

Original Artikel

Hubungan Daya Tanggap, Keandalan, dan Empati Teknisi Pelayanan Darah dengan Kepuasan Pelanggan di UPTD RSCM Tahun 2021*(Relationship of Responsibility, Reliability, and Empathy of Blood Service Technicians with Customer Satisfaction at UPTD RSCM in 2021)***Bekti Joko Yulianto¹, Nining Arini², Agustina Sari³***STIKIM, Jakarta, Indonesia.*Email: ¹bektijokoy@gmail.com, ²nining.arini@gmail.com, ³agustinasari988@gmail.com**Abstract**

Introduction: Customer satisfaction is a feeling of pleasure or disappointment that arises from customers after comparing the perceived performance with the expected performance. Customer satisfaction is one of the indicators of service quality in the Blood Transfusion Service Unit of Dr. RSUPN Cipto Mangunkusumo (UPTD RSCM). There were customers who not satisfied with the services of the Blood Service Technician (TPD) officers such as the speed of service that was less responsive, the lack of attention from the officers, providing information that was less informative, the results of the examination being late from the promised time. This study aimed to determine the relationship between responsiveness, reliability, empathy of blood service technicians with customer satisfaction at UPTD RSCM in 2021.

Methods: This type of research was an analytical survey with a cross sectional approach. The research instrument was a questionnaire. The research was conducted in July-August 2021 at UPTD RSCM. The research sample were 373 respondents with accidental sampling technique. The statistical test used in this study is the Chi Square non-parametric statistical test.

Results: The results showed TPD responsiveness was good (90,3%), TPD reliability was good (92,8%), TPD empathy was good (92,2%), 81,5% of respondents said they were satisfied with the services provided. The results also show that there was a relationship between responsiveness, reliability, empathy of Blood Service Technician (TPD) with customer satisfaction ($p\text{-value} = 0.000 < 0.05$).

Discussion: Excellent service training related to customer satisfaction for Blood Service Technicians is carried out regularly. Optimizing the use information systems in UPTD to accelerate service to customers and accommodate customer complaints.

Keywords: Responsiveness, Empathy, Reliability, Customer Satisfaction

Artikel

Disubmit (Received) : 2 November 2021

Diterima (Accepted) : 12 November 2021

Diterbitkan (Published) : 26 November 2021

Copyright: © 2021 by the authors. License DPOAJ, Jakarta, Indonesia. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Pendahuluan

Kepuasan pelanggan merupakan aspek yang penting untuk pelayanan kesehatan dan berhubungan erat dengan kualitas pelayanan kesehatan.^(1,2) Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Pelanggan dalam lingkungan rumah sakit terdiri dari pasien, pendamping pasien, dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan.⁽³⁾ Penelitian yang dilakukan Fufa dan Negao menunjukkan bahwa dari 284 pasien yang diteliti, 72,2% pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diterima di RS Jimma Medical Center, Ethiopia Selatan.⁽⁴⁾ Tingkat kepuasan pelanggan di RS Balimbingan Malaysia mengalami penurunan sejak tahun 2016-2018, pada tahun 2016 sebesar 78,5%, tahun 2017 76,2%, tahun 2018 sebesar 73,2%.⁽⁵⁾ Penelitian yang dilakukan Jaya dan Syarufuddin menyatakan bahwa 36,27% pasien rawat inap di Gedung A RSCM Jakarta tidak puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan.⁽⁶⁾

Menurut Kepmenkes No. 128 tahun 2008, salah satu standar pelayanan minimal di rumah sakit, tersedianya pelayanan transfusi darah. Pelayanan transfusi darah menjadi bagian penting dari pelayanan kesehatan di rumah sakit yang ditujukan untuk fasilitas penyediaan darah bagi pasien yang membutuhkan transfusi darah.⁽⁷⁾ Salah satu rumah sakit rujukan nasional yang juga memiliki fasilitas pelayanan transfusi darah adalah Unit Pelayanan Transfusi Darah Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo (UPTD RSCM) Jakarta.

