

LITERATURE REVIEW
**HUBUNGAN EMPATI PERAWAT DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI RUANG RAWAT INAP**

NASKAH PUBLIKASI



Disusun oleh :

ZYASKIA MONIKA

1610201175

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2021**

LITERATURE REVIEW
**HUBUNGAN EMPATI PERAWAT DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI RUANG RAWAT INAP**

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan
Program Studi Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
di Universitas 'Aisyiyah
Yogyakarta



Disusun oleh :

**ZYASKIA MONIKA
1610201175**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2021**

NASKAH PUBLIKASI

**Disusun oleh: ZYASKIA
MONIKA 1610201175**

Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui Untuk Dipublikasikan

Program Studi Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Oleh:

Pembimbing : ARDANI, S.Kep.,Ns., M.Kep

25 Februari 2021 13:15:48



UNISA
Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

LITERATURE REVIEW

HUBUNGAN EMPATI PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP¹

Zyaskia Monika², Ardani³

ABSTRAK

Latar Belakang: Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan baik di Indonesia maupun di negara berkembang lainnya masih menjadi masalah. Ketidakpuasan pasien yang diterima dalam pelayanan keperawatan akan menimbulkan penurunan citra pelayanan rumah sakit dan penurunan jumlah kunjungan ke RS apabila tidak segera ditangani. Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit. Karena sebagian besar pelayanan yang ada di rumah sakit diberikan oleh perawat, dan perilaku empati perawat adalah salah satu aspek yang berhubungan dengan pelayanan keperawatan, karena empati mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan serta kepuasan pasien di rumah sakit.

Tujuan: Mengetahui hubungan empati perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap

Metode: Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah *Literature Review*. Pencarian artikel melalui *Google Scholar* dan *ScienceDirect*

Hasil: Berdasarkan hasil artikel yang penulis analisa didapatkan bahwa terdapat hubungan antara empati perawat dengan kepuasan pasien.

Simpulan dan Saran: Berdasarkan hasil dari artikel yang direview didapatkan kesimpulan ada hubungan yang signifikan antara empati perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap. Perawat hendaknya mengembangkan kemampuan pelayanan empati perawat kepada pasien dan meningkatkan skill dan pengetahuan dengan meningkatkan jenjang pendidikannya dan mengikuti pelatihan.

Kata Kunci : Empati perawat, Kepuasan Pasien.
Daftar Pustaka : 23 buku, 16 jurnal, Al Qur'an.
Jumlah Halaman : xiii pages, 79 pages.

1Judul

2Mahasiswa PSK Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

3Dosen PSK Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

**LITERATURE REVIEW
RELATIONSHIP OF NURSE EMPATHY WITH PATIENT
SATISFACTION IN INPATIENT¹**

Zyaskia Monika², Ardani³

ABSTRACT

Background: Patient dissatisfaction with nursing services both in Indonesia and in other developing countries is still a problem. The patient's dissatisfaction received in nursing services will lead to a decline in the image of hospital services and a decrease in the number of visits to the hospital if not treated immediately. Patient satisfaction is a very important factor to evaluate the quality of nursing services performed by nurses in the hospital, because most of the services in the hospital are provided by nurses. Furthermore, the empathy behavior of nurses is one of the aspects related to nursing services, because empathy includes relationships between people and affects the quality of service and patient satisfaction in the hospital.

Objective: The study aimed to determine the relationship between nurse empathy and patient satisfaction in the inpatient room.

Method: The method used in writing this article applied the Literature Review. Search for articles via Google Scholar and ScienceDirect

Result: Based on the results of the article which the authors analyzed, it was found that there was a relationship between nurse empathy and patient satisfaction.

Conclusions and Suggestion: Based on the results of the reviewed articles, it was concluded that there was a significant relationship between nurse empathy and patient satisfaction in the inpatient room. Nurses should develop the ability to serve empathetic nurses to patients and improve skills and knowledge by increasing their education level and attending training.

Keywords : Nurse Empathy, Patient Satisfaction

References : 23 Books, 16 Journals, Al Qur'an.

