

# KESEHATAN KEBIDANAN

**Vol. X No. 2**

**Juni 2021**

**ISSN : 2252-9675**



**Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan  
MITRA RIA HUSADA**

## HUBUNGAN EMPATI DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM SRI PAMELA TEBING TINGGI

**Nori Indah Peratiwi<sup>1</sup>, Ithing<sup>2</sup>, S.Rahayu<sup>3</sup>, Ambariani<sup>4</sup>**

1. Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Direktorat Pasca Sarjana Universitas Sari Mutiara Indonesia.

2. Stikes Kutachane Aceh

3. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Singaperbangsa Karawang.

4. Fakultas Kesehatan Universitas Gunadarma

**sri.rahayu@Fikes.unsika.ac.id**

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Pelayanan kesehatan yang berkualitas sangat penting, mengingat biaya operasional akan meningkat 30-40% bila pelayanan kesehatan yang diberikan kurang berkualitas. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi harapan pasien. Kualitas pelayanan dapat dinilai melalui determinan pelayanan meliputi: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empati*. Empati merupakan kecenderungan untuk memahami kondisi atau keadaan pikiran orang lain. Salah satu kualitas pelayanan kesehatan yang harus diperhatikan sikap empati di rumah sakit adalah Instalasi Gawat Darurat (IGD). Pelayanan kesehatan di Ruang IGD tidak hanya menawarkan pelayanan konsep “asal selamat” namun perlu memberikan pelayanan yang memuaskan dengan standar profesi. Hasil wawancara 10 orang keluarga pasien di ruang IGD RSUD Sri Pamela Tebing Tinggi mengeluh petugas jaga judes dan cerewet, petugas kurang peduli dengan yang pasien rasakan. **Tujuan penelitian:** mengetahui hubungan determinan kualitas pelayanan empati dengan kepuasan pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Sri Pamela Tebing Tinggi **Metode:** penelitian bersifat *survey explanatory research*, desain *cross sectional*. Penelitian Ruang IGD RSUD Sri Pamela Kota Tebing Tinggi, Maret-Agustus 2019, Sampel adalah Pasien atau keluarga yang datang berobat ke IGD, pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner **Hasil penelitian :** ada hubungan empati dengan kepuasan Pasien dengan nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ )

**Kata kunci:** Empati, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, IGD

## I. PENDAHULUAN

Tuntutan kualitas menjadi prioritas di Indonesia khususnya pelayanan Kesehatan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas sangat penting, mengingat biaya operasional akan meningkat 30-40% bila pelayanan kesehatan yang diberikan kurang berkualitas. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi harapan pasien (Pohan, 2015). Pelayanan yang memenuhi harapan pasien (*expected service*), dipengaruhi berita mulut ke mulut (Word of Mouth), kebutuhan personal dan pengalaman masa lalu (Pasuraman 1988).

Kualitas pelayanan kesehatan bersifat multi dimensi. Ditinjau dari pemakai jasa pelayanan kesehatan (*Health Consumer*) maka pengertian kualitas pelayanan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahan petugas dalam melayani pasien, kerendahan hati dalam kesungguhan. Menurut Robert dan Prevest dalam Lupiyoadi (2001). Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan (*perceived service*) oleh pelanggan (Lovelock, 2005).

Menurut Pasuraman.,1988 kualitas pelayanan dapat dinilai melalui determinan pelayanan (*determinant of service quality*). meliputi: *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empati*. *Tangible* mengandung makna berupa fasilitas, perlengkapan dan penampilan personil secara fisik. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. *Responsiveness*, yaitu kemampuan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tangkas. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan adab pekerja dan dapat dipercaya, percaya diri serta *empathy*, yaitu perhatian secara pribadi.

Empati merupakan kecenderungan untuk memahami kondisi atau keadaan pikiran orang lain (Johnson dkk 1983). Perubahan dan respon sekecil apapun pada pasien harus dapat dipahami, karena harus memahami kondisi pasien maka petugas kesehatan harus memiliki sifat empati. Perawat harus mampu menginterpretasikan informasi yang diberikan orang lain tentang

situasi internalnya, melalui perilaku dan sikap mereka (Hoffman 2003). Staub 1978, reaksi empati terhadap orang lain dipengaruhi masa lalu seseorang. Orang yang mempunyai pengalaman yang sama dengan pasien, akan lebih berempati, toleran, ramah, mampu mengendalikan diri dalam situasi tertentu serta mempunyai jiwa penolong yang tinggi (altruistik). Empati yang tinggi meningkatkan kesediaan untuk menolong, berbagi dan berkorban demi kesejahteraan orang lain. Empati atau keperdulian ialah kesanggupan untuk peka terhadap kebutuhan orang lain, kesanggupan untuk peka terhadap kebutuhan orang lain, serta menempatkan diri dalam keadaan orang lain.