Menurut Parasuraman *et al.*, mutu pelayanan kesehatan terdiri dari 5 dimensi yang dikenal sebagai *Service Quality (Servqual)*, yang terdiri dari: bukti langsung (*tangibles*) meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, penampilan personal, dan materi komunikasi; empati (*emphaty*) meliputi pemberian perhatian kepada pelanggan; keandalan (*reliability*) mencerminkan kemampuan petugas untuk melakukan layanan dengan andal dan akurat; jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kesopanan, kemampuan karyawan untuk menyampaikan kepercayaan, keyakinan; daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat dan tepat.^(9,10) Penelitian yang dilakukan oleh Jain *et al.* menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan dengan dimensi empati (0,95), keandalan (0,75) dan daya tanggap (0,74) terhadap pelayanan 4 bank darah di India.⁽⁷⁾ Penelitian yang dilakukan Saha dan Bhattacharya menunjukkan hasil bahwa terdapat perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan dari dimensi empati (0,49), keandalan (0,38), daya tanggap (0,55) dengan tingkat kepuasan pelanggan di pelayanan bank darah NACO India.⁽¹¹⁾

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu dari indikator mutu dan keselamatan yang ada di UPTD RSCM dengan periode data tahunan dan target yang harus dicapai sebesar $\geq 85\%$. Capaian indikator kepuasan pelanggan UPTD RSCM tahun 2016 sebesar 84,3%, tahun 2017 sebesar 93,5%, tahun 2018 sebesar 80,44% dan tahun 2020 sebesar 85%.⁽¹²⁾ Kepuasan pelanggan di UPTD RSCM dipengaruhi oleh daya tanggap, keandalan, empati dari Teknisi Pelayanan Darah (TPD). Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan dari survei kepuasan pelanggan terhadap pelayanan UPTD RSCM pada bulan Juni tahun 2021 didapati bahwa baik pasien, pendamping atau keluarga pasien maupun petugas ruangan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh TPD, berbagai alasan yang membuat pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, kecepatan pelayanan yang kurang tanggap, kurangnya perhatian dari petugas, pemberian informasi yang kurang informatif, terlambatnya hasil pemeriksaan dari waktu yang dijanjikan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara daya tanggap, keandalan, empati teknisi pelayanan darah dengan kepuasan pelanggan di UPTD RSCM tahun 2021.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli–Agustus tahun 2021 yang berlokasi di Unit Pelayanan Transfusi Darah Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta (UPTD RSCM).

Populasi pada penelitian ini seluruh pelanggan UPTD RSCM pada tahun 2020 sebanyak 61.722

formulir permintaan darah dengan rata-rata setiap bulannya yaitu 5.455 formulir permintaan darah. Sampel merupakan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi.⁽¹³⁾ Jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* dengan batas kesalahan 5% (0,05), sebanyak 373 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *accidental sampling*, teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemukan cocok sebagai sumber data.⁽¹⁴⁾

Jenis data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan menggunakan instrumen penelitian berupa angket/kuesioner yang diisi oleh responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari data kepuasan pelanggan dan laporan permintaan darah UPTD RSCM. Sebelum disebar kepada responden, kuesioner dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap 32 responden, seluruh butir pertanyaan yang terdiri dari 5 butir pertanyaan variabel keandalan, 5 butir pertanyaan variabel daya tanggap, 5 butir variabel empati, 10 butir pertanyaan kepuasan pelanggan dinyatakan valid ($p\text{-value} < 0,005$). Instrumen penelitian dinyatakan reliabel dengan diperolehnya nilai *crombach's alpha* setiap variabel $> r_{\text{tabel}}$. Data primer dikumpulkan dari masing-masing variabel, variabel independen penelitian ini antara lain daya tanggap, keandalan, empati teknisi pelayanan darah, dan variabel dependen adalah kepuasan pelanggan di UPTD RSCM. Hasil ukur variabel independen dibagi menjadi 2 kategori, baik dan tidak baik, dikatakan baik jika nilai skor \geq median, dikatakan tidak baik jika skor $<$ median, dan hasil ukur variabel dependen dibagi menjadi 2 kategori, puas dan tidak puas, dikatakan puas jika nilai skor \geq median, dikatakan tidak puas jika skor $<$ median.

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk mengetahui karakteristik responden dan karakteristik setiap variabel penelitian. Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Uji statistik yang digunakan adalah uji statistik non-parametrik *chi square* dengan batas kemaknaan yaitu 5% (0,05).