Number of Pages : xiii Pages, 79 Pages

1Title

2Student of Nursing Program, Faculty of Health Sciences, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

3Lecturer of Nursing Program, Faculty of Health Sciences, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit dan perilaku empati perawat adalah salah satu aspek yang berhubungan dengan pelayanan keperawatan, karena empati mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dinilai dari beberapa dimensi yang meliputi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* (Kotler, 2003).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standart Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada di bawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standart minimal atau tidak berkualitas (Depkes, 2016).

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki

tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bhaktapur India menurut Twayana 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% DI Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat. (Latupono, 2014; Sari, 2014). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan di rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri.

Hasil penelitian oleh Fariyah (2016), menyatakan (67,5%) tingkat kepuasan pasien, dan pelayanan keperawatan (66,3%) di Ruang Rawat Inap Kelas III RS PKU Muhammadiyah Bantul. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi sebuah permasalahan rumah sakit. Ketidakpuasan pasien dalam pelayanan keperawatan akan menimbulkan penurunan citra pelayanan rumah sakit dan penurunan jumlah kunjungan ke RS apabila tidak segera ditangani.

Bentuk pencapaian kepuasan pasien tentu saja dengan melakukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di institusi kesehatan yang berkualitas. Dengan kata lain petugas dan institusi memberikan pelayanan yang baik, efektif dan efisien.

Munculnya rasa puas pada diri seorang pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu: karena sifat pelayanan yang diterima dapat memberikan rasa puas, sikap petugas yang memberikan pelayanan kesehatan itu sendiri serta bentuk komunikasi dan pelayanan yang diberikan (Alwy, 2018).

Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang memegang peranan penting dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Perawat memiliki peran memberikan asuhan keperawatan secara optimal dan berkualitas karena perawat berinteraksi langsung dengan pasien selama 24 jam, dan jumlah perawat yang mendominasi sehingga perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu (Nursalam, 2011). Oleh karena itu pelayanan keperawatan memiliki kontribusi yang besar dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu komponen penentu kepuasan pasien di rumah sakit. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu agar dapat meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit. Untuk mewujudkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan tentunya mengacu pada berbagai faktor.

Menurut Sangadji (2013) mengatakan ada 5 faktor yaitu: 1) karakteristik pasien, 2) bentuk fisik, 3) jaminan, 4) kepedulian, 5) keandalan. Dan menurut Muninjaya (2011), juga ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu: 1) cepat tanggap (*responsiveness*), 2) keandalan (*reliability*), 3) jaminan (*assurance*), 4) empati (*empathy*), 5) bukti fisik (*tangible*). Dengan faktor tersebut pasien dapat menilai bagaimana pelayanan keperawatan yang diterimanya serta dapat mempersepsikan apakah sesuai dengan yang diinginkan oleh pasien tersebut atau tidak.

