

PENGARUH *EMPATHY*, *RESPONSIBILITY*, DAN *TANGIBLES* PELAYANAN SOSIAL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PALANG MERAH INDONESIA (PMI) SURAKARTA

Herri Supriyanto

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Surakarta, Indonesia
Email: herrisupriyanto917@yahoo.co.id

Dewi Pujiani

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Surakarta, Indonesia
Email: dewipujiani8@gmail.com

ABSTRACT

The authors have a goal to determine the influence of empathy, responsibility, and tangible in public health services to public satisfaction in PMI Surakarta either partially or simultaneously. Hypothesis in this research were: suspected empathy, responsibility, and tangible in social service of public health have significant influence to satisfaction of society in PMI Surakarta either partially or simultaneously. Data needed in this research were primary data obtained by questionnaire method from sample counted 67 respondents. Data analysis used in this research were multiple linear regression test, t test, F test and coefficient of determination test. The result of data analysis in this research can be concluded that empathy, responsibility, and tangible in public health service have significant influence to the satisfaction of society in PMI Surakarta either partially or simultaneously.

Keywords: empathy, responsibility, tangible, community satisfaction.

ABSTRAK

Penulis memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh empati, tanggungjawab, dan aktiva berujud dalam pelayanan kesehatan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat di PMI Surakarta baik secara parsial maupun simultan. Hipotesis dalam penelitian ini adalah: diduga empati, tanggungjawab, dan aktiva berujud berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di PMI Surakarta baik secara parsial maupun simultan. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan metode kuesioner dari sampel sebanyak 67 responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linier berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi. Hasil analisis data penelitian ini dapat disimpulkan bahwa empati, tanggungjawab dan aktiva berujud berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di PMI Surakarta baik secara parsial maupun simultan.

Kata kunci: empati, tanggungjawab, aktiva berujud, dan kepuasan masyarakat

PENDAHULUAN

Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Surakarta merupakan salah satu organisasi sosial kemasyarakatan yang mempunyai visi dan misi sosial dengan tujuan untuk meringankan penderitaan sesama manusia apapun sebabnya dengan tidak membedakan agama, bangsa, suku, warna kulit, jenis kelamin dan bahasa. Sebagai salah satu organisasi

Supriyanto, Herri., & Pujiani, Dewi. (2021). Pengaruh *Empathy*, *Responsibility*, dan *Tangibles* Pelayanan Sosial terhadap Kepuasan Masyarakat di Palang Merah Indonesia (PMI) Surakarta. *Economics, Social and Humanities Journal (ESOCHUM)*, 1(1), 22-28.

masyarakat yang berorientasi nirlaba PMI Surakarta selalu berupaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepalangmerahan bagi masyarakat (Dokumen PMI, 2015).

Pengembangan dan penguatan organisasi PMI Surakarta selalu dilakukan untuk dapat membantu masyarakat dalam upaya meringankan penderitaan masyarakat. Selain pengembangan organisasi dan pengembangan kualitas sumber daya manusia di dalam organisasi PMI Surakarta peningkatan sistem komunikasi, informasi dan komunikasi juga selalu dilakukan oleh pihak PMI Surakarta dalam meningkatkan kinerja organisasinya (Dokumen PMI Surakarta, 2015).

Upaya diatas dilakukan oleh pihak PMI Surakarta dalam rangka meningkatkan kredibilitas organisasi sebagai salah satu organisasi sosial masyarakat yang benar-benar mengutamakan pelayanan dan tidak berorientasi pada profit. Hal ini selalu diupayakan oleh pihak pengelola PMI Surakarta sebagai wujud pengabdian PMI Surakarta terhadap kebutuhan masyarakat (www.pmisolo.or.id).

PMI Surakarta mempunyai berbagai program layanan sosial kesehatan masyarakat yang disiapkan dalam rangka membantu kebutuhan masyarakat di bidang sosial dan kesehatan, seperti program Dompot Kemanusiaan PMI Solo, Klinik Homedialisis, Poliklinik, Griya PMI Peduli, Satgana, Bina Lansia dan Pelayanan Ambulance. Pelayanan sosial kesehatan masyarakat ini seringkali dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat, khususnya masyarakat miskin yang ada Kota Surakarta yang membutuhkan layanan kesehatan (www.pmisolo.or.id).

Layanan kesehatan yang ada pada organisasi publik seperti yang ada di PMI Surakarta dapat dinilai dari beberapa faktor seperti faktor *empathy*, *responsibility* dan *tangibles*. Faktor empati merupakan kesadaran yang dimiliki oleh petugas PMI Surakarta dalam memberikan pelayanan sosial kesehatan kepada masyarakat. Faktor empati seringkali berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Pernyataan ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kristanti (2016) yang menyatakan bahwa empati dalam pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sugino (2012) juga menyatakan bahwa faktor empati dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Faktor *responsibility* (daya tanggap) dalam layanan sosial kesehatan masyarakat yang ada di PMI Surakarta juga merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Pernyataan ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kristanti (2016) menyatakan bahwa faktor *responsibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Tri Hanggo (2012) juga menyatakan bahwa aspek *responsiveness* dalam pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan.

