



Hubungan Empati dan Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau

The Relationship Between Empathy and Responsiveness with Inpatient Satisfaction at the Baubau City Regional General Hospital

A Yaumil Bay R. Thaifur¹, Fitriani², Muhamad Subhan³, Filza Nur Alfiah Tamim⁴

¹ Universitas Dayanu Ikhsnuddin, andiyaumilbay.t@gmail.com

² Universitas Dayanu Ikhsnuddin, fitriani@unidayan.ac.id

³ Universitas Dayanu Ikhsnuddin, subhan24kl@gmail.com

⁴ Universitas Dayanu Ikhsnuddin, filzanuralfiah27@gmail.com

*Corresponding Author: E-mail: andiyaumilbay.t@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 17 Oct, 2024

Revised: 2 Nov, 2024

Accepted: 29 Nov, 2024

Kata Kunci:

Empati;

Daya Tanggap;

Kualitas Pelayanan;

Kepuasan Pasien

Keywords:

Empathy;

Responsiveness;

Service Quality;

Patient Satisfaction;

DOI: 10.56338/jks.v7i11.6747

ABSTRAK

Menurut Institute of Medicine (IOM), kualitas layanan adalah sejauh mana kualitas layanan kesehatan kepada individu dan populasi memungkinkan peningkatan hasil kesehatan yang diinginkan dan konsisten dengan tenaga pelayanan kesehatan dan perkembangan teknologi. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang timbul dari hasil pelayanan medis yang diterima pasien pada saat menerima pengobatan atau pelayanan, kemudian menentukan apa yang diterima pasien selama dirawat, apa yang diinginkan pasien dan apa yang diterimanya. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan kualitas pelayanan medis seperti empati dan daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Baubau. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan desain Cross Sectional untuk memahami subjek penelitian dengan mencoba menjelaskan hubungan antar variabel penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap bulan Januari sampai dengan Desember 2023 sebanyak 8.601 orang dengan sampel 382 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling. Penelitian ini dilakukan pada awal bulan Februari hingga Maret 2024 di RSUD Baubau. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan kesehatan pada dimensi empati p-value < 0,00 α 0,05, dimensi responsiveness p-value 0,000 < α 0,05 dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Baubau. Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan empati dan daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Baubau. Hal ini diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan medis prima yang sudah ada.

ABSTRACT

According to the Institute of Medicine (IOM), quality of service is the extent to which the quality of health services to individuals and populations enables the improvement of desired health outcomes and is consistent with health care workforce and technological developments. Patient satisfaction is the level of feelings that arise from the results of medical services received by patients when receiving treatment or services, then determines what the patient receives during treatment, what the patient wants and what he receives. The aim of this research is to analyze the relationship between the quality of medical services such as empathy and responsiveness and the satisfaction of inpatients at Baubau Hospital. This type of research is quantitative research that uses a cross sectional design to understand the research subject by trying to explain the relationship between research variables. The population in this study was 8,601 inpatients from January to December 2023 with a sample of 382 people. The sampling technique used was accidental sampling. This research was conducted from early February to March 2024 at Baubau Regional Hospital. Data analysis was carried out using univariate and bivariate analysis using the chi-square test. The results of the research show that the quality of health services in the empathy dimension p-value < 0.00 α 0.05, responsiveness dimension p-value 0.000 < α 0.05 with satisfaction of inpatients at the Baubau City Regional Hospital. The conclusion of this research is that there is a relationship between empathy and responsiveness and satisfaction of inpatients at the Baubau City Regional Hospital. This is expected to maintain and improve the quality of existing excellent medical services

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standard dan kode etik profesi. Menurut Institute of Medicine (IOM) mutu pelayanan adalah sejauh mana kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada individu dan populasi yang memungkinkan peningkatan hasil kesehatan yang diinginkan dan konsisten dengan pengetahuan profesional tenaga pelayanan kesehatan dan perkembangan teknologi (Marlindawati et al., 2023). Parasuraman menyatakan bahwa penilaian kualitas jasa/mutu pelayanan instansi kesehatan dapat ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya dapat dilihat dari lima dimensi antara lain kehandalan (reliability), jaminan (assurance), bukti langsung (tangible), empati (emphaty), dan daya tanggap (responsiveness) (Gultom et al., 2021).

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang timbul dari hasil pelayanan medis yang diterima pasien pada saat menerima pengobatan atau pelayanan, kemudian menentukan apa yang diterima pasien selama dirawat, apa yang diinginkan pasien dan apa yang diterimanya dengan mengajukan keluhan jika pasien merasa tidak puas. Apabila complain dari pasien tidak ditanggapi dapat menyebabkan penurunan kapabilitas pelayanan rumah sakit, dalam hal ini kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang signifikan dalam menjaga kualitas (Munawir et al., 2018).

