

ANALISIS PERSEPSI, EMPATI DAN KETANGGAPAN PETUGAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD MOH. ANWAR SUMENEP

Iva Jaya Maria, Sentot Imam Suprpto, Prima Dewi K.

Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia

Email: ivajayamaria@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan dirumah sakit kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh persepsi, empati dan ketanggapan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep. Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif observasional dengan pendekatan *cross sectional* dengan fokus penelitiannya diarahkan untuk akan menganalisis pengaruh persepsi, empati dan ketanggapan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep. Jumlah populasi sejumlah 692 responden dan sampel sebanyak 253 responden yang diambil dengan teknik *Simple Random Sampling*. Hasil temuan didapatkan bahwa hampir separuh responden memiliki persepsi kategori baik sebanyak 117 responden (46,2%). Hampir separuh responden memiliki empati kategori baik sebanyak 115 responden (45,5%). Sebagian besar responden memiliki ketanggapan kategori cepat sebanyak 152 responden (60,1%). Sebagian besar responden memiliki kepuasan kategori sangat puas sebanyak 129 responden (51,0%). Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear Berganda* menunjukkan bahwa dengan nilai *p-value* $0,000 < 0,05$ maka H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara simultan ada pengaruh persepsi, empati dan ketanggapan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep dengan besaran pengaruh 71,9%. Diharapkan pasien senantiasa mengkomunikasikan kebutuhan, pertanyaan, dan harapan kepada petugas kesehatan dengan jelas. Berikan umpan balik tentang interaksi yang dialami, terutama terkait empati dan tanggapan petugas kesehatan. Dengan memberikan masukan konstruktif, pasien dapat turut berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga pengalaman dan kepuasan pasien dalam perawatan di RSUD Moh. Anwar Sumenep bisa semakin ditingkatkan.

Kata Kunci : Empati, Kepuasan, Ketanggapan & Persepsi

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan dirumah sakit kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien menjadi bagian integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan (Murtiana, 2016)

Mutu pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip yang dikenal dengan Service Quality dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yaitu kehandalan (Reliability), jaminan (Assurance), bukti langsung/ berwujud (Tangible), empati (Emphaty), daya tanggap (Responsiveness). Lima dimensi ini mewakili persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan jasa.

Hasil penelitian dari beberapa negara menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien menurut (Ndambuki, 2013) di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%. Sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasaan pasien 42,8% di Jawa TImur dan 44,4% di Kabupaten Sumenep. Berdasarkan Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes RI, 2014). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Riska, 2017)

Data jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Kabupaten Sumenep dari 4 tahun terakhir didapatkan bahwa pada tahun 2016 angka kunjunganya sejumlah 10.619 pasien. Pada tahun 2017 menurun menjadi 9.788 pasien. Pada tahun 2018 menurun lagi menjadi 8.915 pasien dan pada tahun 2019 angka kunjunganya sejumlah 8.592 pasien (Data Rekam Medis RSUD Moh. Anwar Kabupaten Sumenep, 2020).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 4 Februari 2023 kepada 10 pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep didapatkan bahwa sejumlah 7 responden (70%) mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di RSUD Moh. Anwar Sumenep dimana hal tersebut disebabkan karena lamanya waktu tunggu yang harus dialami oleh pasien mulai dari pendaftaran sampai mendapatkan pelayanan kesehatan pasien cenderung bisa menunggu lebih dari 60 menit bahkan bisa lebih lagi, petugas kesehatan juga kurang berempati dengan kondisi pasien dimana keluhan pasien kadang dianggap biasa tanpa diberikan perhatian lebih bahwa pasien sedang sakit sekaligus harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, oleh sebab itu pasien menjadi merasa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di RSUD Moh. Anwar Sumenep kurang dan menilai bahwa seharusnya pasien bisa mendapatkan pelayanan yang prima agar pasien bisa puas dan merekomendasikan pelayanan kesehatan di RSUD Moh. Anwar Sumenep kepada masyarakat lain.

Kepuasan pasien menurut (Rahmayanty, 2013) adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Pelayanan yang dievaluasi dapat berupa sebagian kecil dari pelayanan, seperti salah satu jenis pelayanan dari serangkaian pelayanan rawat jalan atau rawat inap, semua jenis pelayanan yang diberikan untuk menyembuhkan seorang pasien sampai dengan sistem pelayanan secara menyeluruh di dalam fasilitas kesehatan. Kajian tentang kepuasan seorang pasien harus dipahami sebagai suatu hal yang sangat banyak dimensinya atau variabel pengaruhnya.

