

GAMBARAN *RESPONSIVENESS*, *TANGIBLES*, DAN *EMPATHY* PADA KARYAWAN DI POLIKLINIK MATA

Theresia Eriyani¹, Sena Yudipaty², Witdiawati³, Udin Rosidin⁴

¹Fakultas Keperawatan, Universitas Padjadjaran, theresia@unpad.ac.id

²Balai Kesehatan Mata Masyarakat Cikampek, senayudipaty80@gmail.com

³Fakultas Keperawatan, Universitas Padjadjaran, witdiawati14001@unpad.ac.id

⁴Fakultas Keperawatan, Universitas Padjadjaran, dinr8629@gmail.com

Correspondent: theresia@unpad.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini didasari oleh jumlah kunjungan pasien ke BKMM yang mengalami penurunan dari tahun 2010 sebanyak 9372 pasien, menurun tahun 2011 menjadi 9314 pasien, dan menurun kembali tahun 2012 menjadi 8621 pasien. Sampai saat ini belum pernah diadakan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan hal tersebut, tetapi dari keluhan beberapa pasien menyatakan kurangnya perhatian dari petugas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran daya tanggap (*responsiveness*), bukti fisik (*tangibles*), dan perhatian (*empathy*) karyawan BKMM di poliklinik mata BKMM. Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian adalah pasien yang pernah berkunjung ke poliklinik rawat jalan BKMM lebih dari satu kali. Jumlah sampel sebanyak 89 responden dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan pengukuran waktu. Analisa yang digunakan adalah analisa univariat. Hasil penelitian ini daya tanggap karyawan BKMM cepat, bukti fisik BKMM nyaman, dan karyawan BKMM tidak memberikan perhatian. Karyawan BKMM, terutama perawat, diharapkan lebih meningkatkan pelayanan dan lebih memberikan perhatian kepada pasien. Salah satunya dengan cara membudayakan 5S yaitu; salam, sopan, santun, senyum dan sapa dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Kata kunci : Daya tanggap, berwujud/bukti fisik, perhatian

ABSTRACT

The number of patient visits to BKMM decreased from 2010, from 9372 patients to 9314 patients, and dropped again in 2012 to 8621 patients. No research has been conducted to find out the cause, but some patients' complaints stated about the lack of attention from the staff. This study aims to describe the responsiveness, tangibles, and empathy of BKMM employees at the BKMM eye polyclinic. This research used the quantitative descriptive method. The population in this study were patients who had visited the BKMM outpatient polyclinic more than once. The number of samples was 89 respondents with the purposive sampling technique—data collection using questionnaires and time measurement. The analysis was used in univariate analysis. The results of this study are the responsiveness of BKMM employees is fast, physical evidence of BKMM is comfortable, and BKMM employees do not pay empathy to patients. BKMM employees, especially nurses, are expected to improve services further and give more attention to patients. One of them is by cultivating courtesy, manners, smiles, and greetings to patients.

Keywords: *Responsiveness, tangible, empathy*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan suatu sarana kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Adapun kegiatan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit meliputi upaya kesehatan dasar, upaya kesehatan rujukan dan kesehatan penunjang dengan memperhatikan fungsi sosial. Rumah sakit juga dapat digunakan untuk keperluan pendidikan dan latihan, penelitian, pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (UU no. 36 tahun 2009). Untuk itu dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, rumah sakit harus memperhatikan juga kualitas pelayanan yang diberikannya.

Diperlukan strategi kerja pemasaran yang berfokus pada pelanggan, jaminan kepuasan, kerja sama tim dan pemberdayaan karyawan. Terdapat banyak faktor yang dipertimbangkan untuk memilih pelayanan kesehatan, akan tetapi salah satu cara untuk menarik konsumen (pasien) dan memenangkan dalam persaingan adalah dengan cara memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan keinginan konsumen (pasien) sehingga dapat memberikan kepuasan kepada mereka (Kotler, 2009).