Berdasarkan data World Health Organization (WHO) tahun 2020, antara 5,7 juta hingga 8,4 juta orang meninggal setiap tahun di negara-negara berpenghasilan rendah dan menengah akibat layanan kesehatan yang di bawah standar. Dari jumlah tersebut, 60% kematian disebabkan oleh buruknya kualitas layanan kesehatan, sementara 40% lainnya disebabkan oleh kurangnya pemanfaatan sistem kesehatan. Kualitas layanan yang buruk tidak hanya menyebabkan tingginya angka kematian tetapi juga mengakibatkan kerugian ekonomi, di mana masyarakat menjadi kurang produktif, sehingga mengakibatkan kerugian sebesar 1,4 triliun hingga 1,6 triliun setiap tahunnya di negara-negara tersebut (Tambunan, 2021). Berdasarkan data Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara pada tahun 2022 terjadi peningkatan pasien rawat jalan yang jumlahnya mencapai kurang lebih 2 juta jiwa atau 77,91% dan pada tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 54,20% jiwa . Sedangkan pada pasien rawat inap pada tahun 2022 sebesar 9,33%, dan pada tahun 2021 terjadi penurunan sebesar 4,38% (Dinkes Provinsi Sulawesi Tenggara, 2022).

Berdasarkan data Dinkes Kota Baubau menunjukkan jumlah warga yang mendapat pengobatan rawat jalan dan rawat inap pada tahun 2021 berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Baubau. Jumlah masyarakat yang berobat jalan berjumlah 152.258 atau 88,7% dari total penduduk, sedangkan jumlah masyarakat yang berobat rawat inap hanya 12.712 atau 7,4%.

Berdasarkan data profil kesehatan Kota Baubau tahun 2022, tercatat jumlah penduduk yang mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Penduduk yang menerima pelayanan rawat jalan berjumlah 209.748 jiwa, atau sekitar 81,82% dari total penduduk. Sementara itu, penduduk yang mendapatkan pelayanan rawat inap mencapai 16.262 jiwa, atau sekitar 9,4%. Persentase tersebut tidak berarti bahwa 91% penduduk Kota Baubau menderita sakit dan mendapatkan layanan rawat jalan atau rawat inap, karena satu individu dapat menjalani beberapa kali rawat jalan atau rawat inap, baik untuk penyakit yang sama maupun berbeda (Dinas Kesehatan Kota Baubau, 2023).

Berdasarkan data dari RSUD Kota Baubau, jumlah kunjungan pasien rawat inap dari tahun 2020 hingga 2023 mengalami fluktuasi. Pada tahun 2020, tercatat 5.153 pasien rawat inap atau 6,51%. Jumlah ini meningkat pada tahun 2021 menjadi 6.555 pasien atau 8,28%. Namun, pada tahun 2022, jumlah kunjungan menurun menjadi 4.426 pasien atau 5,59%. Di tahun 2023, jumlah kunjungan pasien rawat inap kembali meningkat menjadi 8.601 pasien atau 10,87%. Petugas di RSUD Kota Baubau diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan administrasi yang memuaskan sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat Kota Baubau dan sekitarnya terhadap RSUD Kota Baubau. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan. Standar kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit (Kepmenkes), indikator standar kepuasan pelanggan rawat inap idealnya berada di atas 90%. Standar kepuasan pasien medis ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan. Hasil penelusuran diketahui pada tahun 2021 terdapat permasalahan standar minimal kepuasan pelanggan pasien rawat inap RSUD Kota Baubau. Kriteria maksimalnya adalah 90% atau lebih, sedangkan kriteria maksimalnya adalah 83,40%. Skor kepuasan pasien yang akurat diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Dengan semakin kompetitifnya pasar layanan medis, mempelajari pengalaman pasien tentu akan membantu dokter memasukkan perspektif pasien dengan lebih baik ke dalam pemberian layanan dan meningkatkan kepuasan pasien (Ng & luk, 2018).

Berdasarkan peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh Wardiah (2021), terkait dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Rasidin Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 64,6% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan, 70,8% responden menyatakan mutu pelayanan kesehatan tidak baik, 64,6% responden menyatakan tidak baik terhadap bukti fisik (Tangibles), 62,5% responden menyatakan tidak baik terhadap kehandalan (Reability), 64,6% responden menyatakan tidak baik terhadap daya tanggap (Responsiveness), 58,3% responden menyatakan tidak baik terhadap jaminan (Assurance), dan 64,6% responden menyatakan tidak baik terhadap empati (Emphaty).