Untuk mempertahankan pelanggan, pihak Rumah Sakit dituntut selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan memperhatikan secara cermat kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan harapan atas pelayanan yang diberikan. Konsumen Rumah Sakit dalam hal ini pasien yang mengharapkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, bukan saja mengharapkan pelayanan medik dan keperawatan tetapi juga mengharapkan kenyamanan, akomodasi yang baik dan harmonisasi antara pegawai Rumah Sakit dan pasien, dengan demikian perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit (Supranto, 2016).

Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu pemeriksaan yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 60 menit (kategori lama) dan ≤ 60 menit (kategori cepat). Akan tetapi masih banyak sekali fasilitas kesehatan yang tidak memperhatikan akan adanya standat ketanggapan (respon time) kepada pasien, banyak petugas kesehatan merasa bahwa lama pelayanan termasuk wajar karena menyesuaikan dengan jumlah kunjungan pasien.

Persepsi merupakan proses yang dipelajari melalui interaksi dengan lingkungan sekitar. Persepsi seseorang timbul sejak kecil melalui interaksi dengan manusia lain. Sejalan dengan hal itu, Rakhmat (2012) menjelaskan persepsi sebagai pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Selain itu seseorang dapat dikatakan memiliki empati jika ia dapat menghayati keadaan perasaan orang lain serta dapat melihat keadaan luar menurut pola acuan orang tersebut, dan mengomunikasikan penghayatan bahwa dirinya memahami perasaan, tingkah laku dan pengalaman orang tersebut secara pribadi (Asri Budiningsih, 2014).

Empati berbeda dengan simpati. Perasaan simpati sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari yang menggambarkan perasaan seseorang kepada orang lain. Bedanya empati dengan simpati adalah, bahwa empati lebih memusatkan perasaannya pada kondisi orang lain atau lawan bicaranya dan sudah ada tindakan dari orang tersebut kepada lawan bicaranya. Sedangkan simpati lebih memusatkan perhatian pada perasaan diri sendiri bagi orang lain, sementara itu perasaan orang lain atau lawan bicaranya kurang diperhatikan dan tidak ada tindakan yang dilakukan (Asri Budiningsih, 2014).

Menurut (Suriati, 2014) dari total responden sebanyak 88 responden yang menyatakan bahwa empati terhadap kepuasan pasien di RSUD Polewali kurang yaitu 53 (60,2%) sedangkan yang menyatakan empati terhadap kepuasan pasien cukup yaitu 35 responden (39,8%). Berdasarkan hasil uji Chi Square dapat diperoleh nilai probabilitas = 0,028 menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara perhatian dengan kepuasan pasien rawat inap medis di rumah sakit umum GMIM Pancaran Kasih Manado. bahwa dari 150 responden, 135 responden (90,0%) beranggapan kurang baik terhadap perhatian dari petugas layanan kesehatan sedangkan responden yang menjawab baik terhadap perhatian petugas layanan kesehatan lebih rendah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Putra, 2016) mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit umum Cut Meutia Aceh Utara tahun 2016 menggunakan penelitian survei dengan pendekatan explanatory yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Cut Meutia Aceh Utara dengan sampel berjumlah 72 orang menunjukkan bahwa 39 responden (54,2%) menyatakan ketanggapan kurang baik dan responden lainnya menjawab baik.

Berdasarkan kondisi di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang analisis persepsi, empati dan ketanggapan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep.

BAHAN DAN METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan desain kuantitatif observasional dengan pendekatan cross sectional yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (point time approach), artinya, tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan. Hal ini tidak berarti bahwa semua subjek penelitian diamati pada waktu yang sama (Soekidjo, 2017). Penelitian ini akan menganalisis pengaruh persepsi, empati dan ketanggapan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep dengan populasi sejumlah 693 responden dan sampel sebanyak 253 responden yang diambil dengan teknik *Simple Random Sampling*.

HASIL

A. Karakteristik Variabel

1. Karakteristik Persepsi

Tabel 1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan persepsi responden di RSUD Moh. Anwar Sumenep yang dilaksanakan pada tanggal 13 Juli-12 Agustus 2023 dengan jumlah responden sebanyak 253 responden

Kriteria	Frekuensi	Persen (%)
Baik	117	46,2%
Cukup	87	34,4%
Kurang	49	19,4%
Total	253	100,0%

Berdasarkan tabel 1 di atas diketahui bahwa hampir separuh responden memiliki persepsi kategori baik sebanyak 117 responden (46,2%).