Salah satu kualitas pelayanan kesehatan yang harus diperhatikan yaitu sikap empati di rumah sakit adalah Instalasi Gawat Darurat (IGD). Pelayanan kesehatan di Ruang IGD tidak hanya menawarkan pelayanan konsep “ asal selamat” namun perlu memberikan pelayanan berdasarkan kepuasan dengan standar profesi. Pelayanan di Ruang IGD yang masih sering didengar di lingkungan sekitar mengenai sikap dan tindakan yang kurang empati seperti: judes, kurang tanggap, pelayanan yang kurang cekatan, petugas yang kurang profesional dan kurang peduli (widyarini., 2005).

Hasil penelitian tahun 2015 pada pasien di IGD RSUP, Kandou Manado menyebutkan bahwa ada hubungan signifikan antara kehandalan ( $p= 0,001$ ), daya tanggap ( $p= 0,015$ ) dan perhatian ( $p= 0,001$ ) dengan kepuasan pasien (Kaban, 2015). Penelitian Sujono (2015) di IGD RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo dinyatakan bahwa mutu pelayanan yang paling rendah terletak pada responsiveness, yaitu waktu tanggap dan waktu tunggu, dengan skor indikator masing-masing sebesar 2,93 dan 2,88. Penelitian Wulandari (2018) di RS Haji Makassar menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien terhadap dimensi efektif, akses, *patient-centered* dan dimensi adil.

Rumah Sakit Sri Pamela Tebing Tinggi merupakan rumah sakit pemerintah daerah Tipe C yang telah tersertifikasi paripurna. Berdasarkan data IGD tahun 2019, jumlah pasien selama Januari sampai dengan Desember tahun 2018 sebanyak 11.138 atau sekitar 912 kunjungan per bulannya. Jumlah kunjungan yang tinggi ini, apabila tidak disertai dengan mutu pelayanan yang baik, maka akan menyebabkan pasien menjadi tidak loyal dan bukan tidak mungkin pasien akan mencari rumah sakit lain dengan pelayanan yang lebih memuaskan (Profil RSUD Sri Pamela, 2018).

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan di ruang IGD RSUD Sri Pamela Tebing Tinggi melalui wawancara dengan 10 orang keluarga pasien, mengeluh ruangan yang kurang nyaman karena berbau, petugas jaga judes dan cerewet, petugas kurang peduli dengan yang pasien rasakan. Berdasarkan latar belakang di atas, maka akan diteliti hubungan hubungan empati dengan kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Sri Pamela Kota Tebing Tinggi Tahun 2018.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian *survey explanatory reseach* dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Sri Pamela Kota Tebing Tinggi. Maret sampai dengan Agustus 2019, Sampel adalah Pasien atau keluarga pasien yang datang berobat ke IGD RSUD Sri Pamela Tebing Tinggi, pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*.

## 3.HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian hubungan empati dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Sri Pamela Tebing Tinggi diperoleh data responden sebagai berikut

### 3.1.Distribusi responden

#### Distribusi Frekuensi Responden

#### Di IGD Rumah Sakit Umum Sri Pamela Tebing Tinggi Tahun 2019

Karakteristik Responden	F	%
<b>Umur</b>		
18-39 tahun	92	32,9
40-60 tahun	188	67,1
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	162	57,9
Perempuan	118	42,1
<b>Pendidikan</b>		
SD	4	1,4

SLTP	24	8,6
SLTA	202	72,1
Sarjana	50	17,9
<b>Jumlah</b>	<b>280</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 2.1 sebagian besar responden berusia 40-60 Tahun sebanyak 188 orang (67,1%), responden berjenis kelamin laki-laki paling tinggi dibanding wanita yaitu sebanyak 162 orang (57,9%), umumnya responden berpendidikan SLTA sebanyak 202 orang (72,1%).