Penilaian kualitas pelayanan sosial kesehatan masyarakat yang ada di PMI Surakarta adalah faktor *tangibles*. Faktor *tangibles* (bukti fisik) dalam pelayanan sosial kesehatan masyarakat juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Faktor fisik seperti keberadaan petugas PMI Surakarta, fasilitas, dan armada yang ada di PMI Surakarta merupakan faktor yang mendukung pelayanan di PMI Surakarta sehingga faktor fisik seringkali berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Pernyataan ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kristanti (2016) yang menyatakan bahwa aspek *tangibles* dalam pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sugino (2012) juga menyatakan bahwa aspek fisik dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: apakah aspek *empathy*, *responsibility*, dan *tangible* dalam pelayanan sosial kesehatan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di PMI Surakarta baik secara parsial maupun secara simultan.

Teori Kotler menyebutkan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan (Priansa, 2017). Kepuasan masyarakat dalam penelitian ini merupakan penilaian responden atas gap (kesenjangan) antara harapan dan kenyataan terhadap pelayanan sosial dan kesehatan yang diberikan oleh PMI Surakarta kepada masyarakat. Indikator yang digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan dalam penelitian ini diantaranya:

- a. Penilaian masyarakat terhadap fasilitas, sarana dan prasarana yang ada dalam pelayanan sosial dan kesehatan yang ada di PMI Surakarta.
- b. Penilaian masyarakat terhadap keandalan dalam pelayanan sosial dan kesehatan yang ada di PMI Surakarta.

Supriyanto, Herri., & Pujiani, Dewi. (2021). Pengaruh *Empathy*, *Responsibility*, dan *Tangibles* Pelayanan Sosial terhadap Kepuasan Masyarakat di Palang Merah Indonesia (PMI) Surakarta. *Economics, Social and Humanities Journal (ESOCHUM)*, 1(1), 22-28.

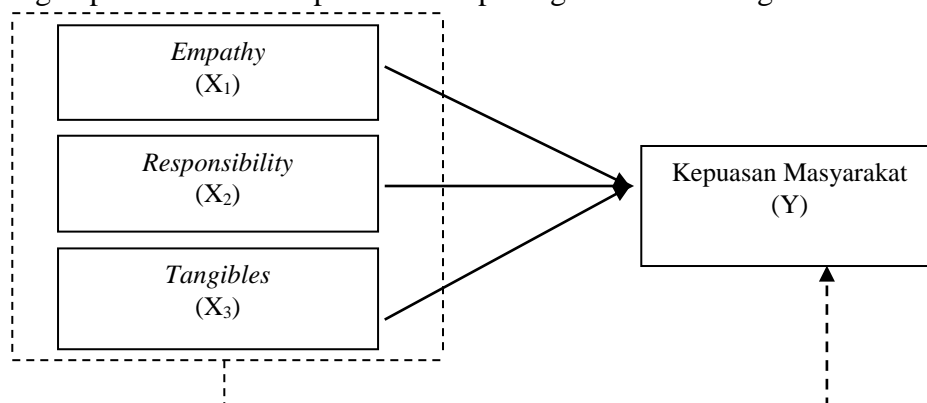
- c. Penilaian masyarakat terhadap kecepatan dalam pelayanan sosial dan kesehatan yang ada di PMI Surakarta.
- d. Penilaian masyarakat terhadap kepastian dalam pelayanan sosial dan kesehatan yang ada di PMI Surakarta.
- e. Penilaian masyarakat terhadap keberadaan dan kesadaran karyawan dalam memberikan pelayanan sosial dan kesehatan yang ada di PMI Surakarta.

Empati/ *empathy* dalam pelayanan sosial dan kesehatan masyarakat dalam penelitian ini merupakan penilaian responden terkait dengan kesadaran petugas PMI Surakarta dalam memberikan pelayanan sosial dan kesehatan masyarakat yang dilihat dari aspek empati yang diukur dengan indikator sebagai berikut: kemauan atau kesadaran para pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada pelanggannya

Responsibility/ daya tanggap dalam penelitian ini merupakan penilaian responden terkait dengan daya tanggap/kecepatan pelayanan sosial dan kesehatan masyarakat yang ada di PMI Surakarta dalam memberikan respon terhadap permohonan masyarakat. Indikator yang digunakan dalam penilaian aspek daya tanggap/*responsibility* dalam penelitian ini terdiri dari: standar pelayanan yang ada, respon petugas, kecepatan pelayanan, sistem antrian, dan kemudahan pelayanan.

Aspek *tangible*/ bukti fisik dalam penelitian ini merupakan penilaian responden terkait dengan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan sosial dan kesehatan masyarakat yang ada di PMI Surakarta dalam memberikan pertolongan dan bantuan kepada masyarakat. Adapun indikator yang digunakan sebagai pengukuran dalam variabel aspek *tangibles* diantaranya adalah: fasilitas fisik, peralatan, petugas, armada dan sarana komunikasi.