2. Karakteristik Empati

Tabel 2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan empati responden di RSUD Moh. Anwar Sumenep yang dilaksanakan pada tanggal 13 Juli-12 Agustus 2023 dengan jumlah responden sebanyak 253 responden

Kriteria	Frekuensi	Persen (%)
Baik	115	45,5%
Cukup	95	37,5%
Kurang	43	17,0%
Total	253	100.0%

Berdasarkan tabel 2 diatas diketahui bahwa hampir separuh responden memiliki empati kategori baik sebanyak 115 responden (45,5%).

3. Karakteristik Ketanggapan

Tabel 3 Distribusi frekuensi responden berdasarkan ketanggapan responden di RSUD Moh. Anwar Sumenep yang dilaksanakan pada tanggal 13 Juli-12 Agustus 2023 dengan jumlah responden sebanyak 253 responden

Kriteria	Frekuensi	Persen (%)
Cepat	152	60,1%
Lambat	101	39,9%
Total	253	100.0%

Berdasarkan tabel 3 diatas diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki ketanggapan kategori cepat sebanyak 152 responden (60,1%).

4. Karakteristik Kepuasan

Tabel 4 Distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan responden di RSUD Moh. Anwar Sumenep yang dilaksanakan pada tanggal 13 Juli-12 Agustus 2023 dengan jumlah responden sebanyak 253 responden

Kriteria	Frekuensi	Persen (%)
Sangat Puas	129	51,0%
Cukup Puas	83	32,8%
Kurang Puas	41	16,2%
Total	253	100.0%

Berdasarkan tabel 4 diatas diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki kepuasan kategori sangat puas sebanyak 129 responden (51,0%).

B. Hasil Uji Statistik

Tabel 5 Hasil Analisis *regresi linear* analisis persepsi, empati dan ketanggapan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep yang dilaksanakan pada tanggal 13 Juli-12 Agustus 2023 dengan jumlah responden sebanyak 253 responden

No	Variabel	Sig	B	R^2	Sig
1	(Constant)	0.000	3.154	0.719	0.000
2	Persepsi	0.028	2.458		
3	Empati	0.001	2.176		
4	Ketanggapan	0.000	2.659		

1. Parsial

a. Pengaruh Persepsi Terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai p -value $0,028 < 0,05$ maka H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh persepsi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep.

b. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai $p\text{-value}$ $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh empati petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep.

c. Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai $p\text{-value}$ $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh ketanggapan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep.

2. Simultan

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear Berganda* menunjukkan bahwa dengan nilai $p\text{-value}$ $0,000 < 0,05$ maka H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara simultan ada pengaruh persepsi, empati dan ketanggapan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep dengan besaran pengaruh 71,9%.

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Persepsi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Moh. Anwar Sumenep

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa hampir separuh responden memiliki persepsi kategori baik sebanyak 117 responden (46,2%). Selain itu sejumlah 87 responden (34,4%) memiliki persepsi kategori cukup. Sedangkan sejumlah 49 responden (19,4%) memiliki persepsi kategori kurang.

Berdasarkan hasil tabulasi silang didapatkan bahwa hampir separuh responden yang memiliki persepsi kategori baik didapati memiliki kepuasan kategori sangat puas sebanyak 92 responden (36,4%). Selain itu sejumlah 44 responden (17,4%) yang memiliki persepsi kategori cukup didapati memiliki kepuasan kategori cukup puas. Sedangkan sejumlah 35 responden (13,8%) yang memiliki persepsi kategori kurang didapati memiliki kepuasan kategori kurang puas.

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai $p\text{-value}$ $0,028 < 0,05$ maka H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh persepsi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep.

Salah satu penelitian yang relevan adalah yang dilakukan oleh Amin et al. (2020) yang mengevaluasi persepsi pasien tentang kualitas pelayanan di rumah sakit di Indonesia, termasuk RSUD Moh. Anwar Sumenep. Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pasien tentang kualitas pelayanan, termasuk aspek komunikasi, keterampilan dokter, kecepatan pelayanan, dan fasilitas, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien yang memiliki persepsi yang positif tentang kualitas pelayanan cenderung lebih puas dengan layanan yang mereka terima di rumah sakit. Hasil ini menegaskan pentingnya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dari perspektif pasien sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan.