Hasil

Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini adalah pelanggan yang datang ke UPTD RSCM yang telah memenuhi kriteria inklusi penelitian dan mengisi instrumen penelitian pada periode Juli-Agustus 2021 yang berjumlah 373 responden. Distribusi frekuensi karakteristik responden pada penelitian dapat dilihat pada Tabel 1. dapat dilihat bahwa dari 373 responden, 208 (55,8%) responden merupakan perempuan, mayoritas responden berusia 26–45 tahun sebesar 197 responden (52,8%). Pendidikan responden mayoritas SMA/ sederajat sebesar 52,5%. Dari 373 responden, 197 responden (52,8%) merupakan pegawai swasta. Sebesar 222 responden (59,5%) yang datang ke UPTD RSCM merupakan petugas ruangan (pegawai).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis kelamin		
	- Laki-laki	165	44,2
	- Perempuan	208	55,8
2	Usia (tahun)		
	- 6—11	3	0,8
	- 12—25	88	23,6
	- 26—45	197	52,8
	- 46—65	85	22,8
3	Pendidikan terakhir		
	- SD	5	1,3
	- SMP/ sederajat	12	3,2
	- SMA/ sederajat	196	52,5
	- Diploma	104	27,9
	- Sarjana	56	15,0
4	Pekerjaan		
	- PNS/TNI/POLRI	98	26,3
	- Pegawai swasta	197	52,8
	- Wiraswasta	16	4,3
	- Pedagang	3	0,8
	- Buruh	5	1,3
	- Pelajar/ Mahasiswa	24	6,4
	- Ibu rumah tangga	20	5,4
	- Lain-lain	10	2,7
5	Datang sebagai		
	- Pasien	40	10,8
	- Pendamping pasien	108	29,0
	- Petugas ruangan (pegawai)	222	59,5
	- Dokter/ perawat	3	0,8
Total		373	100,0

Sumber: (Data Primer, 2021)

Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk mengetahui gambaran/distribusi frekuensi dari setiap variabel bebas dan variabel terikat yang diteliti. Analisis univariat penelitian dapat dilihat pada Tabel 2. dapat dilihat bahwa 337 responden (90,3%) yang menyatakan bahwa daya tanggap dari teknisi pelayanan darah dalam kategori baik. 346 responden (92,8%) yang menyatakan bahwa keandalan teknisi pelayanan darah dalam kategori baik. 344 responden (92,2%) yang menyatakan bahwa empati teknisi pelayanan darah dalam kategori baik. 304 responden (81,5%) yang menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan teknisi pelayanan darah di UPTD RSCM, sementara 69 responden (18,5%) menyatakan tidak puas.

Tabel 2. Analisis univariat

No	Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Daya tanggap		
	- Baik	337	90,3
	- Tidak baik	36	9,7
2	Keandalan		
	- Baik	346	92,8
	- Tidak baik	27	7,2
3	Empati		
	- Baik	344	92,2
	- Tidak baik	29	7,8
4	Kepuasan pelanggan		
	- Puas	304	81,5
	- Tidak puas	69	18,5

Sumber: (Data primer, 2021)

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Analisis bivariat penelitian ini menggunakan uji non-parametrik *chi-square* dengan tingkat kepercayaan yang digunakan sebesar 95%. Analisis bivariat penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hubungan Daya Tanggap, Keandalan dan Empati Teknisi Pelayanan Darah dengan Kepuasan Pelanggan Di UPTD RSCM Tahun 2021

No	Variabel	Kepuasan pelanggan		Total (%)	P-value (OR)
		Puas	Tidak puas		
1	Daya tanggap				
	- Baik	298 (88,4%)	39 (11,6%)	337 (100%)	0,000 (38,2)
	- Tidak baik	6 (16,7%)	30 (83,3%)	36 (100%)	
2	Keandalan				
	- Baik	300 (86,7%)	46 (13,3%)	346 (100%)	0,000 (37,5)
	- Tidak baik	4 (14,8%)	23 (85%)	27 (100%)	
3	Empati				
	- Baik	300 (87,2%)	44 (12,8%)	344 (100)	0,000 (42,6)
	- Tidak baik	4 (13,8%)	25 (86,2%)	29 (100%)	

Sumber: (Data primer, 2021)

Berdasarkan analisis bivariat pada Tabel 3. menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara daya tanggap, keandalan, empati Teknisi Pelayanan Darah (TPD) dengan kepuasan pelanggan di UPTD RSCM tahun 2021 (*p-value* < 0,05).

Pembahasan

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan pada penelitian ini dilakukan pada masa pandemi Covid-19 yang menyebabkan kesempatan untuk melakukan wawancara kepada responden berkurang karena masih diterapkannya aturan jaga jarak sosial, penyebaran kuesioner dilakukan secara satu per satu kepada responden dengan memperhatikan protokol kesehatan yang ada, kemungkinan terjadinya bias akibat dari adanya

perbedaan pemikiran, persepsi antara responden satu dengan responden lain, faktor kejujuran responden dalam mengisi kuesioner dan objek penelitian yaitu pelanggan pada kurun waktu bulan Juli-Agustus 2021 sehingga tidak menutup kemungkinan akan menunjukkan hasil serta kesimpulan yang berbeda pada objek dan kurun waktu yang berbeda.

Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian pada Tabel 3. menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pelanggan ($p\text{-value}=0,000$). Nilai OR yang diperoleh 38,2 yang artinya daya tanggap yang baik dari teknisi pelayanan darah berpeluang 38,2 kali memuaskan pelanggan dibandingkan dengan daya tanggap teknisi pelayanan darah tidak baik. Beberapa hasil penelitian yang mendukung “terdapat hubungan daya tanggap dengan kepuasan konsumen” pada penelitian ini adalah: Pangerapan *et al.* dengan $p\text{-value}=0,04$, Wira *et al.* dengan $p\text{-value}=0,008$ dan $OR=2,4$, Jain *et al.* yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara persepsi daya tanggap dengan kepuasan konsumen di bank darah ($p\text{-value}=0,000$).^(7,15,16)

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah keinginan dan kemampuan seorang petugas/pemberi layanan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan konsumen dan mampu memenuhi kebutuhannya.⁽¹⁷⁾ Daya tanggap petugas dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pelanggan merupakan hal yang penting dan perlu diperhatikan, karena pasien membutuhkan dukungan, pelayanan yang ramah dan sopan dari petugas yang akan membuat pasien merasa dilayani dengan nyaman dan diperhatikan dengan baik oleh petugas. Petugas yang tanggap akan membantu pasien dalam proses menerima layanan kesehatan.⁽¹⁸⁾

Menurut asumsi peneliti, 39 responden (11,6%) yang menyatakan bahwa daya tanggap teknisi pelayanan darah baik tetapi tidak memuaskan dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dikarenakan masih ada petugas yang kurang tanggap dalam menanggapi keluhan dari pelanggan, petugas tidak selalu ada di loket penerimaan permintaan dan pemberian darah, beberapa petugas tidak tanggap dalam merespon telepon dari ruang rawat inap maupun rawat jalan dan jawaban yang diberikan petugas terkadang tidak memuaskan bagi pelanggan. Penelitian Marama menyatakan bahwa 26 responden (6,3%) tidak puas dengan perawat yang tidak berada di *nurse station* saat dibutuhkan.⁽¹⁹⁾ Penelitian yang dilakukan Simbolon *et al.* menyatakan bahwa 28 pasien (60,9%) tidak puas dengan daya tanggap perawat ($p\text{-value}=0,016$).⁽¹⁷⁾

Hubungan Keandalan dengan Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian pada Tabel 3. menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara keandalan dengan kepuasan pelanggan ($p\text{-value}=0,000$), dan nilai OR 37,5 yang artinya keandalan dari teknisi pelayanan darah yang baik berpeluang 37,5 kali memuaskan bagi pelanggan di UPTD RSCM dibandingkan dengan keandalan teknisi pelayanan darah yang tidak baik. Beberapa hasil penelitian yang mendukung “terdapat hubungan keandalan dengan kepuasan konsumen” pada penelitian ini adalah: Damen dengan $p\text{-value}=0,000$, Sari *et al.* dengan $p\text{-value}=0,000$, Hermansyah *et al.* dengan $p\text{-value}=0,008$, Simbolon dengan $p\text{-value}=0,02$ dan $OR=4,9$, Jain *et al.* yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara persepsi keandalan dengan kepuasan konsumen bank darah ($p\text{-value}=0,000$).^(5,7,9,17,18)

Keandalan dan keterampilan dari petugas dalam memberikan rangkaian layanan kesehatan merupakan hal penting yang harus mendapat perhatian dan terpenuhi bagi penyedia pelayanan kesehatan.⁽²⁰⁾ Semakin tinggi keandalan yang diberikan petugas, akan semakin tinggi tingkat kepuasan bagi pelanggan. Sebaliknya semakin rendah keandalan petugas akan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan.⁽²¹⁾

