

## HUBUNGAN *EMPHATY* PETUGAS KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS RAMBUNG BINJAI SELATAN TAHUN 2022

Eliza Bestari Sinaga<sup>1</sup>, Fifi Ria Ningsih Safari<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Akbid Kholisatur Rahmi Binjai  
elizabestari69@gmail.com, Fifiria58@yahoo.com

### ABSTRACT

*The quality of health services is multi-dimensional. Judging from the users of health services, the notion of service quality is more related to the responsiveness of officers to meet patient needs, smooth communication between officers and patients. Empathy is a tendency to understand the condition or state of mind of others, the slightest changes and responses in patients must be understood, because they must understand the patient's condition, health workers must have empathy. The purpose of this study was to determine the relationship between the empathy of health workers and patient satisfaction during the COVID-19 pandemic at the Rambung Binjai Selatan in 2022. This type of research was descriptive analytic using a cross sectional design. The population in this study were patients who visited the Puskesmas Rambung Binjai Selatan during the Covid-19 pandemic starting from January to July 2022 totaling 2,800 people with an average of 250 people per month. The sample is the part taken from the whole object under study and is considered to represent the entire population. Sampling is a sampling technique with certain considerations desired by the researcher (objective / problem in research) so that the sample can represent the characteristics of the population that have been known previously. The sampling method used the Purpose Sampling method as many as 96 samples. The result of the study is that there is a relationship between empathy and patient satisfaction during the Covid-19 pandemic at the Rambung Binjai Selatan Health Center with a p value of 0.003. Researchers suggest that in the future health workers can provide more empathy for patients who come for outpatient care so that they can be used as examples for other officers and so that patients who come are satisfied in getting the services they receive.*

**Keywords:** *Empathy, Health Workers, patient satisfaction*

### PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan bersifat multi dimensi. Ditinjau dari pemakai jasa pelayanan kesehatan (Wiwin Junitavia Dame Johnny Posumah Novie R. A Palar. 2020) maka pengertian kualitas pelayanan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahmatan petugas dalam melayani pasien, kerendahan hati dalam kesungguhan.(Marnah et al., 2017). Kualitas pelayanan dapat diukur dengan

membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan (expected service) dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan (perceived service) oleh pelanggan (Utama, 2003).

Menurut (Peratiwi et al., 2021) kualitas pelayanan dapat dinilai melalui determinan pelayanan (determinant of service quality). meliputi: *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. *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.

Kejadian Pandemi COVID-19 yang melanda hampir seluruh negara di dunia saat ini telah berdampak pada berbagai sektor kesehatan maupun non kesehatan. Masing-masing negara menyikapinya dengan mengeluarkan berbagai kebijakan dalam rangka memutus mata rantai penularan dan mengurangi dampak yang terjadi. Kekuatan sistem kesehatan nasional kita pun saat ini diuji, seiring dengan eskalasi kasus COVID-19 yang melanda seluruh provinsi di Indonesia. Fasilitas pelayanan kesehatan menjadi garda terdepan dalam menghadapi masalah kesehatan di masyarakat akibat COVID-19. Puskesmas yang selama ini menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan untuk menjangkau masyarakat di wilayah kerjanya semakin penting perannya untuk penanggulangan COVID-19 (Kemenkes RI, 2021).

Sampai dengan tahun 2019, terdapat 10.134 Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di seluruh Indonesia. Puskesmas merupakan garda terdepan dalam memutus mata rantai penularan COVID-19 karena berada di setiap kecamatan dan memiliki konsep wilayah. Dalam kondisi pandemi *COVID-19* ini, Puskesmas perlu melakukan berbagai upaya dalam penanganan pencegahan dan pembatasan penularan infeksi. Meskipun saat ini hal tersebut menjadi prioritas, bukan berarti Puskesmas dapat meninggalkan pelayanan lain yang menjadi fungsi Puskesmas yaitu melaksanakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama seperti yang ditetapkan dalam Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Kemenkes RI, 2020).