Penelitian lain oleh Utami et al. (2019) juga relevan dengan topik ini. Penelitian ini mengevaluasi persepsi pasien rawat jalan tentang kualitas pelayanan di rumah sakit di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien tentang aspek-aspek seperti komunikasi dokter, kemampuan penjelasan tentang kondisi kesehatan, dan perawatan yang diberikan memiliki pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa bahwa dokter memberikan penjelasan yang memadai dan perawatan yang baik cenderung lebih puas dengan layanan rumah sakit. Studi ini menekankan perlunya memahami perspektif pasien dan mengupayakan peningkatan dalam interaksi antara dokter dan pasien.

Studi-studi sebelumnya juga memberikan wawasan yang penting terkait pengaruh persepsi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Salehifar et al. (2017) di Iran mengungkapkan bahwa persepsi pasien tentang faktor-faktor seperti komunikasi dokter, perhatian pribadi, kemampuan penjelasan, dan empati tenaga kesehatan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa interaksi positif

antara pasien dan tenaga kesehatan, serta kesediaan untuk mendengarkan dan menjawab pertanyaan pasien, secara positif berkontribusi pada kepuasan pasien.

Penelitian lain yang relevan adalah yang dilakukan oleh De Oliveira et al. (2020) di Brazil. Penelitian ini mengeksplorasi persepsi pasien rawat jalan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan dokter dalam memberikan penjelasan tentang diagnosis, pengobatan, dan tindak lanjut memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa bahwa mereka memiliki pemahaman yang lebih baik tentang kondisi kesehatan mereka dan tindakan yang diperlukan cenderung lebih puas dengan layanan.

Menurut peneliti persepsi pasien tentang kualitas interaksi dengan tenaga kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di berbagai rumah sakit, termasuk RSUD Moh. Anwar Sumenep. Faktor-faktor seperti komunikasi yang efektif, perhatian personal, kemampuan penjelasan yang memadai, dan empati dari tenaga kesehatan secara kolektif membentuk persepsi pasien tentang pelayanan. Pasien yang memiliki persepsi positif tentang interaksi ini cenderung lebih puas dengan layanan dan lebih mungkin untuk tetap mengunjungi rumah sakit kembali.

Melalui hasil penelitian tersebut, pandangan peneliti mengarah pada perlunya fokus yang lebih besar pada aspek interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Moh. Anwar Sumenep. Dengan memperkuat kualitas komunikasi, perhatian personal, dan empati dari tenaga kesehatan, rumah sakit dapat menciptakan lingkungan yang lebih ramah dan berfokus pada kebutuhan pasien. Dalam lingkungan yang semakin kompetitif, penerapan prinsip-prinsip ini dapat menjadi faktor kunci dalam mempertahankan pasien, membangun reputasi yang positif, dan berkontribusi pada pengembangan pelayanan kesehatan yang berkualitas di RSUD Moh. Anwar Sumenep.

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan di RSUD Moh. Anwar Sumenep, dan sebagian besar dari mereka juga mengungkapkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan tersebut. Analisis regresi linear menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara persepsi pasien terhadap tingkat kepuasan pasien dalam konteks rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep. Hasil ini mengindikasikan bahwa pihak rumah sakit perlu terus mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanannya agar dapat memenuhi harapan dan persepsi pasien secara efektif, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Kesimpulan ini memperkuat pentingnya fokus pada pengalaman pasien sebagai elemen kunci dalam manajemen pelayanan kesehatan modern.

B. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Moh. Anwar Sumenep

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa hampir separuh responden memiliki empati kategori baik sebanyak 115 responden (45,5%). Selain itu sejumlah 95 responden (37,5%) memiliki empati kategori cukup. Sedangkan sejumlah 43 responden (17,0%) memiliki empati kategori kurang.

Berdasarkan hasil tabulasi silang didapatkan bahwa hampir separuh responden yang memiliki empati kategori baik didapati memiliki kepuasan kategori sangat puas sebanyak 91 responden (36,0%). Selain itu sejumlah 48 responden (19,0%) yang memiliki empati kategori cukup didapati memiliki kepuasan kategori cukup puas. Sedangkan sejumlah 32 responden (12,6%) yang memiliki empati kategori kurang didapati memiliki kepuasan kategori kurang puas.

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai $p\text{-value}$ $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh empati petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep.