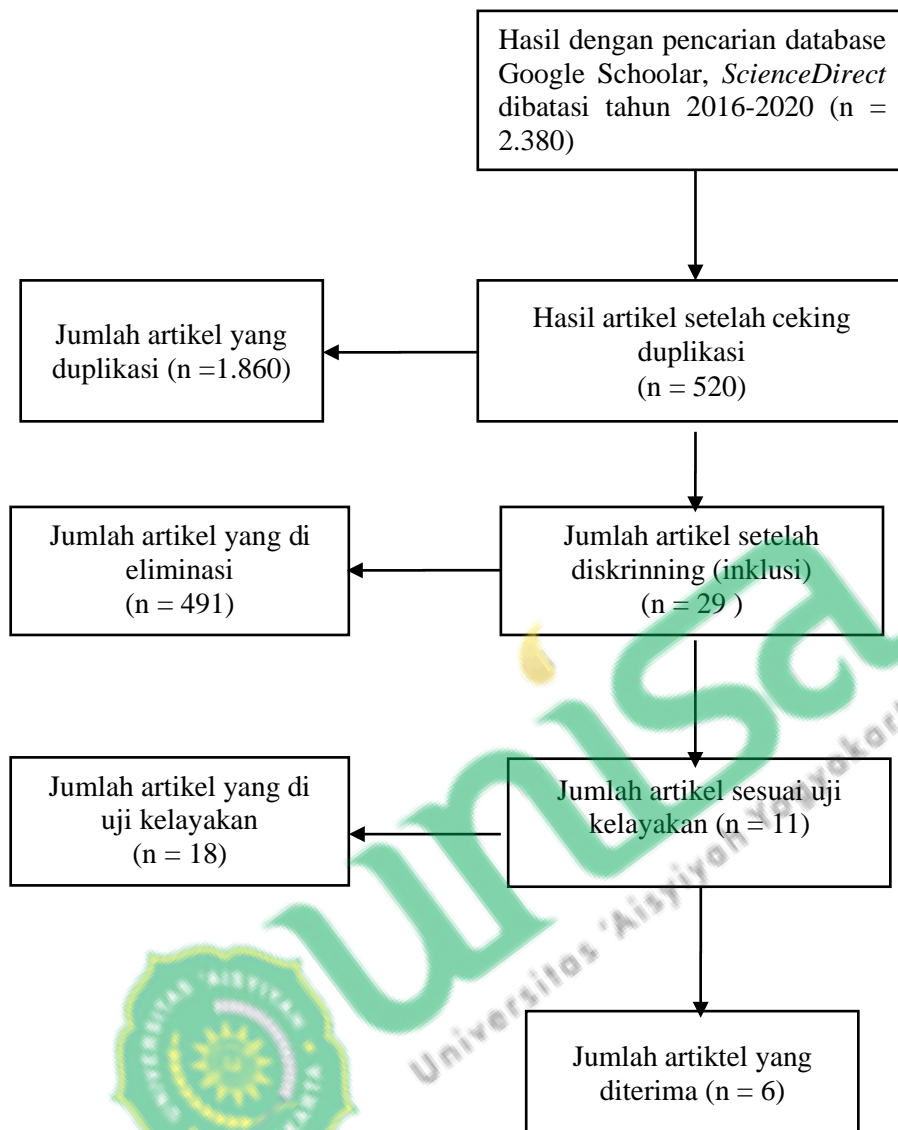
Pelayanan keperawatan terutama empati perawat di ruang rawat inap merupakan hal yang penting karena sangat mempengaruhi kepuasan pasien atas layanan keperawatan yang diterima. Perawat yang memiliki empati tinggi akan membawa dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan bagi pasien. Perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien di rumah sakit adalah perawat yang memiliki sikap *empati*. Hal ini didukung oleh teori yang dikemukakan Potter dkk., (2009) bahwa *empati* adalah perhatian perawat dengan sepenuh hati terhadap pasien.

Kepedulian, empati, komunikasi yang lemah lembut dan rasa kasih sayang perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan perawat–klien yang terapeutik. Dengan demikian pasien merasa nyaman, aman dan rasa stress akibat penyakit yang diderita menjadi berkurang sehingga kepuasan pasien dapat diwujudkan, namun kenyataan dalam praktik masih banyak ditemukan perawat kurang berperilaku *empati* terhadap pasien. Hal ini didukung oleh penelitian Husein., (2006) didapatkan bahwa 90% pasien mengatakan tidak merasa nyaman berbicara dengan perawat, 84 % dari jumlah tersebut memiliki pengalaman negatif karena perawat tidak memperhatikan kebutuhan pasien, terutama malam hari.

Berdasarkan Latar Belakang yang telah dipaparkan di atas terdapat variasi hasil penelitian yang dilakukan peneliti sebelumnya terkait dengan hubungan empati perawat dengan kepuasan pasien maka penulis tertarik untuk mengidentifikasi hasil penelitian sebelumnya dan ingin mendapatkan pengetahuan yang komprehensif dari literature yang terbaru terkait dengan hubungan empati perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap rumah sakit dengan menggunakan metode literature review.

Metode penelitian yang digunakan adalah *literature review* dengan menggunakan PICO. Kata kunci pencarian artikel menggunakan 4 komponen PICO yaitu P (pasien), I (empati perawat), C (tidak ada) dan O (kepuasan pasien) dengan *database* melalui *website* yang digunakan yaitu Google Scholar dan *ScienceDirect*.