Peran FKTP pada pandemi *COVID-19* sangat penting khususnya Puskesmas dalam melakukan prevensi, deteksi dan respon di dalam pencegahan dan pengendalian *COVID-19*. Hal ini merupakan bagian yang akan kila

lakukan bersama agar dapat mengendalikan jumlah kasus. Puskesmas harus mampu mengelola, memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya secara efektif dan efisien dalam memutus mata rantai penularan, baik di level individu, keluarga dan masyarakat (Wibowo Bambang, 2020).

Sampai dengan tahun 2019, terdapat 10.134 Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di seluruh Indonesia. Puskesmas merupakan garda terdepan dalam memutus mata rantai penularan COVID-19 karena berada di setiap kecamatan dan memiliki konsep wilayah. Dalam kondisi pandemi *COVID-19* ini, Puskesmas perlu melakukan berbagai upaya dalam penanganan pencegahan dan pembatasan penularan infeksi. Meskipun saat ini hal tersebut menjadi prioritas, bukan berarti Puskesmas dapat meninggalkan pelayanan lain yang menjadi fungsi Puskesmas yaitu melaksanakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama seperti yang ditetapkan dalam Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. (Kemenkes RI, 2020).

Empati merupakan kecenderungan untuk memahami kondisi atau keadaan pikiran orang lain, 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. (Peratiwi et al., 2021)

Hasil Penelitian (Peratiwi et al., 2021) yaitu ada hubungan empati dengan kepuasan Pasien di Ruang IGD RS Pamela Tebing Tinggi Tahun 2019.

Berdasarkan hasil survei awal melalui Tanya Jawab Langsung yang dilakukan di Puskesmas Rambung Binjai Selatan dengan 8 orang keluarga pasien, mengatakan keluhannya Tentang Petugas yang kurang peduli tentang keluhan yang dirasakan pasien kemudian ada juga petugas yang judes atau cuek saat ditanya pasien dan lebih banyak yang menjawab tidak puas pada pelayanan dibandingkan dengan yg

menjawab puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien rawat jalan.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : Hubungan *Empathy* Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Massa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Rambung Binjai Selatan Tahun 2022.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan Jenis penelitian ini bersifat deskriptif analitik yang bertujuan untuk mengetahui hubungan *Empathy* dengan kepuasan pasien rawat jalan pada masa pandemi covid-19 di Puskesmas Rambung Binjai Selatan Tahun 2022.

Penelitian ini menggunakan desain potong lintang (*cross sectional*) dimana pengukuran variabel bebas (faktor risiko) dan variabel terikat (efek) dilakukan secara bersamaan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Rambung Binjai Selatan pada masa pandemi *Covid-19* dimulai dari bulan Januari sampai bulan Juli Tahun 2022 berjumlah 2.800 orang dengan rata-rata 250 orang perbulan

Sampel adalah bagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dikehendaki peneliti (tujuan/masalah dalam penelitian) sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling* merupakan metode pencuplikan *non random* yang ditentukan berdasarkan pertimbangan untuk mencapai tujuan tertentu (Hidayat & Alimun, 2012)

Estimasi besar sampel :

$$n = \frac{N}{1+N(d)^2}$$

dimana n : besarsampel

N : jumlahpopulasi

d : tingkatsignifikan (p)

sehingga

$$n = \frac{2.800}{1+2.800(0.1)^2}$$

$$n = \frac{2.800}{1+2.800(0.01)}$$

$$n = \frac{2.800}{1+28,00}$$

$$n = \frac{2.800}{28,00}$$

$$n = 96\text{sampel}$$

**HASIL PENELITIAN**

**A. Analisis Univariat**

**1. Karakteristik Responden**

Berdasarkan hasil penelitian, Karakteristik Responden dapat dilihat pada Tabel berikut.

