

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit menurut WHO (World Health Organization) adalah bagian integral dari suatu organisasi kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna, penyembuhan penyakit dan pencegahan penyakit kepada masyarakat, serta merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

Rumah Sakit adalah institusi perawatan kesehatan yang memiliki staf medis dan staf profesional terorganisir lainnya, selain itu juga memiliki fasilitas rawat inap, serta memberikan layanan 24 jam per hari, 7 hari seminggu. (WHO, 2017) penelitian yang dilakukan di California, Amerika Serikat oleh Benjamin et al. (2013) menyatakan dari 995.379 pasien di IGD beresiko 5% mengalami kematian (CI 95%) pada saat IGD ramai.

Tugas rumah sakit adalah melaksanakan suatu upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan. Beberapa upaya ditempuh rumah sakit dalam menyelenggarakan tugasnya tersebut, yaitu pelayanan medis, pelayanan dan asuhan keperawatan, pelayanan penunjang medis dan non medis, pelayanan kesehatan masyarakat dan rujukan, pendidikan, penelitian dan pengembangan serta administrasi umum dan keuangan.

Rumah Sakit Umum Daerah Morowali atau di kenal sebagai RSUD

morowali merupakan rumah sakit umum yang terletak di bungku morowali provinsi Sulawesi tengah (Palu). RSUD Morowali merupakan rumah sakit milik pemerintah daerah kabupaten morowali yang memberikan layanan kesehatan rawat jalan rawat inap dan gawat darurat.

RSUD Morowali adalah sebagai salah satu sarana kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan yakni RSUD Morowali untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan. Oleh karena itu, Rumah sakit umum daerah Morowali (RSUD Morowali) dituntut untuk memberikan pelayanan rawat inap yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat yang ada di Morowali.

Kepuasan pasien merupakan faktor prediktif utama dari sebuah mutu layanan kesehatan di fasilitas kesehatan (Firmansyah & Mahardika, 2018). Kepuasan di instalasi gawat darurat (IGD) terkait dengan pelayanan yang cepat dan dianggap sangat penting bagi pasien serta merupakan faktor utama yang menentukan penilaian mereka. Persepsi positif atau negatif dari tingkat kecepatan layanan dapat berdampak pada kepuasan pasien dan menentukan apakah dia akan kembali ke instalasi gawat darurat (IGD) yang sama atau tidak (Messina et al., 2015). Kepuasan pasien memainkan peran yang semakin meningkat dalam cara penilaian bagi fasilitas pelayanan kesehatan terutama rasa empati petugas merupakan salah satu faktor penting untuk kepuasan pasien

karena merasa nyaman (Tahir, 2014).

Empati menurut Goleman dalam Nugraha et al. (2017:31) adalah kemampuan seseorang untuk memahami perasaan dan permasalahan orang lain, untuk berpikir dari sudut pandang orang lain, dan untuk menghargai perbedaan pandangan orang lain mengenai berbagai hal. Cohen dan Strayer dalam Putri (2019:7) mendefinisikan empati sebagai kemampuan untuk berbagi paham terkait dengan keadaan atau apa yang sedang dirasakan orang lain. Salah satu indikator untuk memahami bagaimana dimensi empati dalam pelayanan publik adalah dengan mendeskripsikan sikap-sikap yang muncul dari petugas pelayanan Kesehatan. Memahami pasien berarti mampu memahami apa yang dibutuhkan pasien sebagai pengguna pelayanan kesehatan. Dimana dari hasil dugaan sementara bahwa kepuasan pasien yang ditinjau dari dimensi empati dalam pelayanan kesehatan di ruang instalasi gawat darurat masih kurang memuaskan di karenakan pelayanannya yang kurang maksimal dan efektif dalam menangani pasien sehingga keluarga pasien dan pasien merasa tidak dilayani dengan baik.

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah kepuasan pasien ditinjau dari dimensi empati dalam pelayanan kesehatan di ruang instalasi gawat darurat di RSUD morowali?

C. Fokus Penelitian

Fokus dari penelitian ini adalah aspek atau unsur yang harus ada di dalam metode penelitian. Fokus penelitian merupakan suatu rangkaian bentuk susunan

permasalahan yang di jelaskan sebagai pusat atau pokok pembahasan di dalam suatu topik penelitian. Fokus penelitian juga dapat diartikan sebagai pusat konsentrasi dari tujuan penelitian yang sedang di lakukan oleh seorang peneliti adapun fokus penelitiannya yakni *Empathy* (Empati)

1. Mengeksplor dalam mendahulukan kepentingan pasien di IGD RSUD Morowali
2. Mengeksplor Petugas melayani dengan sikap ramah di IGD RSUD Morowali
3. Mengeksplor Petugas melayani dengan sikap sopan santun di IGD RSUD Morowali
4. Mengeksplor Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan) di IGDRSUD Morowali
5. Mengeksplor Petugas melayani dan menghargai setiap pasien di IGD RSUD Morowali

D. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat dan sebagai bahan referensi terhadap rumah sakit tentang pentingnya pelayanan yang di tinjau dari dimensi empati terhadap kepuasan pasien di IGD RSUD Morowali.

2. Manfaat Praktis

Sebagai masukan terhadap rumah sakit untuk meningkatkan Pelayanan yang di tinjau daridimensi empati terhadap kepuasan pasien di IGD RSUD Morowali

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian penelitian

No	Nama peneliti	Judul	Variable	Analisis data dan uji statistic
1.	Abdul Sani (Maret 2021)	Analisis kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit umum daerah bangka tengah	metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Teknik sampling
2.	(Debora marlin mamengko, et al 2021)	Kualitas pelayanan instalasi gawat darurat di rumah sakit umum pusat PROF.Dr. R D. kandou manado	Kualitas pelayan IGD	Untuk mengetahui pengaruh secara parsial Uji statistic parsial
3	(Sulviandani, et al, 2018)	Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Morowali	Di mensi kualitas kepuasan pasien Rawat Inap	analisis regresi linear berganda. Penarikan sampel menggunakan metode accidental sampling alat uji F dan alat uji T
4	(Irwansyah, et al 2022)	penerapan budaya senyum, sapa, salam, sopan dan santun terhadap kepuasan pasien di RS pertamina tarakan	Penerapan 5 S	Kualitatif dengan pendekatan deskripsi
5	(Siti Nurhidayah dkk, 2019)	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat	Kuantitatif deskriptif survey Instalasi Gawat Darurat	Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Consecutive sampling.
6	(Nori Indah Peratiwi, dkk 2021)	Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Sri Pamela Tebing Tinggi		penelitian bersifat survey explanatory reseach, desain cross sectional
7	(Indra Hizkia dkk, 2023)	Gambaran Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan		Teknik pengambilan sampel yang

		Kesehatan di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas Padang Bulan Medan Tahun 2023		digunakan adalah purposive sampling
8.	(Royani dkk, 2022)	Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat darurat Rumah Sakit X Jakarta Barat Tahun 2020	cross sectional	tehnik analisis dilakukan melalui uji univariat dan bivariat