

# HJK

## HOLISTIK JURNAL KESEHATAN

ISSN 1978-3337 (Print)

ISSN 2620-7478 (Online)

DOI: 10.33024



### INFORMASI ARTIKEL

Received: May, 16, 2023

Revised: August, 05, 2023

Available online: August, 10, 2023

at : <http://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/holistik>

## Hubungan *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien kemoterapi di Rumah Sakit X di Kabupaten Semarang

Susi Purwitasari\*, Chriswardani Suryawati, Cahya Tri Purnami

Universitas Diponegoro (UNDIP) Semarang

Korespondensi Penulis: Susi Purwitasari. \*Email: [susi.keanu@gmail.com](mailto:susi.keanu@gmail.com)

### Abstract

**Background:** The hospital is a health service institution that provides comprehensive individual health services that provide inpatient, outpatient and emergency services. Chemotherapy is a cancer therapy using cytostatic drugs that are inserted into the body through the intravenous or oral route with long maintenance therapy and intensive therapy periods. The quality or quality of health services can be seen from several perspectives, namely the perspective of health service providers, the perspective of funders, the perspective of owners of health service facilities and the perspective of patients. The *tangibles* aspect in service is a physical aspect that can support existing services at the Hospital and the *empathy* aspect in service is an assessment of service quality as seen from the *empathy* of employees in providing services.

**Purpose:** To determine the relationship between the quality of chemotherapy services and patient satisfaction at Ken Saras Ungaran Hospital.

**Method:** Quantitative with cross sectional approach. The population in this study were chemotherapy inpatients at Ken Saras Ungaran Hospital from February to March 2023 with a total of 135 patients being treated. Sampling with purposive sampling technique.

**Results:** The *tangibles* variable has a positive relationship with value ( $r = 0.486$ ,  $p < 0.000$ ). *Realibility* has a positive relationship with value ( $r = 0.460$ ,  $p < 0.000$ ). *Responsiveness* has a positive relationship ( $r = 0.492$ ,  $p < 0.000$ ). *Assurance* has a positive relationship with value ( $r = 0.626$ ,  $p < 0.000$ ), and *empathy* has a positive relationship with value ( $r = 0.548$ ,  $p < 0.000$ ).

**Conclusion:** There is a significant relationship between *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy* inpatient satisfaction at Ken Saras Ungaran Hospital.

**Keywords:** Hospital; Service Quality; Chemotherapy

**Pendahuluan:** Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Kemoterapi adalah terapi kanker dengan menggunakan obat-obatan sitostatik yang dimasukkan ke dalam tubuh melalui intra vena atau oral dengan terapi pemeliharaan yang cukup panjang dan periode terapi yang Intensif. Kualitas atau mutu layanan kesehatan dapat dilihat dari beberapa perspektif yaitu perspektif pemberi layanan kesehatan, perspektif penyandang dana, perspektif pemilik sarana layanan kesehatan dan perspektif pasien. Aspek *tangibles* dalam pelayanan merupakan aspek fisik yang dapat menunjang dalam pelayanan yang ada di Rumah Sakit dan Aspek *empathy* dalam pelayanan merupakan penilaian kualitas pelayanan yang dilihat dari empati karyawan dalam memberikan pelayanan.

**Tujuan:** Untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan kemoterapi terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ken Saras Ungaran.

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v17i4.10132>

**Metode:** Kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap kemoterapi di Rumah Sakit Ken Saras Ungaran pada Februari sampai maret 2023 dengan jumlah pasien yang dirawat tercatat 135 pasien. Pengambilan sampel dengan teknik *proposive sampling*.

**Hasil:** Variabel *tangibles* memiliki hubungan positif dengan nilai ( $r = 0.486, p < 0.000$ ). *Realibility* memiliki hubungan positif dengan nilai ( $r = 0.460, p < 0.000$ ). *Responsiveness* memiliki hubungan positif dengan ( $r = 0.492, p < 0.000$ ). *Assurance* memiliki hubungan positif dengan nilai ( $r = 0.626, p < 0.000$ ). *Empathy* memiliki hubungan positif dengan nilai ( $r = 0.548, p < 0.000$ ).

**Simpulan:** Adanya hubungan yang signifikan antara *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ken Saras Ungaran.