Kepuasan pasien dapat berhubungan dengan berbagai aspek di antaranya mutu pelayanan yang diberikan, kecepatan pemberian layanan, prosedur serta sikap yang diberikan oleh pemberi pelayanan kesehatan itu sendiri (Anwar, 1998 dalam Awinda, 2004).

Sehubungan dengan kepuasan pelanggan, terdapat lima determinan kualitas jasa yang meliputi reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Dari kelima determinan tersebut, yang sangat sering menjadi acuan bagi para pengguna jasa pelayanan kesehatan dalam menentukan puas atau tidaknya terhadap jasa yang diberikan adalah berwujud/bukti fisik atau *tangibles*, daya tanggap atau *responsiveness* dan perhatian atau *empathy*, karena pada umumnya pasien akan merasa puas apabila terdapat fasilitas yang nyaman, tidak perlu

menunggu lama untuk mendapatkan jasa pelayanan dan mendapatkan perhatian dari petugas dengan baik.

Salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan di wilayah Cikampek adalah Balai Kesehatan Mata Masyarakat (BKMM) Cikampek. BKMM Cikampek adalah unit pelaksana teknis di lingkungan Depkes RI berfungsi dalam melaksanakan pelayanan, pendidikan dan pelatihan teknis, penelitian dan pengembangan, serta peningkatan kemitraan di bidang kesehatan mata masyarakat.

Berdasarkan perbandingan data jumlah kunjungan pasien ke BKMM Cikampek tahun 2010–2012 tampak adanya penurunan jumlah kunjungan pasien ke BKMM Cikampek. Hal ini tentu saja bertolak belakang dengan apa yang diungkapkan oleh Prof. Dr. Sugana Tjakrasudjatma, Sp.M pada tahun 2011, bahwa terdapat 1,5 juta penderita katarak lama dan terdapat 200 ribu orang penderita katarak baru setiap tahunnya sedangkan hanya 100 ribu orang yang bisa dioperasi, sehingga setiap tahunnya pasien dengan katarak akan semakin bertambah jumlahnya. Meskipun selama ini belum ada informasi maupun data mengenai penurunan kunjungan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di BKMM Cikampek, tetapi dari hasil wawancara peneliti pada bulan Juni 2012 kepada 10 orang pasien di poliklinik mata BKMM Cikampek sebagian pasien ada yang mengeluhkan tentang kurangnya perhatian dari petugas yang memberikan pelayanan. Apabila hal ini terus dibiarkan, maka tidak menutup kemungkinan pasien akan meninggalkan BKMM Cikampek dan mencari jasa pelayanan kesehatan yang lebih bermutu di tempat lain. Karena pada umumnya pasien akan merasa puas apabila terdapat fasilitas yang nyaman, bersih, tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan jasa pelayanan dan mendapatkan perhatian dari petugas dengan baik.

Berdasarkan fenomena di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran daya tanggap (*responsiveness*), berwujud/bukti fisik

(*tangibles*), dan perhatian (*empathy*) karyawan BKMM pada pelayanan rawat jalan di poliklinik mata BKMM Cikampek.

KAJIAN LITERATUR

Kepuasan berarti keinginan dan kebutuhan seseorang telah terpenuhi. Kepuasan seorang penerima jasa pelayanan dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapannya dapat dipenuhi melalui jasa atau produk yang dikonsumsi. Parasuraman et al. (1988) dalam Bustami (2011) mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang dikenal sebagai *service quality* (SERVQUAL), yang digunakan oleh para pasien dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Reliabilitas (*reliability*), yaitu kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat. Kemudian daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Berikutnya jaminan (*assurance*) yaitu mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Selain itu perhatian (*empathy*) yaitu kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan, dan yang terakhir adalah berwujud/bukti fisik (*tangibles*) meliputi penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan bahan/media komunikasi (Kotler, 2009).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria inklusi: mampu membaca dan menulis dan pernah berkunjung ke poliklinik mata BKMM Cikampek lebih dari satu kali.