Kriteria inklusi yaitu artikel dengan tahun terbitan (2016-2020), berbahasa Indonesia dan bahasa Inggris, artikel *original* dan *full text*, dan artikel dengan tema empati perawat dan kepuasan pasien. Jurnal yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini terdapat dalam diagram alur PRISMA Gambar 1



Gambar 1. PRISMA Flaw Diagram

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Ringkasan hasil review jurnal

No.	Judul Penelitian/ Penulis/Tahun	Hasil
1.	Hubungan Empati Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Balung Kabupaten Jember Oleh: Fajar, Asmuji & Komarudin (2017)	Hasil penelitian menunjukkan empati perawat berhubungan dalam kategori sedang dengan tingkat kepuasan pasien.
2.	Anik Purwanti (2017), Hubungan Sikap Empati Perawat dengan Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien di Ruang Cendana RSUD Simo Boyolali	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ada hubungan yang bermakna antara sikap empati perawat dengan kepuasan pelayanan keperawatan pada pasien di Ruang Cendana RSUD Simo Boyolali.
3.	Nur'aini (2019), Pengaruh Daya Tanggap dan Empati Para Medis dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah	Didapatlkan hasil bahwa empati para medis dan daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien atau Ho ditolak bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara empati para medis terhadap kepuasan pasien..
4.	Hasim, Induniasih, & Fajarina, (2018) Hubungan Persepsi Pasien Tentang Empati Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Sleman Yogyakarta	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ada hubungan antara persepsi pasien tentang empati perawat dengan kepuasan pasien Empati membantu dalam mempererat hubungan antara perawat dengan pasien melalui mendengarkan dan memperhatikan setiap keluhan, punya waktu dalam merawat, merawat dengan sentuhan lembut dan berusaha mengerti perasaan demi kepuasan pasien
5.	Manurung, Simanjorang, & Hadi, (2020), Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD DR. Pringadi Medan	Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ada pengaruh antara empati perawat dengan kepuasan pasien di Ruang rawat inap RSUD DR.Pirngadi Medan. Disarankan kepada RS untuk menjaga kepuasan pasien dengan meningkatkan mutu pelayanan dan melengkapi sarana prasarana yang masih kurang sehingga kepuasan pasien terpenuhi dan pasien menjadi loyal.

-
- | | |
|---|---|
| 6. Mohammad Suliman & Khitam Al-Awamreh (2019). Patients' satisfaction with the quality of nursing care in thalassemia units. | Hasil: Secara keseluruhan, peserta merasa puas dengan kualitas asuhan keperawatan dan layanan kesehatan yang mereka terima selama rawat inap. total skor tinggi diberikan untuk tingkat keterampilan dan kompetensi keperawatan, kemudahan mendapatkan informasi, respon terhadap panggilan pasien, dan menjaga privasi pasien. |
|---|---|
-

PEMBAHASAN

1. Empati Perawat

Empati perawat merupakan salah satu komponen dari dimensi mutu pelayanan keperawatan yang dapat menunjang terselenggaranya pelayanan keperawatan yang komprehensif, efektif, dan efisien. Empati perawat juga merupakan salah satu sumber daya yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan proses pelayanan keperawatan di rumah sakit khususnya pada ruang rawat inap. Hal tersebut dikarenakan perawat memiliki waktu terbanyak untuk bertatap muka dan melayani pasien selama 24 jam penuh. Untuk itu perlu dilakukan pengoptimalan dalam pelaksanaannya, agar asuhan keperawatan yang telah direncanakan dapat tercapai dengan baik dan optimal. Agar empati perawat pada ruang rawat inap di rumah sakit dapat terwujud dengan baik maka diperlukan manajemen sumber daya perawat di rumah sakit dalam menumbuhkan sikap empati pada tiap individu perawat.

Empati perawat yang tertanam pada ruang rawat inap di rumah sakit akan mendorong terjalinnya komunikasi yang efektif baik antara perawat dengan perawat atau tenaga kesehatan lain maupun dengan pasien secara individual. Menurut Priyoto (2015) dalam Butarbutar, (2016) Pelayanan keperawatan bermutu yang diberikan perawat dapat tercapai apabila perawat mampu memperlihatkan sikap caring kepada pasien. Dalam bersikap caring, perawat juga harus memiliki empati dalam menangani pasien. Ketika seorang perawat memberikan pelayanan dengan menggunakan keahliannya, kata-kata yang lembut, sentuhan, memberikan harapan, dan selalu disamping pasien, serta mampu memahami kondisi pasien maka perawat akan dapat saling bekerja sama dengan pasien dalam proses penyembuhan. Sehingga perawat akan merasa puas dengan hasil kerjanya, dan pasien juga akan merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya.