**Kata Kunci:** Rumah Sakit; Kualitas Pelayanan; Kemoterapi

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Melyanti, Irfan, Ambiyar, Febriani, & Khairana, 2020). Rumah sakit sebagai organisasi dengan investasi tinggi mempunyai tantangan untuk dapat meningkatkan efisiensi dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat (Heri, & Misniari, 2019). Efisiensi ini akan berpengaruh signifikan bagi keberlangsungan rumah sakit dalam memberikan layanan (Sudarto, 2011).

Kualitas atau mutu layanan kesehatan dapat dilihat dari beberapa perspektif, yaitu perspektif pemberi layanan kesehatan, perspektif penyandang dana, perspektif pemilik sarana layanan kesehatan dan perspektif pasien (Suratri, Suryati, & Edwin, 2018). Sedangkan kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan yang dialami pasien setelah menggunakan layanan. Oleh karena itu, dari sudut pandang pasien terkadang mencerminkan adanya kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan pengalaman memperoleh layanan. Mengukur kepuasan pasien telah menjadi bagian integral dari strategi manajemen rumah sakit diseluruh dunia. Kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan di rumah sakit. Selain itu, jaminan kualitas dan proses akreditasi di sebagian besar negara memiliki syarat bahwa kepuasan pasien diukur harus secara teratur (Heri, & Misniari, 2019).

Di Indonesia, jumlah kasus baru kanker adalah 348.809 kasus dengan estimasi kematian sebanyak 207.210 jiwa, prevalensi kanker tercatat 42,1 per 100.000 penduduk (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018). Nyeri adalah keluhan yang paling banyak dialami dan paling ditakuti oleh pasien kanker.

Sekitar 40% pasien kanker mengalami nyeri ketika didiagnosis, sedangkan pada stadium terminal hal tersebut dirasakan oleh 70-90% pasien dan 60% nya mengalami nyeri derajat sedang sampai berat sehingga memerlukan opioid. Nyeri yang tidak mendapat penatalaksanaan yang baik menimbulkan penderitaan yang akan sangat mempengaruhi kualitas hidup (Oosterhof, Sombroek, & Crul, 2019). Berdasarkan estimasi jumlah penderita kanker, Jawa Tengah merupakan provinsi dengan estimasi penderita kanker terbanyak, yaitu sekitar 68.638 orang diikuti Jawa Timur dengan estimasi penderita kanker sebanyak 61.230 orang

Kemoterapi merupakan terapi kanker dengan menggunakan obat-obatan sitostatik yang dimasukkan ke dalam tubuh melalui intra vena atau oral. Kemoterapi merupakan bentuk terapi pemeliharaan yang cukup panjang, mungkin diperlukan satu jangka waktu yang panjang atau suatu periode terapi yang Intensif (Fathonah, 2018). Kabupaten Semarang merupakan salah satu kabupaten yang berada di Propinsi Jawa Tengah dengan luas wilayah sebesar 373,70 km<sup>2</sup> dan merupakan 1,15% dari total luas daratan Provinsi Jawa Tengah. Kabupaten Semarang telah memiliki 26 Rumah sakit baik swasta maupun milik pemerintah, salah satunya adalah Rumah Sakit Ken Saras. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar aspek yang dapat lebih ditekankan antara lain aspek *tangibles*, *responsiveness*, dan *empathy* dalam pelayanan.

Aspek *tangibles* dalam pelayanan merupakan aspek fisik yang dapat menunjang dalam pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar. Dalam penelitian terdahulu, aspek *empathy* dalam pelayanan merupakan penilaian

Susi Purwitasari\*, Chriswardani Suryawati, Cahya Tri Purnami

Universitas Diponegoro (UNDIP) Semarang  
Korespondensi Penulis: Susi Purwitasari. \*Email: susi.keanu@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v17i4.10132>

Hubungan *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien kemoterapi di Rumah Sakit X di Kabupaten Semarang

kualitas pelayanan yang dilihat dari empati karyawan dalam memberikan pelayanan. Aspek ini dalam pelayanan merupakan salah satu aspek yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan karena menunjukkan kesadaran karyawan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dalam rangka meningkatkan kepuasan. Aspek empati dalam pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan (Lestari, Budiarti, & Ilmi, 2020).