Instrumen dalam penelitian ini adalah sebuah kuesioner yang berisi 13

pertanyaan untuk mengukur variabel daya berwujud/bukti fisik (*tangibles*) dan perhatian (*empathy*) dengan skala likert sedangkan variabel daya tanggap (*responsiveness*) diukur dengan melakukan observasi dan pengukuran. Responden diharuskan memilih jawaban dari pernyataan dengan 4 pilihan jawaban yaitu Sangat Baik (SB), Baik (B), Kurang Baik (KB) dan Tidak Baik (TB). Adapun untuk mengukur variabel daya tanggap (*responsiveness*), mempergunakan *stopwatch*/jam. Peneliti melakukan observasi dan menghitung waktu yang diperlukan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan dimulai dari pendaftaran sampai pasien mendapatkan pelayanan atau pemeriksaan visus oleh perawat. Hasil pengukurannya dibagi menjadi dua kategori, yakni cepat, jika pelayanan diberikan dalam waktu selama 30 menit atau kurang, dan lambat, jika pelayanan diberikan dalam waktu lebih dari 30 menit.

Uji instrumen penelitian dilakukan melalui dua tahap, yaitu uji *content* dan uji *construct*. Uji *content* dilakukan dengan meminta masukan tentang isi instrumen atau kuesioner yang telah dibuat oleh peneliti kepada tiga orang penelaah/dosen yang memahami tentang isi/*content* dari penelitian dan diperoleh hasil yaitu semua isi pernyataan dari kuesioner telah memenuhi variabel yang diteliti hanya perlu perubahan penyederhanaan bahasa dan pengurangan jumlah item kuesioner, sesuai dengan saran dan masukan dari ketiga penelaah/validator tersebut peneliti telah memperbaiki instrumen yang dibuat tersebut. Sedangkan uji *construct* dilakukan dengan cara mengujicobakan instrumen kepada 27 orang yang memiliki karakteristik sama dengan sampel di BKMM Cikampek pada bulan Januari 2012. Uji validitas berdasarkan koefisien korelasi item-total menunjukkan seluruh pertanyaan valid dengan $r \geq 0,30$. Sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumus Alpha. Hasil uji reliabilitas menunjukkan variabel bukti fisik berdasarkan harapan diperoleh nilai 0,965 dan berdasarkan kenyataan diperoleh nilai 0,905

sedangkan untuk variabel perhatian berdasarkan harapan diperoleh nilai 0,981 dan berdasarkan kenyataan diperoleh nilai 0,929. Dengan demikian seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

Analisis univariat digunakan untuk menganalisis hasil penelitian. Analisa univariat adalah analisa yang dilakukan terhadap tiap variabel dan hasil penelitiannya, analisa univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian (Notoatmojo, 2010).

Pengumpulan data dilaksanakan pada 25 Maret sampai dengan 5 April 2013 bertempat di poliklinik rawat jalan BKMM Cikampek.

PEMBAHASAN

Sebanyak 89 pasien ikut berpartisipasi dalam penelitian ini. Tabel 1 menunjukkan data karakteristik responden.

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	44	49.4%
Perempuan	45	50.6%
Jumlah	89	100%
Usia		
Remaja (< 20 tahun)	7	7.9%
Dewasa (20 – 29 tahun)	13	14.6%
Muda (30 – 39 tahun)	15	16.9%
Pra lansia (40 – 49 tahun)	18	20.2%
Lansia (>50 tahun)	35	40.4%
Jumlah	89	100%
Pendidikan		
Tidak Sekolah	4	4.5%
SD	27	30.3%
SMP	26	29.2%
SMA	20	22.5%
	12	13.5%

Perguruan Tinggi	Jumlah	Persentase
Pekerjaan		
PNS	8	9.0%
Wiraswasta	10	11.2%
Tani	16	18.0%
Karyawan	12	13.5%
Swasta	28	31.5%
IRT	15	16.9%
Tidak Kerja		
Jumlah	89	100%

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, persentase responden persentasenya cukup berimbang dimana setengah dari responden (50,6%) berjenis kelamin perempuan dan hampir sebagian responden (49,4%) berjenis kelamin laki-laki. Kemudian dari segi usia hampir sebagian responden (40,4%) tergolong dalam kategori lansia, dengan tingkat pendidikan hampir sebagian responden (30,3%) berpendidikan SD. Sedangkan dilihat dari pekerjaan, hampir sebagian responden (31,5%) bekerja sebagai ibu rumah tangga (IRT).