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah kota Baubau. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, maka perlu dilakukan pengukuran kepuasan pasien dengan membandingkan persepsi dan harapan pasien terhadap pemberian pelayanan rawat inap di RSUD Kota Baubau.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode yang bertujuan memahami objek penelitian melalui penjelasan keterkaitan antara variabel-variabel penelitian, menggunakan desain *Cross Sectional*. Populasi penelitian adalah pasien rawat inap dari Januari hingga Desember 2023 yang berjumlah 8.601 orang. Sampel yang diambil sebanyak 382 responden, diperoleh melalui perhitungan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau dari awal Februari hingga Maret 2024. Data dianalisis menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji *ChiSquare*.

HASIL

Publisher: Universitas Muhammadiyah Palu

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir, dan Pekerjaan

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	180	47,1
Perempuan	202	52,9
Total	382	100
Pendidikan Terakhir		
Lain-Lain	22	5,8
Diplomat	15	3,9
Sarjana	105	27,5
SD	33	8,6
SMA	141	36,9
SMP	66	17,3
Total	382	100
Pekerjaan		
Buruh Harian Lepas	25	6,5
Lain-Lain	143	37,2
Pelajar/Mahasiswa	90	23,4
Petani	22	5,7
Pns	43	11,2
Tni/Polri	9	2,3
Wiraswasta	50	13,0
Total	382	100,0

Tabel 1 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan kelompok jenis kelamin dengan frekuensi terbanyak responden dengan kategori perempuan yaitu sebanyak 202 responden (52,9%) sedangkan frekuensi terendah adalah responden dengan kategori laki-laki yaitu sebanyak 180 responden (47,1%). Distribusi frekuensi berdasarkan Pendidikan Terakhir dengan jumlah terbanyak adalah responden SMA sebanyak 141 responden (36,9%). Sedangkan responden terendah berdasarkan pendidikan terakhir yaitu Diplomat sebanyak 15 responden (3,9%). Distribusi frekuensi berdasarkan pekerjaan dengan jumlah terbanyak adalah 143 responden (37,2%). Adapun kategori jenis pekerjaan lain-lain tersebut meliputi Nelayan, MUA, IRT, Pelayaran, Karyawan Honorer, Dosen, Pensiunan. Sedangkan responden terendah berdasarkan pekerjaan yaitu TNI/POLRI sebanyak 9 responden (2,3%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau

Variabel	Jumlah (n)	Persen (%)
Empati		
Baik	379	99,0
Kurang Baik	4	1,0
Daya Tanggap		
Baik	378	99,0

Kurang Baik	4	1,0
-------------	---	-----

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap variabel Empati (*Empathy*) yang tertinggi adalah Baik dengan jumlah 379 responden (99,0%) sedangkan jawaban terendah adalah Kurang Baik dengan jumlah 4 responden (1,0%) sedangkan jawaban terendah adalah Kurang Baik dengan jumlah 4 responden (1,0%). Jawaban responden terhadap variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang tertinggi adalah Baik dengan jumlah 378 responden (99,0%) sedangkan jawaban terendah adalah Kurang Baik dengan jumlah 4 responden (1,0%).

DISKUSI

Hubungan Kepuasan Pasien berdasarkan dimensi Empati

Hubungan Empati (*Empathy*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kota Baubau

Empati adalah kemudahan dalam membangun hubungan, komunikasi yang baik, memahami kebutuhan pelanggan, mengenal pasien, dan mengingat masalah (seperti keluhan atau penyakit). Aspek ini mengacu pada perawatan dan perhatian khusus tenaga kesehatan terhadap pasien, pemahamannya terhadap kebutuhan pasien, dan kemudahan penerima manfaat (dalam hal ini pasien) untuk menghubungi tenaga kesehatan (misalnya dokter) kapan pun pasien membutuhkan bantuan. Dalam hal ini, peran tenaga kesehatan akan mempunyai dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan, karena mereka dapat secara langsung merespon kepuasan pelanggan pelayanan kesehatan. Empati yang dituju dalam penelitian ini adalah kepedulian mendalam petugas kesehatan terhadap pasien rawat inap dan keluarganya, antara lain: Misalnya kemudahan komunikasi, kemudahan pembayaran dan administrasi, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien dengan mudah.

Berdasarkan analisis bivariat pada Tabel 3 yang menunjukkan hubungan empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien yang menyatakan baik sebanyak 379 responden (100%), dengan kategori puas sebanyak 6 responden (1,6%) dan yang menjawab kategori kurang puas sebanyak 6 responden (1,6%), hal ini disebabkan karena sikap dokter dan perawat memperhatikan pasien dan juga memberikan pelayanan sudah baik dimana dokter dan perawat memperhatikan pasien dan juga memberikan perlakuan yang sama kepada semua pasien.

Sedangkan responden yang menyatakan empati kurang baik sebanyak 3 responden (100%) dengan kategori puas sebanyak 0 responden (0%) dan kategori kurang puas sebanyak 3 responden (100%), hal ini disebabkan karena masih ada beberapa pasien yang merasa kurang nyaman dengan dokter atau merasa canggung karena kurangnya komunikasi dengan tenaga kesehatan.