Kerangka pemikiran dalam penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah: "diduga *empathy*, *responsibility*, dan *tangible* dalam pelayanan sosial kesehatan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di PMI Surakarta baik secara parsial maupun secara simultan".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif berdasarkan jenis data yang digunakan. Penelitian ini merupakan penelitian asosiasi berdasarkan bentuk penelitiannya, karena menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat pengguna layanan PMI Surakarta. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang diambil sebagai sampel, dalam penelitian ini terdapat 67 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer hasil jawaban kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji statistik diantaranya dengan uji regresi linier berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji menunjukkan ada pengaruh aspek *empathy* dalam pelayanan sosial kesehatan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat di PMI Surakarta, dimana diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,707 > 1,998$) dan $p-value < 0,05$ ($0,000 < 0,05$), berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya aspek *empathy* dalam pelayanan sosial kesehatan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di PMI Surakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek *empathy* dalam pelayanan sosial kesehatan masyarakat merupakan aspek yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di PMI Surakarta. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Samsuri (2013) dan Sugino (2012) yang menyatakan bahwa aspek *empathy* dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,491 > 1,998$) dan $p-value < 0,05$ ($0,001 < 0,05$), berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya aspek *responsibility* dalam pelayanan sosial kesehatan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di PMI Surakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek *responsibility* dalam pelayanan sosial kesehatan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di PMI Surakarta. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh

Supriyanto, Herri., & Pujiani, Dewi. (2021). Pengaruh *Empathy*, *Responsibility*, dan *Tangibles* Pelayanan Sosial terhadap Kepuasan Masyarakat di Palang Merah Indonesia (PMI) Surakarta. *Economics, Social and Humanities Journal (ESOCHUM)*, 1(1), 22-28.

Hanggo (2012) dan Samsuri (2013) yang menarik kesimpulan bahwa aspek *responsibility* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil analisis dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,423 > 1,998$) dan $p-value < 0,05$ ($0,000 < 0,05$), berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya aspek *tangibles* dalam pelayanan sosial kesehatan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di PMI Surakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek *tangibles* dalam pelayanan sosial kesehatan masyarakat merupakan aspek yang dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di PMI Surakarta. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Samsuri (2013) dan Sugino (2012) yang menyatakan bahwa aspek *tangibles* dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Berdasarkan uji hipotesis secara simultan dengan uji F dalam penelitian ini maka dapat diketahui bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($89,932 > 2,76$) dan $p-value < 0,05$ ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti aspek *responsibility*, *tangibles* dan *empathy* dalam pelayanan sosial kesehatan masyarakat secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di PMI Surakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek *responsibility*, *tangibles* dan *emphati* dalam pelayanan sosial kesehatan masyarakat merupakan variabel-variabel yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di PMI Surakarta.

Hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai Koefisien Determinasi (R^2) yang dilihat pada tabel *adjusted R square* sebesar 0,802, maka dapat diartikan bahwa proporsi pengaruh variabel independen yang terdiri dari *responsibility*, *tangibles* dan *empathy* dalam pelayanan sosial kesehatan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat di PMI Surakarta sebesar 80,2% sedangkan sisanya sebesar 19,8% dipengaruhi oleh faktor yang lain. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemilihan variabel independen yang digunakan untuk memprediksi variabel dependen dalam penelitian ini sudah tepat, mengingat nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini relatif besar yaitu sebesar 0,802 atau 80,2%.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa aspek *responsibility*, *tangibles* dan *empathy* dalam pelayanan sosial kesehatan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di PMI Surakarta baik secara parsial maupun simultan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hanggo, T. 2012. "Pengaruh Aspek Responsiveness Dan Reliability Dalam Pelayanan Penyiaran Radioland Swara Swadaya Terhadap Kepuasan Pedagang Di Pasar Bunder Kabupaten Sragen". Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta, Tidak Dipublikasikan.
- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum
- Kristanti. 2016. "Pengaruh Aspek Responsibility, Tangibles, Dan Empathy Dalam Pelayanan Kasir Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Loker Pembayaran Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karanganyar. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta, Tidak Dipublikasikan.
- Priansa, D.J. (2017). Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer. Alfabeta.
Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer. Bandung: Alfabeta
- Samsuri, A.T. 2013. *Pengaruh Aspek Tangibles, Reliability Dan Empathy Dalam Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Central Sentosa Finance Surakarta*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta, Tidak Dipublikasikan.
- Sugino. 2012. "Pengaruh Aspek Tangibles Dan Empathy Dalam Pelayanan Keamanan Terhadap Kepuasan Pedagang Di Pasar Bunder Kabupaten Sragen". Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta, Tidak Dipublikasikan.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfa Beta.
- www.pmisolo.or.id