penelitian serta teori yang ada, peneliti menilai memberikan pelayanan berupa bukti fisik yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien. Dari hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan bahwa sebagian besar persepsi pasien tentang sikap empati perawat dalam kategori baik, artinya rata-rata pasien mempersepsikan empati perawat baik, akan tetapi meskipun sudah ditemukan perawat yang sudah baik tetapi masih ada sebagian pasien yang menilai kurang puas. Hasil penelitian dari (Hasim, Induniasih, & Fajarina, 2018) didapatkan bahwa jumlah responden yang menilai sikap empati perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Sleman empati dengan baik sebanyak 111 orang (75.5%), sedangkan hasil penelitian dari (Asmuji, 2017) menunjukkan bahwa empati perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Balung Kabupaten Jember tahun 2017 mayoritas sangat empati sebanyak 29 empati namun tidak dapat dipungkiri bahwa masih banyak komplain oleh pasien maupun keluarga pasien yang sama sekali tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Tidak jarang kita akan menemukan berita, baik dari koran maupun media, yang menunjukkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Kebebasan masyarakat saat ini untuk berpendapat, seharusnya

dimanfaatkan dengan baik oleh rumah sakit untuk terus meningkatkan dan melakukan evaluasi tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima pasien, agar tidak ada lagi komplain-komplain masyarakat yang muncul ke publik. responden (39,2%), namun ada satu yang mempersepsikan empati perawat cukup berdasarkan penelitian (Anik Purwanti, 2017) menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa sikap empati perawat cukup baik yaitu sebanyak 46 orang (69,7%). Hasil penelitian terbanyak pada kategori cukup, pernyataan responden tersebut sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa empati merupakan salah satu sikap dalam hubungan terapeutik yang merupakan unsur yang sangat penting dalam proses yang berlangsung secara interpersonal. Saat menjalin hubungan komunikasi, empati akan membantu dalam mempererat hubungan antara perawat dengan pasien yang berlangsung secara interpersonal. Saat menjalin hubungan komunikasi, empati akan membantu dalam mempererat hubungan antara perawat dengan pasien yang ditanganinya. (Hasim, dkk, 2011). Persepsi pasien tentang sikap empati perawat yang baik ini dapat dipengaruhi oleh usia.

dimana fungsi kognitif dan panca indra masih baik sehingga dapat mempersepsikan dengan tepat, selain

semakin cukup umur, tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir. Sebagian besar pasien berempati dengan baik kebanyakan sudah dirawat selama 3–4 hari dimana pasien telah mendapat pengalaman dirawat, sehingga bias mempersepsikan empati perawat dengan baik. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa proses terjadi persepsi berasal dari kognitif seseorang yang dipengaruhi oleh pendidikan, usia, pengalaman. Proses terjadinya persepsi perlu fenomena dan persepsi, dan yang terpenting dari fenomena dan persepsi adalah perhatian.

Hasil penelitian juga ditemukan bahwa ada responden yang berpendidikan rendah tetapi memiliki persepsi yang baik terhadap empati perawat. Ini menunjukkan bahwa pendidikan bukan merupakan faktor utama yang mempengaruhi persepsi seseorang. Faktor pendidikan merupakan faktor penting yang mempengaruhi responden dalam menerima dan memahami informasi yang diberikan, tetapi pendidikan bukanlah satu - satunya yang menentukan seseorang dalam mempersepsikan sesuatu, karena adanya responden yang berpendidikan