Menurut asumsi peneliti, 46 (13,3%) responden menyatakan bahwa keandalan teknisi pelayanan darah baik tetapi tidak puas. Hal tersebut dikarenakan terdapat beberapa penjelasan dari petugas yang masih sulit untuk dipahami dan tidak sesuai/terlambatnya hasil pemeriksaan dari waktu yang telah dijanjikan sehingga transfusi darah kepada pasien menjadi tertunda. Penelitian Marama

menyatakan bahwa 159 responden (38,5%) tidak puas dengan informasi yang diberikan oleh perawat tentang tindakan maupun obat yang akan diberikan.⁽¹⁹⁾ Hasil penelitian Mustika dan Sari menunjukkan bahwa terdapat hubungan keandalan dengan kepuasan pelanggan di RSUD Jagakarta (p -value=0,001), keterampilan dan keandalan petugas dalam memberikan pelayanan merupakan hal penting yang harus dipenuhi untuk pemenuhan kepuasan pelanggan.⁽²⁰⁾

Prosedur pelayanan darah di UPTD RSCM dimulai dari formulir permintaan darah diterima, dilakukan *entry* data ke sistem informasi UPTD, dilakukan pemeriksaan golongan darah awal, pemberian tanda terima permintaan darah kepada pelanggan, saat formulir diterima petugas teknisi pelayanan darah, petugas akan menjanjikan pemeriksaan selesai dalam 3 jam setelah formulir diterima (jika stok darah tersedia), jika stok darah tidak tersedia maka petugas akan menginfokan kepada pelanggan untuk mencari pendonor dari pihak keluarga dan menghimbau untuk donor darah di Palang Merah Indonesia (PMI), jika permintaan *emergency*/darurat, darah dapat keluar dalam waktu 30 menit setelah formulir diterima. Saat darah siap diberikan kepada pasien yang memerlukan transfusi darah, petugas serah terima darah wajib memberi informasi bagaimana menjaga kualitas darah agar tetap dalam kondisi baik hingga sampai ke pasien seperti suhu *cool box* harus menunjukkan suhu antara 1-10°C, dan menghimbau agar darah yang sudah keluar dari UPTD RSCM harus segera diberikan kepada perawat/dokter di ruangan dan segera ditransfusikan kepada pasien dalam waktu 30 menit.

Hubungan Empati dengan Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian pada Tabel 3. menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pelanggan (p -value=0,000). Diperoleh nilai OR 42,6 yang artinya empati yang baik dari teknisi pelayanan darah berpeluang 42,6 kali memberikan kepuasan bagi pelanggan dibandingkan dengan empati teknisi pelayanan darah yang tidak baik. Beberapa hasil penelitian yang mendukung “terdapat hubungan empati dengan kepuasan konsumen” pada penelitian ini adalah: Rehaman *et al.* dengan p -value=0,000, Matondang dengan p -value=0,001 dan OR=5, Damen dengan p -value=0,000, Jain *et al.* yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara empati dengan kepuasan konsumen bank darah (p -value=0,000).^(1,7,9,22)

Dimensi empati dalam pemberian pelayanan kesehatan meliputi pemberian perhatian penuh kepada pasien, memahami apa yang dibutuhkan, membina komunikasi yang baik. Hal tersebut akan memengaruhi kepuasan pasien. Pemberian perhatian secara psikologis kepada pasien oleh petugas, memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien dan berpotensi mampu menurunkan tingkat stres pada pasien dalam menjalani rangkaian pengobatan di pelayanan kesehatan.⁽²³⁾

Menurut asumsi peneliti, 44 responden (12,8%) menyatakan bahwa empati teknisi pelayanan darah baik tetapi tidak memuaskan dan sebanyak 25 responden menyatakan empati teknisi pelayanan darah tidak baik dan tidak memuaskan dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dapat dikarenakan terdapat beberapa petugas yang acuh dan tidak ramah kepada pelanggan, petugas tidak memahami apa yang dibutuhkan oleh pelanggan dan beberapa petugas tidak memberi edukasi mengenai transportasi darah dengan baik. Memiliki empati yang baik akan memberikan kesan bahwa petugas memahami kondisi dari pelanggan. Penelitian Wira *et al* menyatakan 37 responden (68,5%) bahwa kepuasan pasien rawat inap di RSUD Wangaya terhadap keramahan dan kesopanan perawat masih kurang baik.⁽¹⁶⁾ Penelitian Reyza menunjukkan bahwa terdapat gap/jarak antara nilai harapan dan kinerja perawat oleh pasien pada indikator keramahan (0,71) dan pemahanan keinginan pasien (0,85).⁽²⁴⁾

Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini terdapat hubungan antara daya tanggap, keandalan dan empati Teknisi Pelayanan Darah (TPD) dengan kepuasan pelanggan di Unit Pelayanan Transfusi Darah RSCM Jakarta tahun 2021.