Rumah Sakit Ken Saras merupakan rumah sakit umum di Kabupaten Semarang dengan tipe kelas C yang didirikan pada tahun 2010, tujuan didirikan rumah sakit dapat ikut berpartisipasi dalam menyediakan pelayanan kesehatan rujukan bagi masyarakat Jawa Tengah. Dilakukan peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan penilaian konsumen terhadap suatu produk atau jasa. Bila persepsi konsumen terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit baik maka *image* konsumen positif, kondisi ini dapat meningkatkan kepuasan konsumen atau pasien (*customer satisfaction*). Dampak dari kepuasan pasien adalah loyalitas konsumen (*customer loyalty*) yang merupakan perilaku konsumen sebagai akibat dari layanan yang diberikan. Berdasarkan data rekam medik Rumah Sakit Ken Saras Ungaran, diketahui bahwa kasus penderita kanker pada poliklinik onkologi termasuk dalam 3 besar penyakit terbanyak pada Rumah Sakit Ken Saras. Berdasarkan data penderita kanker di Rumah Sakit Ken Saras pada tahun 2018 – 2021 mengalami fluktuasi kasus penderita Kanker.

## METODE

Penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien

rawat inap kemoterapi di Rumah Sakit Ken Saras Ungaran pada Februari sampai maret 2023. Jumlah pasien yang dirawat tercatat 135 pasien.

Kriteria inklusi adalah pasien rawat inap yang sudah melakukan kemoterapi yang ke 2, pasien kanker dengan stadium I-III, tidak di diagnosa paliatif, berusia 17 - 70 tahun, menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), dapat berkomunikasi dengan baik, dan bersedia mengisi kuesioner. Sedangkan kriteria eksklusi adalah pasien dengan gangguan bicara, menggunakan biaya sendiri atau asuransi kesehatan umum, dan pegawai rumah sakit maupun keluarganya. Pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling*.

Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner berisi daftar pertanyaan terkait kepuasan pasien dan faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi kepuasan pasien kemoterapi setiap variabel. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan pasien dengan kategori puas (skor maksimum 144) dan tidak puas (skor minimum 36). Kategori variabel bebas *tangibles* dengan skor minimum 10 dan maksimum 40, *reability* dengan skor minimum 9 dan maksimum 36, *responsiveness* dengan skor minimum 8 dan maksimum 32, *assurance* dengan skor minimum 10 dan maksimum 40, dan *empathy* dengan skor minimum 11 dan maksimum 44. Analisis yang digunakan yaitu univariat, bivariat, dan multivariat.

Penelitian ini telah mendapatkan kelaikan etik dari Komite Etik Penelitian Kesehatan FKM Universitas Diponegoro Semarang, dengan nomor: 381/EA/KEPK-FKM/2022.

Susi Purwitasari\*, Chriswardani Suryawati, Cahya Tri Purnami

Universitas Diponegoro (UNDIP) Semarang  
Korespondensi Penulis: Susi Purwitasari. \*Email: susi.keanu@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v17i4.10132>

**HASIL**

**Tabel 1. Karakteristik Responden (N = 135)**

Variabel	Hasil
<b>Usia (Mean±SD)(Rentang)(Tahun)</b>	(42.24±11.53)(17-70)
17-25	12/8.9
26-45	54/40
> 45	69/51.1
<b>Jenis kelamin (n/%)</b>	
Laki-laki	32/23.7
Perempuan	103/76.3
<b>Pendidikan (n/%)</b>	
S2	1/0.7
S1/ DIII	25/18.5
SMA	61/45.2
SMP	22/16.3
SD	26/19.3
<b>Pekerjaan (n/%)</b>	
Pegawai negeri	4/3.0
Karyawan swasta	6/4.4
Guru	5/3.7
Wiraswasta	28/20.7
Buruh/Tani/Nelayan	17/12.6
Ibu rumah tangga/ Tidak bekerja	72/53.4
Pensiun BUMN	3/2.2

Berdasarkan karakteristik responden didapatkan bahwa mayoritas responden penelitian termasuk dalam kategori usia diatas 45 tahun sebanyak 69 (51.1%), berjenis kelamin perempuan yaitu 103 (76.3%), tingkat pendidikan SMA sebanyak 61 (45.2%), dan responden yang pekerjaan sebagai ibu rumah tangga/tidak bekerja sebanyak 72 (53.3%).