rendah tetapi dapat mempersepsikan empati perawat dengan baik, hal tersebut disebabkan karena pengalaman. (Musliha, 2009). **Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien diukur berdasarkan lima dimensi yaitu reliability, empathy, responsiveness, assurance, dan tangible. Berdasarkan enam artikel yang dilakukan review dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden mengatakan puas. Hal ini karena perawat sudah baik dalam memberikan pelayanan keperawatan. Hasil penelitian (Fajar, Asmuji & Komarudin 2017) menjelaskan bahwa 39 responden 52,7% puas, dan terendah dalam kategori kurang puas sebanyak 10 responden 13,5% mengatakan kurang puas. Berdasarkan penelitian di ruang rawat inap RSUD Balung Kabupaten Jember dapat disimpulkan bahwa sebagian responden mengatakan puas. Hasil penelitian dari (Anik Purwanti, 2017) didapatkan bahwa mayoritas responden menyatakan tidak puas pada pelayanan keperawatan yaitu sebanyak 35 orang (53,1%). Nursalam (2012) menyatakan bahwa tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara penampilan yang diharapkan dan dirasakan. Ketika pasien merasa bahwa harapannya tentang komunikasi dengan perawat tercapai maka pasien tersebut telah merasa puas, demikian sebaliknya, jika harapan pasien tentang komunikasi dengan perawat tidak tercapai, maka pasien tersebut tidak merasa puas. Menurut peneliti berarti bahwa pelayanan keperawatan pasien belum sesuai dengan harapan dari pasien, oleh karena itu perlu penerapan service

excellence bagi rumah sakit dalam upayanya untuk meningkatkan kepuasan pasien. Ketidakpuasan pasien tersebut disebabkan masih rendahnya kemampuan perawat dalam hal berpenampilan rapi dan menarik serta kurangnya ketrampilan dalam memberikan pelayanan. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Nursalam (2012) yang menyatakan bahwa apabila beban kerja perawat terlalu berat maka kinerja perawat menjadi tidak maksimal salah satunya ditunjukkan dengan kurang maksimalnya kualitas pelayanan kepada pasien diantaranya yaitu rendahnya rasa empati perawat sehingga menyebabkan pelayanan menjadi kurang sehingga pasien menganggap bahwa perawat kurang terampil dalam hal komunikasi dengan pasien dan memenuhi kebutuhan pasien dengan segera.

2. Menurut Desimawati (2013) menyatakan bahwa apabila rumah sakit tidak memperhatikan kepuasan pasien, maka akan menyebabkan angka kunjungan menurun dan memunculkan citra negatif pada perawat. Peningkatan kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan dapat dilakukan dengan cara memperbaiki faktor yang mempengaruhi kepuasan, salah satunya dengan meningkatkan kepedulian pada pasien.

3. Hubungan Empati Perawat dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dari seluruh studi literature yang diperoleh menunjukkan adanya hubungan yang

signifikan antara empati perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit.

Berdasarkan penelitian Fajar, Asmuji & Komarudin (2017) di ruang rawat inap RSUD Balung Kabupaten Jember didapatkan hasil hubungan dianalisis dengan menggunakan uji statistik spearman rho yaitu menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dalam kategori sedang antara empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSD Balung Kabupaten Jember. Arah korelasi pada hasil penelitian ini adalah positif (+) sehingga semakin tinggi empati perawat maka tingkat kepuasan pasien akan semakin meningkat. Hasil penelitian dari Hasim, Induniasih, & Fajarina, (2018) Hubungan Persepsi Pasien Tentang Empati Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Sleman Yogyakarta didapatkan hasil bahwa kepuasan responden terhadap sikap empati perawat di ruang rawat inap RSUD Sleman adalah sebagian besar adalah puas yaitu 127 (86,4%) sedangkan yang cukup puas yaitu 20 (13,6%).

Untuk mengetahui ada tidaknya signifikan hubungan antara persepsi pasien tentang empati perawat dengan kepuasan pasien RSUD Sleman Yogyakarta, dapat dilihat dari nilai (r). jika nilai (r) hitung lebih besar dari (r) table maka terdapat hubungan yang signifikan atau dapat juga dilihat dengan

nilai signifikan (ρ). jika nilai signifikan ($\rho < 0,05$) maka terdapat hubungan yang signifikan. Berdasarkan analisis diatas, diperoleh nilai $\rho = 0,00$ lebih kecil dari $0,05$, Hal ini berarti ada hubungan yang signifikan antara persepsi pasien tentang empati perawat dengan kepuasan pasien, dan berdasarkan nilai signifikan yaitu sebesar $0,670$ maka keeratan hubungan antara kedua variabel penelitian ini memiliki kekuatan hubungan yang cukup dengan korelasi sejar. Hubungan yang cukup ini maksudnya adalah bahwa empati bukanlah satu-satunya hal yang mempengaruhi kepuasan pasien. Hal lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, factor emosional, harga/biaya dan lingkungan (Aldina, 2007). Sedangkan korelasi sejar berarti semakin baik persepsi pasien tentang empati perawat maka semakin tinggi kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, ada responden yang mempersepsikan empati perawat sangat baik tetapi

merasa kurang puas. Hal ini menunjukkan ada factor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu salah satunya kualitas pelayanan perawatan. Kualitas pelayanan yang dimaksud yaitu fasilitas yang disediakan rumah sakit, outcome perawatan yang diterima.