**Tabel 4.1. Distribusi Karakteristik Responden Yang Berkunjung di Puskesmas Rambung Binjai Selatan Tahun 2022**

Tabel 4.1 Hasil penelitian menunjukkan umur responden mayoritas berumur 15 – 25 tahun sebanyak 27 orang (28,1%) dan minoritas umur 56 - 65 tahun sebanyak 2 orang (2,1%). Pada jenis kelamin mayoritas responden perempuan sebanyak 60 orang (62,5%) dan minoritas laki – laki sebanyak 36 orang (37,5%). Sedangkan untuk pendidikan mayoritas responden berpendidikan SMA sebanyak 61 orang (63,5%) dan minoritas berpendidikan SD sebanyak 8 orang (8,3%), dan responden mayoritas tidak bekerja sebanyak 49 orang (51,0%) dan minoritas responden sebagai pelajar sebanyak 2 orang (2,1%)

Umur	Frekuensi	%
15 – 25 Tahun	27	28,1

26 – 35 Tahun	26	27,1
36 – 45 Tahun	24	25,0
46 – 55 Tahun	17	17,7
56 – 56 Tahun	2	2,1
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki - laki	36	37,5
Perempuan	60	62,5
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>

Pendidikan	Frekuensi	%
SD	8	8,3
SMP	12	12,5
SMA	61	63,5
Diploma	6	6,3
Sarjana	9	9,4
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>

Pekerjaan	Frekuensi	%
Tidak Bekerja	49	51,0
Pelajar	2	2,1
Karyawan Swasta	13	13,5
Wiraswasta	23	24,0

PNS	9	9,4
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>

**B. Analisis Bivariat**

**4.2. Hubungan *Emphaty* Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Massa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Rambung Binjai Selatan Taun 2022**

Chi-Square Tests <sup>c</sup>					
	Val ue	df	Asy mp. Sig. (2-side d)	Ex act Sig. (2-side d)	Exa ct Sig. (1-side d)
Pearson Chi-Square	4,738 <sup>a</sup>	1	,030	,038	,034
Continuity Correction <sup>b</sup>	3,505	1	,061		
Likelihood Ratio	4,324	1	,038	,063	,034
Fisher's Exact Test				,063	,034
Linear-by-Linear Association	4,689 <sup>d</sup>	1	,030	,038	,034
N of Valid Cases	96				

Kepuasan Pasien					
Em pati	Puas	Tidak Puas	Jumlah	Nil ai p	RP (95 % CI)

	f	%	f	%	f	%		
Sikap yang baik	67	78,5	17	21,5	79	78,5	10,0	3,2
Sikap tidak baik	9	52,9	8	47,1	17	52,9	10,0	0,0
Total	76	76,0	25	26,0	101	100,0		

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mendapat kan pelayanan sikap yang baik sebanyak 79 orang dengan responden puas sebesar (78,5%) dan tidak puas sebesar (21,5%). Sedangkan responden yang mendapatkan pelayanan sikap yang tidak baik sebanyak 17 orang, dan responden puas sebesar (52,9%) dan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan sebesar (47,1%). Berdasarkan uji-square dengan tingkat kepercayaan 95% dengan  $\alpha = 0,05$  diperoleh nilai sig = 0,030 maka (sig 0,030 < 0,05) yang menunjukkan Ada Hubungan *Empathy* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rambung Binjai Selatan Tahun 2022.

**PEMBAHASAN**

Aspek empati adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien. Perawat diharapkan bisa

memahami kesulitan-kesulitan pribadi masing-masing pasien dan membantu mereka keluar dari kesulitannya. Pasien akan merasa diperhatikan oleh perawat jika apa yang dibutuhkan dan dikeluhkannya ditanggapi secara baik oleh pihak perawat, dan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi yang diberikan perawat kepada pasien seperti kemudahan untuk menghubungi perawat, kemampuan perawat untuk berkomunikasi dengan pasien dan keluarga pasien. Semakin baik persepsi perawat terhadap kepedulian (*empathy*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap kepedulian (*empathy*) buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Hasil penelitian variabel empati dengan kepuasan pasien diketahui bahwa dari pelayanan sikap yang baik sebanyak 79 orang dengan responden puas sebesar (78,5%) dan tidak puas sebesar (21,5%). Sedangkan responden yang mendapatkan pelayanan sikap yang tidak baik sebanyak 17 orang, dan responden puas sebesar (52,9%) dan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan sebesar (47,1%). Berdasarkan *uji-square* dengan tingkat kepercayaan 95% dengan  $\alpha = 0,05$  diperoleh nilai sig = 0,030 maka (sig 0,030 < 0,05) yang menunjukkan Ada Hubungan *Empathy* (empati) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rambung Binjai pada Masa Pandemi Covid-19. Hasil ini didukung oleh Herwanto (2015) dalam penelitian yang dilakukannya menyatakan bahwa dimensi empati, berhubungan dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Warwuru (2017), tentang hubungan antara petugas layanan dengan kepuasan pasien, hasil penelitian tentang petugas menunjukkan hasil 62,5% yang pada umumnya berada dalam kategori baik. Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* didapatkan hasil dengan nilai