**Tabel 2. Hubungan antara Kualitas Layanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien (N = 135)**

Variabel	Kepuasan Pasien	
	R	p
Tangibles	0.486	0.000
Realibility	0.460	0.000
Responsiveness	0.492	0.000
Assurance	0.626	0.000
Empathy	0.584	0.000

Variabel *tangibles* memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien kemoterapi dan kekuatan hubungan cukup kuat ( $r = 0.486$ ,  $p < 0.000$ ). *Realibility* memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien kemoterapi dan kekuatan hubungan cukup kuat ( $r = 0.460$ ,  $p < 0.000$ ). *Responsiveness* memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien kemoterapi dan kekuatan hubungan cukup kuat ( $r = 0.492$ ,  $p < 0.000$ ). *Assurance* memiliki hubungan positif dengan

Susi Purwitasari\*, Chriswardani Suryawati, Cahya Tri Purnami

Universitas Diponegoro (UNDIP) Semarang  
 Korespondensi Penulis: Susi Purwitasari. \*Email: susi.keanu@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v17i4.10132>

Hubungan *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien kemoterapi di Rumah Sakit X di Kabupaten Semarang

kepuasan pasien kemoterapi dan kekuatan hubungan kuat ( $r = 0.626$ ,  $p < 0.000$ ). Empathy memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien kemoterapi dan kekuatan hubungan cukup kuat ( $r = 0.548$ ,  $p < 0.000$ ). Kelima variabel tersebut memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

Variabel *tangibles* memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien kemoterapi dan kekuatan hubungan cukup kuat ( $r = 0.486$ ,  $p < 0.000$ ). Semakin baik maka semakin tinggi kepuasan pasien kemoterapi. *Tangible* merupakan tampilan fisik pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit meliputi bangunan fisik, kelengkapan fasilitas, kebersihan ruangan dan penampilan dari petugas atau perawat yang dinilai langsung oleh pasien (Butar, & Simamora, 2016). Pada umumnya seseorang menilai potensi suatu rumah sakit berawal dari kondisi fisik, dengan kondisi yang bersih, rapi dan teratur, orang akan beranggapan bahwa rumah sakit tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik (Camala, Marwati, & Akrom, 2022).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai positif dan puas terhadap aspek *tangibles* yaitu ruang tunggu yang nyaman, responden sangat puas terhadap penampilan dokter, perawat yang rapi dan sopan. Berdasarkan responden yang menanggapi tidak puas dengan *tangibles* yaitu terkait ketersediaan lahan parkir yang kurang luas karena di jam tertentu dengan banyaknya pasien atau pengunjung yang datang ke rumah sakit secara bersamaan, administrasi kemoterapi dikarenakan tidak semua pasien memahami ketika menggunakan pendaftaran *online*, ruang kemoterapi memiliki toilet kurang bersih dikarenakan dalam satu ruangan ada beberapa pasien dan tidak semua pasien sesudah memakai toilet membersihkan dengan baik, tampilan dan variasi dari menu makanan yang disediakan saat rawat inap kemoterapi. Hal tersebut sejalan dengan penelitian lain bahwa tampilan makanan yang disajikan di rumah sakit mempengaruhi kepuasan pasien. Banyak faktor yang menyebabkan tidak berselera dengan makanan di rumah sakit, seperti penderita kanker sendiri menghasilkan senyawa-senyawa kimia tertentu seperti sitokin proinflamasi yang menyebabkan pasien mengalami anoreksia (kehilangan nafsu makan). Selain itu efek samping dari obat-obat kemoterapi sering menyebabkan mual dan

muntah pada pasien sehingga semakin menurunkan selera makan pasien kemoterapi (Kurniasari, Harti, Ariestiningsih, Wardhani, & Nugroho, 2017). Jika pasien merasa puas maka pasien bersedia kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya, begitupun sebaliknya. Pasien akan memberikan respon yang baik dan perasaan yang puas apabila mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginannya (Muntiaha, Kolibu, & Wowor, 2018).