Hasil penelitian ini ditunjukkan pada Tabel di bawah ini.

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), Berwujud/Bukti Fisik (*Tangibles*), dan Perhatian (*Empathy*) Karyawan BKMM Cikampek

Dimensi	Distribusi Frekuensi	
	Frekuensi	Persentase
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)		
Cepat	84	94,4%
Lambat	5	5.6%
Berwujud/Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)		
Nyaman	78	87.6%
Tidak nyaman	11	12.4%
Frekuensi Perhatian (<i>Empathy</i>)		
Empathy	7	7.9%
Tidak Empathy	82	92.1%
Total	89	100%

Tabel 2 menunjukkan bahwa berdasarkan variabel daya tanggap (*responsiveness*),

hampir seluruh responden (94,4%) menyatakan daya tanggap dari karyawan BKMM cepat, dan sebagian kecil responden (5,6%) menyatakan daya tanggap karyawan BKMM lambat. Berdasarkan variabel berwujud/bukti fisik (*tangibles*), hampir seluruh responden (87,6%) menyatakan nyaman dan sebagian kecil responden (12,4%) menyatakan tidak nyaman terhadap pelayanan karyawan BKMM. Sedangkan berdasarkan variabel perhatian (*empathy*), hampir seluruh responden menyatakan karyawan BKMM tidak memberikan perhatian/tidak empathy (92,1%) dan sebaliknya hanya sebagian kecil responden (7,9%) menyatakan karyawan BKMM memberikan perhatian (*empathy*).

Pasien atau klien merupakan individu terpenting di rumah sakit sebagai konsumen sekaligus sasaran produk rumah sakit. Di dalam suatu proses keputusan, pasien tidak akan berhenti hanya sampai proses penerimaan pelayanan, pasien akan mengevaluasi pelayanan yang diterimanya tersebut. Hasil dari proses evaluasi itu akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas (Sumarwan, 2003).

Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh kesigapan, cepat dan tepat dalam menghadapi pertanyaan, keluhan, dan masalah dari pelanggan. Dimensi daya tanggap ini merefleksikan komitmen perusahaan atau instansi untuk memberikan pelayanan yang sigap, cepat dan tepat pada waktunya.

Hasil analisis data tentang daya tanggap (*responsiveness*) karyawan BKMM dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di poliklinik mata BKMM Cikampek, didapatkan hasil 84 pasien yang menyatakan daya tanggap karyawan BKMM cepat hampir seluruhnya yaitu 71 orang (84,5%) menyatakan puas terhadap pelayanan BKMM, sebaliknya dari 5 orang pasien yang menyatakan daya tanggap karyawan BKMM lambat, 4 orang (80%) atau hampir seluruh responden

menyatakan tidak puas terhadap pelayanan BKMM.

Hasil penelitian di atas dapat disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya dari jenis pekerjaan responden. Seperti dipaparkan sebelumnya bahwa jenis pekerjaan hampir sebagian responden yaitu ibu rumah tangga 28 orang (31,5%). Sebagai ibu rumah tangga tentunya memiliki tugas atau pekerjaan yang cukup banyak di rumah, sehingga mereka memiliki keinginan untuk cepat pulang karena banyaknya kesibukan di rumah. Faktor inilah yang memungkinkan ketidakpuasan dari responden terhadap daya tanggap karyawan BKMM dalam memberikan pelayanan.