Empati perawat sangat diperlukan dalam pelayanan keperawatan karena hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat ditingkatkan dengan berbagai upaya termasuk pengembangan kemampuan perawat. Selain itu sikap dan perilaku petugas rumah sakit yang meliputi petugas kurang komunikatif dan informatif dengan pasien akan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Teori empati tersebut sesuai dengan hasil penelitian ini, dimana persepsi empati yang masih dirasakan kurang baik pada pelayanan asuhan keperawatan karena perawat kurang meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien atau kurang memberikan dorongan untuk kesembuhan pasien. Hasil tersebut juga didukung oleh hasil penelitian Chunlaka pada tahun 2010 dimana dimensi empati sangat berhubungan dengan kepuasan pasien karena empati perawat dapat membantu dalam kesembuhan pasien, hal yang sangat penting dalam dimensi empati adalah waktu luang perawat untuk

berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga pasien sehingga pasien akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

Kesimpulan

Dari hasil review 6 artikel disimpulkan bahwa empati perawat dan kepuasan pasien sangat erat hubungannya karena

perlakuan perawat sebagai provider atau penyedia jasa layanan kesehatan dimana pelayanan perawat harus dapat dirasakan dan memberi dampak yang positif terhadap pasien sebagai pelanggan pelayanan di Rumah Sakit.

Saran

1. Perawat harus terus mengembangkan kemampuan pelayanan empati perawat kepada pasien dan meningkatkan skill dan pengetahuan dengan meningkatkan jenjang pendidikannya dan mengikuti pelatihan
2. Bagi institusi pelayanan kesehatan khususnya bidang keperawatan di rumah sakit agar dapat melakukan pengelolaan dan pengembangan yang lebih baik lagi terkait dengan mutu pelayanan keperawatan khususnya pada aspek empati sehingga akan meningkatkan mutu pelayanan dirumah sakit
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian lebih lanjut tentang kepuasan pasien dihubungkan dengan variabel lain dan dengan metode yang berbeda seperti wawancara sehingga pasien akan lebih terbuka untuk menyampaikan keluhannya.

DAFTAR PUSTAKA

Agianto, S. I. (2016). HE RELATIONSHIP BETWEEN CARING, COMFORT, AND

- PATIENT SATISFACTION IN THE EMERGENCY ROOM, RATU ZALECHA HOSPITAL, SOUTH KALIMANTAN, INDONESIA. *Belitung Nursing Journal*, vol 2, No 6.
- Agus Efendi dalam Djafri.N. (2014). *Manajemen Kecerdasan Emosi untuk Kepala sekolah*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Alasad, Tabar, & AbuRuz. (2015). Patient Satisfaction With Nursing Care: Measuring Outcomes in an International Setting.
- Alwy, S. N. (2018). Analysis of patient satisfaction of Inpatient at Public hospital. *Tesis*.
- Andriani, F. (2018). Hubungan Empati Perawat dan Fasilitas Fisik Dengan Insiden Keselamatan Pasien Di RSUP DR M Djamil. *skripsi*.
- Baron, R.A. dan Byrne, D. (2005). *Psikologi sosial Edisi kesepuluh: jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Borba, M. (2008). *Membangun Kecerdasan Moral*. Jakarta: Gramedia pustaka Utama.
- Butarbutar, R. (2018). Gambaran Empati Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan. *Skripsi*.
- Doghaiter, A. H. (2010). INPATIENTS SATISFACTION WITH NURSING SERVICES AT KING KHALID UNIVERSITY HOSPITAL, RIYADH, SAUDI ARABIA. *Journal of family & Community Medicine*, vol 7 no 3 37-45.