Variabel *reability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien memiliki hubungan positif yang cukup kuat ( $r = 0.460$ ,  $p < 0.000$ ). *Reliability* adalah kemampuan penyedia jasa memberikan pelayanan yang tepat kepada penerima (pelanggan) yang berkaitan dengan layanan (Suryantoro, & Kusdyana, 2020). *Reliability* penting karena kepuasan konsumen akan menurun jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan (Simanjourang, Hasan, Silaen, & Girsang, 2019). Dimensi *reability* diukur dari indikator seperti, prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tepat, dokter datang tepat waktu, kesiapan dokter melayani pasien, dokter bertindak cepat, kesiapan perawat melayani pasien setiap saat, dan perawat melaporkan secara lengkap keluhan pasien kepada dokter saat melakukan periksa.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa kehandalan pelayanan di Rumah Sakit Ken Saras sangat penting dalam membantu proses kesembuhan pasien dengan tepat dan terpercaya sehingga responden memberikan penilaian yang baik. Perilaku tersebut terjadi pada saat pasien merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga penilaian akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien kemoterapi. Beberapa responden menanggapi tidak puas pada ketepatan waktu perawat ketika pasien membutuhkan. disebabkan oleh jumlah pasien rawat inap kemoterapi yang fluktuatif, pasien dengan perawatan total *care* sehingga perawat membutuhkan waktu yang lama berada di ruangan pasien, dan tindakan yang dilakukan dokter juga sangat menyita perhatian perawat. Mobilitas perawat yang padat dengan mengantar pasien untuk ultrasonografi, radioterapi dan operasi (Rahayuwati, & Sari, 2018). Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya bahwa, faktor *reability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang dilihat dari petugas kesehatan bertindak cepat ketika ada pasien datang sehingga pelayanan cepat dan tepat (Astuti, Nyorong, & Januariana, 2020). Hasil penelitian ini juga sejalan

Susi Purwitasari\*, Chriswardani Suryawati, Cahya Tri Purnami

Universitas Diponegoro (UNDIP) Semarang  
Korespondensi Penulis: Susi Purwitasari. \*Email: susi.keanu@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v17i4.10132>

dengan penelitian lainnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Suparwo, 2022).

Variabel *responsiveness* (tanggap) dengan kepuasan pasien memiliki hubungan positif cukup kuat ( $r = 0.492$ ,  $p < 0.000$ ). Semakin baik *responsiveness* maka semakin tinggi kepuasan pasien kemoterapi. *Responsiveness* merupakan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa dengan tepat (Mahmud, 2020). Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan dengan segera.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penilaian aspek daya tanggap (*responsiveness*) dalam pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena berhubungan dengan kemampuan para dokter dan perawat untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat. Upaya meningkatkan kepuasan pasien perlu adanya dukungan kecepatan dalam pelayanan yaitu memberikan respon yang cepat terhadap setiap keluhan pasien, dan memberikan pelayanan yang cepat serta tanggap terhadap kebutuhan pasien mengingat kebutuhan pasien merupakan kebutuhan yang mendesak yang segera harus dipenuhi. Selain itu adanya dukungan tenaga ahli seperti perawat kemoterapi membantu pasien dalam pelayanan memperoleh terapi pengobatan kemoterapi yang sangat diperlukan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien kemoterapi.

Responden yang tidak puas terhadap pelayanan yaitu saat tidak dilakukan segera di saat pasien kemoterapi sudah di dalam ruangan, perawat kemoterapi dalam melayani pemeriksaan foto dan laboratorium. Beberapa faktor yang mempengaruhi, antara lain jumlah pasien kemoterapi yang datang dalam waktu yang sama mengingat keterbatasan perawat yang ada dan hasil laboratorium yang kurang baik akan dilakukan perbaikan kondisi umum pasien sebelum dilakukan kemoterapi sehingga kemoterapi pasien yang sudah terjadwal harus ditunda (Sapriilla, 2018). Hasil penelitian sesuai dengan teori terkait komunikasi interpersonal perawat dengan pasien

dikenal dengan *Hildegard Peplau's Theory of Nurse-Client Relationship* yang menjelaskan hubungan pembelian asuhan Keperawatan pada pasien. Pasien dengan beragam karakteristiknya menjadi tantangan bagi perawat dalam menyesuaikan diri dengan perannya saat berkomunikasi. Perawat harus mampu mengenali, menerima, dan mendukung proses penyembuhan pasien (Sapriilla, 2018).