## 2.2. Hubungan empati dengan kepuasan di IGD Rumah Sakit Umum Sri Pamela Tebing Tinggi Tahun 2019.

**Tabel 2.2. Hubungan Empati dengan Kepuasan di IGD Rumah Sakit Umum Sri Pamela Tahun 2019**

Empati (Empathy)	Kepuasan				Total	<i>p</i>	RP	95%CI	
	Puas		Kurang Puas						
	f	%	f	%					f
Baik	221	94,8	12	5,2	233	100,0	0,000	39,289	16.881– 91.443
Kurang Baik	15	31,9	32	68,1	47	100,0			

Berdasarkan table 2.1. Hasil penelitian hubungan empati dengan kepuasan di IGD Rumah Sakit Umum Sri Pamela Tahun 2019 menunjukkan bahwa nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), yang artinya ada hubungan empati (empathy) dengan kepuasan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Sri Pamela Tebing Tinggi. Nilai Rasio prevalens sebesar 39,289 (95% CI: 16.881 – 91.443) menunjukkan bahwa empati (empathy) mempunyai peluang 39 kali untuk pasien merasa puas dibandingkan dengan empati yang kurang baik.

2.3. Hasil analisis multivariat determinan kualitas pelayanan kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dapat dilihat pada tabel 2.3. berikut :

**Tabel 2.3.**

**Hasil Uji Statistik Analisis Regresi Logistik**

Variabel	B	p	Exp (B)	95% CI	
				Lower	Upper
Kehandalan (Reliability)	-.702	.640	.496	.026	9.402
Daya Tanggap (Responsiveness)	.884	.424	2.420	.278	21.101
Jaminan (Assurance)	-.154	.849	.857	.175	4.206
Empati (Empathy)	3.628	.001	37.652	4.073	348.086
Constant	-2.963	.000	.052		

Berdasarkan tabel 2.3. diperoleh hasil ketepatan model dipengaruhi sebesar 90,4% (nilai *Overall Percentage*) yang artinya variabel empati dapat menjelaskan keterkaitannya dengan kepuasan sebesar 90,4%, sedangkan sisanya sebesar 9,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti bentuk fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*).

#### 4. PEMBAHASAN

Tuntutan kualitas menjadi prioritas di Indonesia khususnya pelayanan Kesehatan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas sangat penting, mengingat biaya operasional akan meningkat 30-40% bila pelayanan kesehatan yang diberikan kurang berkualitas. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi harapan pasien (Pohan, 2015).

Kualitas pelayanan dapat dinilai melalui determinan pelayanan yang diberikan meliputi: *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empati*. Empati merupakan kecenderungan untuk memahami kondisi atau keadaan pikiran orang lain. Empati merupakan perhatian tulus dan

bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Empati yang tinggi memperbesar kesediaan menolong orang lain,berkorban demi kesejahteraan orang lain.

Berdasarkan hasil penelitian hubungan empati dengan kepuasan di IGD Rumah Sakit Umum Sri Pamela Tebing Tinggi, secara statistik ada hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan, dengan nilai  $p < 0,05$  ( $p = 0,000$ ). Adanya hubungan kualitas pelayanan determinan empati dengan kepuasan, ini disebabkan mungkin karena empati dari petugas kesehatan yang ada di Rumah Sakit Umum Sri Pamela sudah cukup tinggi. Selain itu karena Rumah Sakit Umum Sri Pamela sudah memperoleh akreditasi paripurna, sehingga terus memacu untuk memberikan pelayanan terbaik untuk pasien termasuk sikap empatinya. Selain itu hasil penelitian berupa jawaban kuesener empati 83,2% responden menjawab empati petugas di IGD mempunyai kategori empati baik, sehingga pelayanan yang diberikan menyebabkan pasien puas. Hasil penelitian ini senada dengan hasil penelitian Kandou di IGD RSUP menyebutkan bahwa ada hubungan signifikan antara perhatian ( $p = 0,001$ ) dengan kepuasan pasien (Kaban, 2015).

Hasil penelitian ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Sri Pamela kemungkinan disebabkan karena petugas kesehatan telah terpapar berbagai pelatihan saat akan akreditasi tentang pentingnya pelayanan yang terbaik untuk pasien khususnya empati. Berbagai komponen penilaian dalam kelompok kerja (POKJA) akreditasi selalu berorientasi terhadap pelayanan berkualitas terhadap pasien. Pelatihan berbagai kegiatan yang berorientasi kepada pelayanan terbaik terhadap pasien, mulai dari *asesment* pasien hingga kepulangan pasien harus berorientasi terhadap kebutuhan pasien (patient center). Pada pasien yang dirawat, pedoman penilaian akreditasi mengharuskan pemberi pelayanan kesehatan menyediakan pemuka agama untuk memberikan motivasi dan doa kesembuhan pasien, sehingga program akreditasi ini secara tidak langsung menginternalisasi sifat empati petugas kesehatan terhadap harapan pasien.