Substansi yang dianggap mempengaruhi kepuasan pasien sangat penting sebagian sudah dilaksanakan sepenuhnya karena pada dimensi berwujud (*tangibles*) hampir seluruh responden merasa nyaman dengan pelayanan di BKMM Cikampek, dan hanya sebagian kecil responden merasa tidak nyaman. Beberapa hal yang sesuai dengan apa yang menjadi harapan pasien di antaranya penampilan petugas, kenyamanan ruangan dan kebersihan ruangan.

Ketiga hal tersebut merupakan suatu dasar yang penting bagi kepuasan pasien karena bisa mencerminkan baik tidaknya pelayanan yang diberikan. Dengan penampilan petugas kesehatan yang rapi dan bersih, ruangan yang nyaman dan bersih maka pasien akan beranggapan bawa pasien akan mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman yang dikutip oleh Supranto (2001), dimana penampilan dan pelayanan perawat serta penunjang pelayanan yang meliputi sarana dan prasarana yang memadai akan meningkatkan pelayanan keperawatan.

Hasil analisis data kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di poliklinik mata BKMM Cikampek dilihat dari dimensi berwujud/bukti fisik (*tangibles*) didapatkan hasil bahwa dari 78 orang pasien yang menyatakan berwujud/bukti fisik BKMM nyaman hampir seluruh responden yaitu 67 orang

(85.9%) menyatakan puas, sebaliknya dari 11 orang pasien yang menyatakan berwujud/bukti fisik BKMM tidak nyaman sebagian besar responden yaitu 6 orang (54.5%) menyatakan tidak puas. Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa hampir seluruh responden menyatakan puas terhadap berwujud/bukti fisik BKMM, meskipun masih ada sebagian kecil responden yang menyatakan tidak puas akan hal tersebut. Hasil tersebut dapat disebabkan oleh karena berdasarkan karakteristik usia hampir sebagian responden termasuk dalam katagori lansia (40.4%) dan sebagian kecil responden termasuk katagori pra-lansia (20.2%), dan berdasarkan tingkat pendidikan hampir sebagian responden diketahui berpendidikan SD (30.3%) dan SMP (29.2%) yang merupakan tingkat pendidikan dasar di Indonesia. Responden lansia umumnya sudah tidak terlalu mementingkan bukti fisik dari BKMM melainkan pelayanan yang diberikan, selama dilayani dengan baik maka mereka akan menyatakan puas. Kemudian tingkat pendidikan responden yang kebanyakan masih katagori pendidikan dasar maka dapat menentukan prioritas responden dimana kesigapan pelayanan yang diberikan yang menjadi tolak ukur kepuasannya. Dalam hal ini karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap pelanggannya, tidak membedakan pasien, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan. Dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan dan merefleksikan kemampuan karyawan untuk menyelami perasaan pelanggan. Hasil analisis data kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di poliklinik mata BKMM Cikampek dilihat dari dimensi perhatian (*empathy*) di dapatkan hasil bahwa dari 7 orang pasien yang menyatakan karyawan BKMM memberikan perhatian (*empathy*) hampir sebagian responden yaitu 2 orang (28.6%) menyatakan puas terhadap

perhatian yang diberikan, sebaliknya dari 82 orang pasien yang menyatakan karyawan BKMM tidak *empathy* sebagian kecil responden yaitu 12 orang (14.6%) menyatakan tidak puas akan hal tersebut.

Hasil penelitian tersebut dapat disebabkan oleh faktor kurangnya jumlah petugas yang tidak sebanding dengan jumlah kunjungan pasien yang jika dirata-ratakan kunjungan per hari sebanyak 40 orang, walaupun tidak terlalu banyak biasanya sebagian besar pasien datang pada saat yang hampir bersamaan sehingga akan terjadi antrean yang cukup banyak di waktu tertentu. Seperti di bagian pendaftaran, hanya ada dua orang yang bertugas untuk melayani pendaftaran pasien, sehingga tidak menutup kemungkinan berkurangnya perhatian yang diberikan kepada pasien saat mendaftar oleh petugas. Demikian halnya juga dengan perawat yang melakukan pemeriksaan tajam penglihatan (*visus*). Di ruangan pemeriksaan hanya ada dua orang perawat yang bertugas untuk melakukan pemeriksaan. Perbandingan antara perawat yang bertugas dengan jumlah pasien yang akan diperiksa yang kurang berimbang memungkinkan terjadinya ketidakpuasan terhadap perhatian yang diberikan perawat kepada pasien.