- Elly L. Sjattar, A. A. (2013). HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP. *Skripsi*.
- Farihah, N. L. (2016). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN. *Skripsi*.
- Fatimah, Etita, V; Wahyuni, S. . (2010). Gambaran Tipe Empati Perawat Jiwa di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru. *Jurnal Keperawatan*, Vol. 3 No. 2. hal : 88 – 97.
- Goleman, D. (2007). *Kecerdasan Emosional*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Gunarsa, Y. S. (2008). *Psikologi Keperawatan*. Jakarta: Penerbit Libri.
- Hapipah. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI KLINIK PRATAMA AMANDA PURWOKERTO. *Skripsi*.
- Hasyim, dkk. (2012). Cerita bertema moral dan empati remaja awal. *Jurnal Persona*, 1 (1), 20-25.
- Howe, D. (2015). *EMPATI Makna dan Pentingnya*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Howe, David. (2015). *EMPATI Makna dan Pentingnya*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Jackson, J. p. (2006). A Social-Neuroscience Perspective on Empathy. *Sage Journal*.
- Jackson, P.L., Meltzoff, A.N., Decety, J. (2006). A Social-Neuroscience Perspective on Empathy.
- Kemenkes. (2016). Standar Pelayanan Minimal .
- Kotler, P. (2003). *Managemen Kepuasan Pasien* . Jakarta: Index. munijaya.
- (2013). *Manajemen kesehatan. Edisi ke-3*. Jakarta: EGC.
- Munijaya, G. (2011). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan* . Jakarta: EGC.
- Mustofa, A. (2008). HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI PASIEN TERHADAP DIMENSI MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN. *Jurnal Keperawatan*, Vol 1, No 2.
- Ndambuki, J. (2013). The Level Of Patient's Satisfaction And Perception Of Quality Of Nursing Services In The Renal Unit Kenyatta National Hospital Nairobi,Kenya. *open journal Nursing* , vol.3 186-194.
- Notoadmojo, S. (2010). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan* . Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam . (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis.Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2012). *Konsep Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu*

- Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis Dan Instrumen Penelitian Keperawatan. Jilid I.* Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional.* Jakarta Selatan : edisi 4.
- Nursalam. (2014). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan .* Jakarta: Salemba Medika.
- Potter, &. (2009). *Fundamental of Nursing Fundamental keperawatan.* Jakarta: Buku 1 Edisi 7, Editor Dripa sjabana, Salemba Medika.
- Priyoto. (2015). *Perubahan dalam perilaku kesehatan konsep dan aplikasi.* Yogyakarta: : Graha Ilmu.
- S. Supriyanto dan Ernawati. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan.* Yogyakarta: CV Andi.
- Sangadji, S. E. (2013). *Perilaku Konsumen pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian.* Yogyakarta : Andi.
- Shelton, P. J. (2010). *Measuring and Improving Patient Satisfaction.* Jones and Bartlett, Maryland.
- Soekidjo , N. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta. Soekidjo, N. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Sopiah, S. E. (2013). *Perilaku konsumen-pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian.* Yogyakarta: Andi.
- Spreng, R. N., McKinnon, M. C., Mar, R. A., & Levi. (2009). The Toronto Empathy Questionnaire: scale development and initial validation of a factor-analytic solution to multiple empathy measures. *National Library of medicine* , 9 (1): 62-71 .
- Sri Wahyuni, F. V. (2010). *GAMBARAN TIPE EMPATI PERAWAT JIWA.* Skripsi.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen penelitian.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods).* Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni. (2014). *SPSS untuk Penelitian.* Yogyakarta: Pustaka Baru Press. Taufik. (2012). *Empati: pendekatan psikologi sosial.* Jakarta: Raja Grafindo. Taufik. (2012). *Empati: pendekatan psikologi sosial.* Jakarta: Raja Grafindo. Taufik. (2012). *Empati: pendekatan psikologi sosial.* Jakarta: Raja

- Grafindo.
- Townsend.M,C. (2005). *Essentials of psychiatric mental health nursing*. Philadelphia: F.A Davis Company.
- Trisnantoro, L. (2004). *Memahami penggunaan ilmu ekonomi dalam manajemen rumah sakit*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Umayah, A. N. (2017). Pengaruh empati emosional terhadap perilaku prososial yang dimoderasi oleh jenis kelamin pada mahasiswa. *Jurnal Psikologi Sosial*, vol 15, No 2.