Variabel *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien memiliki hubungan positif yang kuat ( $r = 0.626$ ,  $p < 0.000$ ). *Assurance* memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien kemoterapi. Semakin baik *assurance* maka semakin tinggi kepuasan pasien kemoterapi. *Assurance* adalah pengetahuan, kemampuan, kebebasan dan keahlian yang dibutuhkan petugas untuk memberikan pelayanan dengan kepercayaan dan keyakinan serta bebas dari bahaya, kekhawatiran dan keraguan (Simanjourang, Hasan, Silaen, & Girsang, 2019). Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan pada pasien kemoterapi, akan tetapi masih terdapat beberapa yang tidak puas pada perawat yang tidak memberikan salam dan tidak ramah kepada pasien maupun keluarga pasien. *Assurance* yakni mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. *Assurance* juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan (Rismayanti, Ilyas, & Kadir, 2018). Responden tidak puas terhadap pelayanan perawat yang tidak ramah, bisa terjadi karena beban kerja yang padat sehingga membuat perawat kelelahan, keluarga pasien terlalu banyak bertanya kepada perawat, terkadang perawat menjawab seadanya dan tanpa senyum, hal ini juga memberikan kesan tidak ramah terhadap pasien. Perawat yang kurang tidur juga dapat menyebabkan kurang senyum dan berkesan tidak ramah (Noor, 2021). Hal ini sesuai bahwa jaminan dan kepastian merupakan mampu memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa (Setianingsih, & Susanti, 2021).

Variabel *empathy* memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien yang cukup kuat ( $r = 0.548$ ,  $p < 0.000$ ). *Empathy* memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien kemoterapi. Semakin baik *empathy* maka semakin tinggi kepuasan pasien

**Susi Purwitasari\***, Chriswardani Suryawati, Cahya Tri Purnami

Universitas Diponegoro (UNDIP) Semarang  
Korespondensi Penulis: Susi Purwitasari. \*Email: susi.keanu@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v17i4.10132>

kemoterapi. Responden yang tidak puas terhadap pelayanan pendaftaran yang tidak ramah ada banyak kemungkinan bisa karena sifat atau karakter (bawaan) petugas tersebut tidak terbiasa tersenyum pada orang lain dan bicaranya tegas, banyaknya pasien sehingga menghadapi banyaknya karakter dan banyaknya persoalan yang berbeda pula sehingga mempengaruhi sikap petugas. Ada waktu maksimal yang ditetapkan antara pendaftaran dan pemeriksaan pasien oleh dokter membuat petugas pendaftaran harus bekerja cepat dan tepat sehingga membuat kelelahan (Amalia, & Rusli, 2017). Empati yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus bersifat individual kepada pasien seperti kemudahan, kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan pasien dan usaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan pasien (Noor, 2021). Apabila empati yang diberikan tidak sesuai maka pasien tidak akan menggunakan jasa di rumah sakit tersebut apalagi merekomendasikan kepada orang lain. Empati dalam hal ini mencakup perhatian tenaga medis, pelayanan tenaga medis, dan kemampuan tenaga medis (Iskandar, & Februadi, 2021).

Hasil analisis di atas dapat menjelaskan peningkatan kepuasan pasien terhadap pengujian dokter dan staf dapat memenuhi kebutuhan pasien, dapat berkomunikasi dengan baik dengan pasien, bersedia berkonsultasi dengan pasien, dokter dan staf medis tidak menunjukkan status sosial, serta mengenali atau mengingat pasien. Terlihat pada keramahan pegawai dalam proses layanan pemeriksaan kesehatan dan kemudahan untuk dihubungi oleh masyarakat dalam memberikan layanan kesehatan. Secara teori bahwa empati menjadi kemampuan seseorang dalam memahami orang lain bisa merasakan dan mengalami yang dirasakan dan dialami oleh orang lain itu, namun tanpa kehilangan identitas dirinya sendiri (Irmawati, Sultan, & Nurhannis, 2017).

## SIMPULAN

Adanya hubungan yang signifikan antara *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ken Saras Ungaran.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, A., & Rusli, Z. (2017). Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JIANA)*, 15(2), 356-363.
- Astuti, S., Nyorong, M., & Januariana, N. E. (2020). Pengaruh Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sentosa Baru kota Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 4(2), 26-37.
- Butar, B. J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 50-63.
- Camala, A., Marwati, T. A., & Akrom, A. (2022). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 2443-2468.
- Fathonah, R. (2018). *Identifikasi Efek Samping Kemoterapi Pada Penderita Kanker di Yayasan Kanker Sindonesia Mulyorejo* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surabaya).
- Heri, H., & Misniari, M. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi terhadap Kepuasan dalam Membangun Loyalitas (Studi pada Pasien Rawat Jalan Umum di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Kota Pekanbaru). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Terapan*, 1(1), 53-67.
- Irmawati, S., Sultan, M. H., & Nurhannis, N. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *J. Katalogis* 5, 188– 197.
- Iskandar, A., & Februadi, A. (2021). Pengaruh Dimensi Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Bagian Rawat Inap Rumah Sakit