Dari hasil penelitian di atas pasien yang menyatakan karyawan BKMM tidak *empathy* akan tetapi menyatakan puas akan hal tersebut cukup banyak yaitu 70 orang (85.4%). Hal ini sungguh di luar kebiasaan karena semestinya jika pasien menyatakan karyawan BKMM tidak *empathy* maka reaksi yang muncul adalah ketidakpuasan bukan sebaliknya, akan tetapi hal itu mungkin saja bisa terjadi karena faktor karakteristik jenis kelamin dan usia responden. Kebanyakan responden yang berjenis kelamin perempuan dan memasuki usia lanjut biasanya lebih sensitif dan memerlukan perhatian yang lebih dibandingkan dengan laki-laki dan berusia muda, sehingga kebanyakan responden menyatakan kurangnya perhatian dari karyawan BKMM. Tingkat pendidikan responden pun mungkin berpengaruh

kepada prioritas responden dalam menentukan tingkat kepuasan, sehingga meskipun kebanyakan responden menyatakan kurangnya perhatian (*empathy*) karyawan BKMM dalam memberikan pelayanan akan tetapi responden menyatakan puas terhadap pelayanan karyawan BKMM. Meskipun kebanyakan responden menyatakan kurangnya perhatian (*empathy*) dari karyawan BKMM, hal ini mungkin terpengaruhi oleh dua dimensi yang lainnya yaitu daya tanggap dan berwujud/bukti fisik BKMM yang kebanyakan responden menyatakan puas terhadap dua dimensi tersebut.

PENUTUP

Terdapat 3 poin penting yang menjadi kesimpulan dari penelitian ini. Pertama, hampir seluruh pasien menyatakan daya tanggap karyawan BKMM cepat dan sebagian kecil pasien menyatakan daya tanggap karyawan BKMM lambat. Kedua, hampir seluruh pasien menyatakan bukti fisik BKMM nyaman dan sebagian kecil pasien menyatakan bukti fisik BKMM tidak nyaman. Ketiga, hampir seluruh pasien menyatakan karyawan BKMM tidak memberikan perhatian dan sebagian kecil pasien menyatakan karyawan BKMM memberikan perhatian. Sehingga untuk meningkatkan mutu pelayanan pada dimensi perhatian (*empathy*), perawat diharapkan lebih meningkatkan pelayanan dan lebih memberikan perhatian kepada pasien. Salah satunya dengan cara membudayakan 5S yaitu; salam, sopan, santun, senyum dan sapa dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

REFERENSI

- Awinda, D. (2004). *Tingkat Kepuasan Pasien Perusahaan dan Pasien Pribadi Terhadap Mutu Pelayanan Ruang Rawat Inap Kelas III RS. Permata Bunda Medan*. Tesis master tidak pernah diterbitkan. USU, Medan, Indonesia.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan*

Akseptabilitasnya. Jakarta. Erlangga.

Notoatmojo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta. Rineke Cipta.

Sumarwan. (2003). *Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Jakarta. Salemba Empat

Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta. Rineke Cipta.

Kotler, P. (2009). *Marketing Management Analysis, Planing, Implementation and Control, Practice Hall International Inc A: Division of Simon and Sevent Edition Cruster, Engloew Ood Cliffs*.

BIODATA PENULIS

Home base penulis pertama adalah dosen fakultas Keperawatan Universitas Padadjaran pada Departemen Keperawatan Dasar, *Home base* penulis kedua adalah perawat di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Cikampek, sedangkan penulis ketiga dan keempat adalah dosen fakultas Keperawatan Universitas Padadjaran pada Departemen Keperawatan Komunitas.