Makna Singkatan (*Abbreviations*)

UPTD : Unit Pelayanan Transfusi Darah

TPD : Teknisi Pelayanan Darah
PMI : Palang Merah Indonesia

Persetujuan Etik

Penelitian ini telah melalui prosedur kaji etik dan dinyatakan lolos kaji etik (*ethical approval*) oleh Komite Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia – RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo dengan nomor: KET-879/UN2.F1/ETIK/PPM.00.02/2021 pada tanggal 13 September 2021.

Konflik Kepentingan

Penelitian ini independen dari konflik kepentingan individu dan organisasi.

References

1. Rehaman B, Husnain M. The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction in the Private Healthcare Industry in Pakistan. *Journal of Hospital & Medical Management*. 2018;4(1):1–8.
2. Istiana MN, Ahmad LOAI, Liaran RD. Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*. 2019;01(02):24–31.
3. Toliaso CS, Mandagi CKF, Kolibu FK. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Jurnal KESMAS*. 2018;7(4):1–10.
4. Fufa BD, Negao EB. Satisfaction of Outpatient Service Consumers and Associated Factors Towards the Health Service Given at Jimma Medical Center , South West Ethiopia. *School of Nursing and Midwifery, Jimma University, Jimma, Ethiopia*. 2019;10:347–54.
5. Sari IM, Nasution SW, Girsang E, Ginting CN. Relationship of Nursing Service Quality to Patient Satisfaction Levels in Balimbangan Hospital 2018. *International Journal of Research & Review*. 2019;6(8):77–85.
6. Jaya I, Syarufuddin I. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Unit Gedung A-RSCM Jakarta. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*. 2015;1(1):37–41.
7. Jain RK, Doshit Y, Joshi TS. A Study Of Service Quality Of Blood. *International Journal for Quality Research*. 2015;9(4):621–42.
8. Zeithaml VA, Berry LL, Parasuraman A. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*. 1996;60(4):31–46.
9. Al-damen R. Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction “ Case of Al-Bashir Hospital .” *International Journal of Business and Management*. 2017;12(9):136–52.
10. Iman AT, Suryani DL. *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan*. Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan, Badan Pengembangan Dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2017.
11. Saha S, Bhattacharya J. Analyzing the Blood Bank Service Quality from Indian Blood Donors’ Perspective: An Empirical Evidence. *Indian Journal of Community Medicine*. 2019;44(1):58–61.
12. RSCM. *Laporan Kepuasan Pelanggan UPTD RSCM Tahun 2016-2020*. 2021.
13. Notoatmodjo S. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta; 2012.
14. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta; 2017.
15. Pangerapan DT, Palandeng OELI, Rattu AJM. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik*. 2018;2(1):9–18.
16. Wira D, Suarjana, Wijaya G. Hubungan antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive*. 2014;2(2):150–5.

17. Simbolon R, Girsang E, Nasution AN. Relationship of Reliability , Responsiveness , and Nurse Empathy to Inpatient Satisfaction. *International Conference on Health Informatics, Medical, Biological Engineering, and Pharmaceutical*. 2021;5(Himbep 2020):51–7.
18. Hermansyah H, Darmana A, Nur'aini N. Analisis Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Servqual Di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Aceh Timur Tahun 2018. *Health Care : Jurnal Kesehatan*. 2019;8(1):58–69.
19. Marama T, Bayu H, Merga M, Binu W. Patient Satisfaction and Associated Factors among Clients Admitted to Obstetrics and Gynecology Wards of Public Hospitals in Mekelle Town , Ethiopia : An Institution-Based Cross-Sectional Study. *Obstetrics and Gynecology Internationa*. 2016;2018(D 2475059):1–9.
20. Mustika D, Sari K. Kepuasan pasien terhadap layanan rawat inap RSUD Jagakarsa tahun 2017/2018. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*. 2019;5(3):147–52.
21. Nastasia R. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayan Jasa Rumah Sakit Selasih Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Pelangi*. 2011;3(2):62–9.
22. Matondang MR, Madjid TA, Chotimah I. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Karadenan Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*. 2019;2(4):276.
23. Rizal F, Marwati TA, Solikhah S. Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Di Unit Fisioterapi. *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*. 2021;8(2):54.
24. Reyza. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap umum pada rumah sakit daerah madani provinsi sulawesi tengah. *Jurnal Katalogis*. 2017;5(9):22–32.

--- ISJMHS ---