Pasuraman 1988 menyatakan bahwa pelayanan bermutu yang memenuhi harapan pasien (*expected service*) dan dipengaruhi pengalaman masa lalu. Sebelum akreditasi pengalaman

petugas kesehatan di IGD terhadap paparan pelatihan dan akreditasi tentang pentingnya memberi pelayanan yang diinginkan oleh pasien sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan kesehatan bersifat multi dimensi, ditinjau dari pemakai jasa pelayanan kesehatan (*health consumer*) maka kualitas pelayanan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahan petugas dalam melayani pasien, kerendahan hati dalam kesungguhan. Menurut Robert dan Prevest dalam Lupiyoadi (2001).

Berdasarkan hasil uji statistik multivariat variabel empati merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan. Besar pengaruh variabel tersebut dapat dilihat dari RP sebesar 37,652 dengan (95% CI 4,073-348,086), berarti responden yang menyatakan empati baik memiliki kepuasan 37,652 kali lebih tinggi dibandingkan yang menyatakan empati kurang baik setelah dikontrol variabel bentuk fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tangggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*). Dengan demikian perlu mempertahankan bahkan meningkatkan empati petugas IGD di Rumah Sakit Sri Pamela Tebing Tinggi. Dengan demikian pihak manajemen Rumah Sakit sebaiknya memberikan apresiasi berupa *reward* dan *punishment* terhadap petugas yang memberikan pelayanan terbaik khususnya sifat empati, sehingga dapat dijadikan *role model* bagi petugas yang lain.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil analisis uji statistik bivariat hubungan empati dengan kepuasan pasien diperoleh nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), yang artinya ada hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Sri Pamela Tebing Tinggi.

## **SARAN**

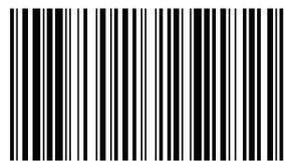
Perlunya manajemen Rumah Sakit memberikan apresiasi berupa *reward* dan *punishment* terhadap petugas yang memberikan pelayanan terbaik khususnya sifat empati, sehingga dapat dijadikan *role model* bagi petugas yang lain untuk terus meningkatkan pelayanan terbaik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, Lerbin R, 2005, Kepuasan pelanggan Pengukuran Penganalisisan, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Azwar, A, 2010, Menjaga mutu pelayanan kesehatan. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Bustami, 2011, Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Data IGD RSU Sri Pamela Tebing Tinggi Tahun 2018.
- Depkes RI, 2009, Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 856/Menkes/SK/IX/2009 tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit, Depkes RI, Jakarta.
- Depkes RI, 2009, Undang-Undang Kesehatan RI, Depkes RI, Jakarta.
- Depkes RI, 2009, UU RI No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Depkes RI, Jakarta.
- Gerson, RF, 2004, Mengukur kepuasan pelanggan, PPM, Jakarta.
- Herlambang, Susatyo, 2016, Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit, Gosyen Publishing, Yogyakarta.
- Hidayat Alimatul, A., 2009, Metode Penelitian Keperawatan dan teknik Analisa Data. Salemba Medika, Jakarta.
- Kaban WI, 2014, Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, Tesis, Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Kemenkes RI, 2014, Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional, Jakarta.
- Kemenkes RI, 2018, Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, Kemenkes RI, Jakarta.
- Kotler, P., 2000. Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Erlangga, Jakarta.
- Lovelock dan Wright., 2005, Manajemen Pemasaran Jasa, PT. Indeks, Jakarta.

- Lupiyoadi, R., 2001, Manajemen Pemasaran Jasa, Teori, dan Praktek, Penerbit Salemba, Jakarta.
- Muninjaya AAG, 2015, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Muninjaya, AA Gde, 2012, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Penerbit Kedokteran EGC, Jakarta.
- Muninjaya, AA Gde, 2014, Manajemen mutu pelayanan kesehatan, EGC, Jakarta.
- Peraturan Presiden RI No. 72 Tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, 1988, SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal, Spring: vol. 64; 1.
- Pohan, Imbalo S, 2015, Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Rangkuti, F, 2009, Strategi promosi yang kreatif, Gramedia, Jakarta.
- RSU Sri Pamela Tebing Tinggi, 2018, Profil RSU Sri Pamela Tebing Tinggi, Tebing Tinggi.
- Sujono I, 2015, Mutu Pelayanan Instalasi Gawawt Darurat RSU BLUD dr. H. Soemarno Sostroatmodjo Tahun 2015, Tesis, Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka, Jakarta.
- Tjiptono, F, 2014, Pemasaran jasa, Andi Offset, Yogyakarta.
- Wiyono, Agus, 2016, Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien tentang Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo, Skripsi, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Wulandari ARC, 2018, Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Haji Makassar, Skripsi, Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin Makassar.

ISSN 2252-9675



9 772 252 9675 16