Hasil uji Fisher's Exact menunjukkan nilai p value = 0,000 dimana nilai p lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak. Secara statistik dapat diinterpretasikan adanya hubungan antara empati dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Baubau.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sondakh et al., 2019), diperoleh nilai probabilitas yaitu $0,005 < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan yang bermakna antara perhatian dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Saakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi. Hasil analisis diperoleh dari nilai OR 15,652 artinya apabila pelayanan perhatian yang diberikan baik berpeluang 15,652 kali lebih besar kepuasan pasien puas dibandingkan dengan pelayanan perhatian kurang.

Hubungan Daya Tanggap (*Responsivness*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kota Baubau

Daya tanggap mencakup ketanggapan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang diperlukan dan dapat menangani dengan cepat dan tepat. Kecepatan pelayanan kesehatan yang diberikan tergantung pada ketanggapan pihak berwenang dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Sikap reaktif inilah makna dan pemikiran yang ditunjukkan kepada pasien (Safitri et al., 2022).

Daya tanggap mengacu pada kesediaan petugas kesehatan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pasien. Hal ini mencakup dokter menanyakan keluhan pasien, memberikan kesempatan kepada dokter untuk bertanya mengenai penyakit pasien, memastikan dokter dan perawat bersikap sopan dan ramah, serta memastikan pelayanan rawat inap dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan. Semakin baik pelayanan medis yang diberikan kepada pasien oleh tenaga medis maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien terhadap tingkat kepuasan pasien dalam menerima pengobatan di RSUD Kota Baubau.

Berdasarkan analisis bivariat pada Tabel 3 yang menunjukkan hubungan daya tanggap (*responsiveness*) baik sebanyak 378 responden (100%), dengan kategori puas sebanyak 373 responden (98,7%) kategori kurang puas sebanyak 5 responden (1,3%), hal ini disebabkan karena sikap dokter yang sudah baik dalam memberikan pelayanan/pengobatan dan juga memberi tanggapan yang baik terhadap keluhan pasien. Daya tanggap seperti ketersediaan petugas dalam membantu pasien, kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan dan memberikan kejelasan informasi dapat menjadi faktor penunjang kepuasan pasien di rumah sakit.

Sedangkan responden yang menyatakan daya tanggap kurang baik sebanyak 4 responden (100%) dengan kategori puas sebanyak 0 responden (0 %) dan kategori kurang puas sebanyak 4 responden (100%), hal ini disebabkan karena masih ada beberapa pasien yang merasa ketanggapan di RSUD Kota Baubau masih kurang cepat, dimana saat membutuhkan pertolongan masih harus menunggu beberapa saat lagi. Suatu pelayanan tidak akan berhasil memuaskan pelanggan secara optimal apabila pemberi layanan memberikan pelayanan yang buruk bahkan hal itu dapat menurunkan reputasi instansi itu sendiri. Hasil uji *Fisher's Exact* menunjukkan nilai $p = 0,000$ dimana nilai p lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak dengan kesimpulan adanya hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Baubau.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fernandes & Nurvita, 2022), yang menunjukkan hasil *Fisher's Exact Test* diperoleh P value $0.004 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan *Responsiveness* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos, dari hasil analisis keeratan hubungan dua variabel diperoleh nilai *Odds Ratio* (OR) 21.600, artinya pelayanan tidak tanggap beresiko 22 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan pelayanan yang tanggap.

Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wowor et al., 2019), yang menunjukkan hasil ketanggapan baik dengan kepuasan pasien puas berjumlah 37 responden (40,7%) dan ketanggapan kurang baik dengan kepuasan pasien puas berjumlah 26

responden (28,6%) sedangkan kepuasan pasien kurang puas dengan ketanggapan baik berjumlah 10 responden (11,0) dan kepuasan pasien kurang puas dengan ketanggapan kurang baik berjumlah 18 responden (19,8%). Hasil uji menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai probabilitas yaitu 0,072 yang artinya menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Cantia Tompasso Baru.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini adalah ada hubungan empati, dan daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Baubau. Adapun sarannya terus ditingkatkan kembali pelayanan dalam hal keramahan petugas kesehatan agar pasien merasas lebih senang, nyaman, dan dihargai.

DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Kesehatan Kota Baubau. (2023). *Profil Kesehatan Kota Baubau Tahun 2022*.
- Dinkes Provinsi Sulawesi Tenggara, 2022. (2022). Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara. In *Profil kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara*.
- Fernandes, N. V., & Nurvita, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kota Lospalos Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 17–28. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.104>
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1281–1298.
- Wardiah, R. (2021). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD dr. RASIDIN PADANG. *Human Care Journal*, 6(1), 225. <https://doi.org/10.32883/hcj.v6i1.1135>