Susi Purwitasari\*, Chriswardani Suryawati, Cahya Tri Purnami

Universitas Diponegoro (UNDIP) Semarang  
Korespondensi Penulis: Susi Purwitasari. \*Email: susi.keanu@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v17i4.10132>

Hubungan *tangibles, realibility, responsiveness, assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien kemoterapi di Rumah Sakit X di Kabupaten Semarang

- Immanuel Bandung. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 19(2), 87-95.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). Hasil Utama Riset Kesehatan Dasar 2018. Diakses dari [https://kesmas.kemkes.go.id/assets/upload/dir\\_519d41d8cd98f00/files/Hasil-risikesdas-2018\\_1274.pdf](https://kesmas.kemkes.go.id/assets/upload/dir_519d41d8cd98f00/files/Hasil-risikesdas-2018_1274.pdf).
- Kurniasari, F. N., Harti, L. B., Ariestiningsih, A. D., Wardhani, S. O., & Nugroho, S. (2017). *Buku Ajar Gizi dan Kanker*. Universitas Brawijaya Press.
- Lestari, A., Budiarti, Y., & Ilimi, B. (2020). Study Fenomenologi: Psikologis Pasien Kanker yang Menjalani Kemoterapi. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (Jksi)*, 5(1), 52-66.
- Mahmud, A. N., (2020). Kepuasan Pasien: Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Voice of Midwifery*, 10(2), pp.940-954.
- Melyanti, R., Irfan, D., Ambiyar, A., Febriani, A., & Khairana, R. (2020). Rancang Bangun Sistem Antrian Online Kunjungan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Syafira Berbasis Web. *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science*, 3(2), 192-198.
- Muntiaha, C. R., Kolibu, F. K., & Wowor, R. (2018). Hubungan Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung. *Kesmas*, 7(3).
- Noor, W. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Apotik yang Terdiri dari *Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, Empathy* terhadap Kepuasan Pasien pada Rsud Pangeran Jaya Sumitra Kotabaru-Kalimantan Selatan. *Kindai*, 17(2), 260-270.
- Oosterhof, P., Sombroek, M., & Crul, M. (2019). Patient Satisfaction with Information on Chemotherapy. *European Journal of Oncology Pharmacy*, 2(2), e15.
- Rahayuwati, L., & Sari, S. P. (2018). *Studi Ethnography-Ethnonursing: Konsep dan Aplikasi Penelitian Tentang Kehidupan Pasien Kanker Payudara*. UNPAD Press.
- Rismayanti, R., Ilyas, G. B., & Kadir, I. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Di UPTD Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru. *YUME: Journal of Management*, 1(3).
- Saprilla, A. N. (2018). Pengaruh Responsiveness Perawat dalam Praktik Komunikasi Terapeutik terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 173-179.
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit "S". *Menara Medika*, 4(1).
- Simanjorang, D., Hasan, R. S. B., Silaen, M., & Girsang, E. (2019). The Analysis of Quality Health Services Effect Against Patient Satisfaction Patients at Royal Prima Medan Hospital. *Journal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 8(2), 90-97.
- Sudarto, T. (2011). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas VIP (Studi Kasus Pasien di Kota Jember). *Balance: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 8(01).
- Suparwo, A. (2022). The Effect of Facility and Services Quality on Patient Satisfaction in Noeranny's Maternity Clinic. *Enrichment: Journal of Management*, 12(5), 3592-3598.
- Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239-246.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.

**Susi Purwitasari\*, Chriswardani Suryawati, Cahya Tri Purnami**

Universitas Diponegoro (UNDIP) Semarang  
Korespondensi Penulis: Susi Purwitasari. \*Email: susi.keanu@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v17i4.10132>

Hubungan *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien kemoterapi di Rumah Sakit X di Kabupaten Semarang

**Susi Purwitasari\***, Chriswardani Suryawati, Cahya Tri Purnami

Universitas Diponegoro (UNDIP) Semarang

Korespondensi Penulis: Susi Purwitasari. \*Email: susi.keanu@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v17i4.10132>