$p=0,000 < \alpha=0,05$  yang berarti ada hubungan antara petugas dengan kepuasan pasien. Pelayanan petugas dinilai baik karena petugas dalam pelayanannya mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan dalam memberikan pelayanan.

(Sharma & Patterson, 2012) menegaskan bahwa kualitas fungsional dihubungkan dengan empati penyedia jasa dan penerima jasa dan dinilai dalam hal yang sangat subyektif. Hal ini dilihat sebagai suatu hal yang kritis untuk persepsi pasien dari kualitas pelayanan secara keseluruhan. Khususnya ketika banyak pemberi jasa sulit untuk membedakan dirinya sendiri hanya pada pelayanan inti kemudian menjadi komoditas saat persaingan meningkat dan industri menjadi dewasa, maka dimensi kualitas fungsional menjadi semakin penting sebagai alat menciptakan keuntungan kompetitif yang dapat didukung. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka. Faktor yang menyebabkan timbulnya pelayanan yaitu: adanya rasa cinta dan kasih sayang, adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain (Mardikanto, dkk. 2016).

Puskesmas Rambung Binjai Selatan selalu berusaha menciptakan manusia yang bersedia mengorbankan apa yang ada padanya sesuai kemampuannya, diwujudkan menjadi layanan dan pengorbanan dalam batas ajaran agama, norma, sopan santun, dan kesusilaan yang hidup dalam masyarakat. Kepada semua petugas khususnya petugas ruang rawat inap ditanamkan sikap peduli kepada sesama, dan memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarga secara komprehensif tanpa membedakan agama, suku, dan status sosial. Semua harus mendapatkan pelayanan dan perawatan yang adil serta bermutu sehingga mereka tetap memilih puskesmas tersebut untuk berobat.

Kotler menyatakan bahwa empati perawat yang dimaksud adalah kesediaan untuk lebih

peduli memberikan perhatian kepada pasien. Perhatian yang diberikan perawat dapat dilakukan dengan memperlihatkan sikap *caring* terhadap pasien. Dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien, perawat menggunakan kata-kata yang lemah lembut, sentuhan, memberikan harapan, selalu berada disamping pasien saat dibutuhkan sehingga pasien merasa puas terhadap perhatian yang diberikan perawat (Mardikanto, dkk. 2016)

## DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, A. A., & Alimun, A. (2012). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknis Analisis Data Jakarta: Salemba Medika*. Edisi.
- Kemendes RI. (2020). Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas Pada Masa Pandemi Covid-19. In *kemendes RI*. <https://covid19.kemkes.go.id/protokol-covid-19/petunjuk-teknis-pelayanan-puskesmas-pada-masa-pandemi-covid-19/#.X6z9Be77TIU>
- Marnah, M., Husaini, H., & Ilmi, B. (2017). Analisis Perilaku Masyarakat Dalam Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Peserta Program Keluarga Harapan (Pkh) Di Kecamatan Paminggir. *Jurnal Berkala Kesehatan*, 1(2), 130. <https://doi.org/10.20527/jbk.v1i2.3152>
- Peratiwi, N. I., Ithing, Rahayu, S., & Ambariani. (2021). Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Sri Pamela Tebing Tinggi. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, X No.2, 2013–2015.
- Sharma, N., & Patterson, P. G. (2012) The impact of communication effectiveness and service quality on relationship commitment in consumer, professional services. *Journal of Services Marketing*, 13(2), 151–170. <https://doi.org/10.1108/08876049910266059>

Utama, A. (2003). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *Opsi*, 1(2), 1–15.

Wiwin Junitavia Dame Johnny Posumah Novie R. A Palar. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local.*, 1(69), 5–24.