberikan bantuan dan informasi dengan cepat selama proses pelayanan berlangsung.

Ahmed et al. (2021) menyatakan bahwa daya tanggap tenaga kesehatan menjadi salah satu aspek penting dalam menentukan kepuasan pasien. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas, merespons kebutuhan pasien dengan cepat, dan memberikan pelayanan tanpa penundaan akan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif serta meningkatkan kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yustikadevi (2022) yang

menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi karena tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan secara cepat, memberikan informasi yang jelas, serta tanggap terhadap kebutuhan pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Penelitian Kamim dkk. (2024) juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada aspek daya tanggap tenaga kesehatan berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan pasien. Kecepatan dan kesiapan petugas dalam membantu pasien menjadi salah satu faktor yang memberikan pengalaman pelayanan yang baik.

Menurut peneliti, tingginya tingkat kepuasan pada dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto telah mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pasien. Hal tersebut tercermin dari indikator kuesioner yang meliputi kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan secara jelas, melayani pasien dengan cepat, segera membantu ketika pasien membutuhkan pelayanan, serta merespons keluhan atau pertanyaan pasien dengan baik. Tingginya kepuasan pada dimensi ini juga didukung oleh karakteristik responden yang sebagian besar merupakan pasien rawat jalan (81,7%) dan pasien lama (69,2%). Pasien rawat jalan dan pasien lama memiliki pengalaman yang lebih banyak dalam berinteraksi dengan petugas sehingga dapat menilai ketanggapan pelayanan secara lebih objektif. Respons yang cepat terhadap kebutuhan dan keluhan pasien membuat pasien merasa diperhatikan serta meningkatkan kepuasan.

Oleh karena itu, ketanggapan petugas perlu terus dipertahankan melalui peningkatan komunikasi, koordinasi, dan kecepatan pelayanan.

4.2.5 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dimensi assurance (jaminan) berada pada kategori sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap kemampuan, kesopanan, keramahan, dan sikap profesional petugas dalam memberikan pelayanan sehingga mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien.

Nursalam (2023) mendefinisikan jaminan dalam bidang kesehatan sebagai kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan layanan profesional melalui kompetensi, keterampilan, komunikasi yang efektif, serta sikap yang sopan dan ramah, sehingga menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Salah satu tolok ukur terpenting untuk mengevaluasi kualitas layanan medis adalah kepercayaan pasien. World Health Organization (2024) menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan yang berorientasi pada keselamatan pasien (*patient safety*) dan berpusat pada pasien (*patient-centered care*) harus mampu memberikan rasa aman, menghormati hak pasien, serta didukung oleh tenaga kesehatan yang kompeten. Pelayanan yang aman dan profesional akan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kamim dkk. (2024) yang menunjukkan bahwa dimensi *assurance* memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi karena tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan secara

profesional, sopan, dan dapat menumbuhkan kepercayaan pasien selama menerima pelayanan.

Menurut peneliti, tingginya tingkat kepuasan pada dimensi *assurance* menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto telah mampu memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas sehingga menumbuhkan rasa percaya pasien. Hal tersebut terlihat dari indikator kuesioner yang meliputi sikap petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan, rasa aman selama menerima pelayanan, pelayanan yang sopan dan ramah, serta kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien. Tingginya kepuasan pada dimensi ini juga didukung oleh karakteristik responden yang sebagian besar merupakan pasien lama (69,2%) dan pengguna pembiayaan BPJS (85,0%). Pasien lama memiliki pengalaman yang lebih banyak dalam menerima pelayanan sehingga mampu menilai konsistensi sikap profesional, keramahan, dan kompetensi tenaga kesehatan pada setiap kunjungan. Selain itu, dominasi pengguna BPJS menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tetap mampu menumbuhkan rasa percaya dan rasa aman tanpa membedakan jenis pembiayaan yang digunakan pasien. Keempat indikator tersebut merupakan dasar terbentuknya hubungan saling percaya antara pasien dan tenaga kesehatan. Ketika pasien merasa aman, dihargai, dan memperoleh informasi yang jelas, maka tingkat kepuasan terhadap pelayanan akan meningkat. Oleh karena itu, kompetensi tenaga kesehatan, komunikasi terapeutik, dan budaya pelayanan yang mengutamakan keselamatan pasien perlu terus

dipertahankan agar kualitas pelayanan di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto tetap optimal.

4.2.6 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan *Empathy*

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dimensi empathy (empati) berada pada kategori sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap perhatian, kepedulian, komunikasi, serta pelayanan yang diberikan petugas sesuai dengan kebutuhan masing-masing pasien. Hal ini menunjukkan bahwa petugas telah memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien.

Menurut Nursalam (2023), empati merupakan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian secara individual kepada pasien, memahami kebutuhan pasien, menjalin komunikasi yang baik, serta memberikan pelayanan tanpa membedakan latar belakang pasien. Sikap empati yang ditunjukkan tenaga kesehatan akan menciptakan hubungan terapeutik yang baik sehingga meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. *World Health Organization* (2024) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*) menekankan pentingnya penghormatan terhadap kebutuhan, nilai, dan preferensi pasien. Pelayanan yang memberikan perhatian secara personal, melibatkan pasien dalam komunikasi, serta menghargai setiap keluhan pasien akan meningkatkan pengalaman pasien dan berdampak pada meningkatnya kepuasan terhadap pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Solihin dkk. (2024) yang menunjukkan bahwa

dimensi *empathy* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Perhatian dan kepedulian tenaga kesehatan terhadap kebutuhan pasien menjadi salah satu faktor yang memengaruhi penilaian pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Menurut peneliti, tingginya tingkat kepuasan pada dimensi *empathy* menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto telah mampu memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien. Hal tersebut tercermin dari indikator kuesioner yang meliputi pemberian perhatian secara individual kepada pasien, kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan dan kondisi masing-masing pasien, pemberian kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keluhan atau pertanyaan, kesesuaian jam pelayanan dengan kebutuhan pasien, serta sikap petugas yang mengutamakan kepentingan pasien dalam memberikan pelayanan. Tingginya kepuasan pada dimensi ini juga didukung oleh karakteristik responden yang didominasi oleh kelompok usia 17–25 tahun (31,7%), memiliki proporsi jenis kelamin yang seimbang antara laki-laki dan perempuan masing-masing 50,0%, sebagian besar berpendidikan SMA/ sederajat (55,0%), serta didominasi oleh pasien lama (69,2%). Karakteristik responden yang beragam menunjukkan bahwa penilaian terhadap empati tenaga kesehatan mencerminkan pengalaman pelayanan secara menyeluruh. Sikap empati membuat pasien merasa dihargai, didengarkan, dan diperhatikan. Oleh karena itu, empati tenaga kesehatan

perlu terus dipertahankan melalui komunikasi yang efektif, pelayanan yang berorientasi pada pasien, dan kepedulian terhadap kebutuhan pasien.