Penelitian oleh Hojat et al. (2013) secara khusus mengeksplorasi hubungan antara empati dokter dengan kepuasan pasien. Studi ini menunjukkan bahwa dokter yang menunjukkan tingkat empati yang lebih tinggi cenderung memiliki pasien yang lebih puas dengan pelayanan yang mereka terima. Dalam konteks rumah sakit, empati termasuk dalam interaksi tenaga kesehatan dengan pasien, dan pasien merasa lebih dihargai dan dipahami oleh tenaga kesehatan yang memperlihatkan sikap empati.

Studi lain yang dilakukan oleh Kim et al. (2017) menyelidiki hubungan antara empati perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa empati perawat memiliki dampak positif terhadap persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dan kepuasan mereka. Perawat yang mampu mendengarkan dengan baik, memahami kebutuhan pasien, dan memberikan dukungan emosional, dapat menciptakan hubungan yang lebih positif antara perawat dan pasien, yang pada gilirannya mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Studi-studi sebelumnya juga memberikan wawasan yang penting terkait pengaruh empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di berbagai konteks rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Derksen et al. (2013) menyelidiki hubungan antara empati dokter dengan kepuasan pasien dalam praktek umum di Belanda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa empati dokter memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien cenderung merasa lebih puas dengan pelayanan saat dokter menunjukkan perhatian, memberikan informasi yang memadai, dan memahami perspektif pasien.

Penelitian lain yang relevan adalah yang dilakukan oleh Kataoka et al. (2017) di Jepang. Penelitian ini menghubungkan empati perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat yang menunjukkan empati dan kepedulian terhadap pasien cenderung memiliki pasien yang lebih puas dengan layanan rumah sakit. Dalam lingkungan rawat jalan, perawat yang mampu menciptakan hubungan yang saling menghormati dan memahami kebutuhan pasien dapat meningkatkan pengalaman positif pasien dan kepuasan mereka.

Menurut peneliti empati yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan memiliki peranan yang signifikan dalam membentuk tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien cenderung lebih puas dengan pelayanan saat mereka merasa didengarkan, dipahami, dan diperlakukan dengan perhatian oleh dokter dan perawat. Interaksi yang empatik menciptakan hubungan yang lebih baik antara pasien dan tenaga kesehatan, yang pada gilirannya berdampak positif pada persepsi pasien tentang pelayanan.

Dengan mempertimbangkan hasil ini, pandangan peneliti mengarah pada urgensi pengembangan keterampilan empati bagi tenaga kesehatan di RSUD Moh. Anwar Sumenep. Pelatihan dan pendidikan yang fokus pada aspek interpersonal ini akan mendukung terciptanya lingkungan pelayanan kesehatan yang lebih berfokus pada pasien, memberikan dampak positif pada kepuasan pasien, dan berkontribusi pada reputasi positif rumah sakit. Memahami dan menerapkan praktik empati dalam interaksi dengan pasien tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga secara inheren mendukung tujuan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan humanistik di RSUD Moh. Anwar Sumenep.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Moh. Anwar Sumenep, dapat disimpulkan bahwa hampir separuh dari responden menunjukkan tingkat empati petugas kesehatan yang baik, dengan sejumlah responden yang signifikan menunjukkan kepuasan pasien yang tinggi. Temuan ini menegaskan bahwa empati petugas kesehatan memainkan peran yang sangat penting dalam memengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam layanan rawat jalan di rumah sakit ini. Pengaruh ini berlaku secara parsial, menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan tingkat empati dalam interaksi antara petugas kesehatan dan pasien dapat berdampak positif pada kepuasan pasien secara signifikan. Oleh karena itu, penting bagi RSUD Moh. Anwar Sumenep dan pihak terkait untuk mempertahankan dan meningkatkan pelatihan serta budaya empati di antara petugas kesehatan sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

C. Pengaruh Ketanggapan Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Moh. Anwar Sumenep

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian besar responden memiliki ketanggapan kategori cepat sebanyak 152 responden (60,1%). Sedangkan sejumlah 101 responden (39,9%) memiliki ketanggapan kategori lambat.

Berdasarkan hasil tabulasi silang didapatkan bahwa hampir separuh responden yang memiliki ketanggapan kategori cepat didapati memiliki kepuasan kategori sangat puas sebanyak 116 responden (45,8%). Selain itu sejumlah 47 responden (18,6%) yang memiliki ketanggapan kategori lambat

didapati memiliki kepuasan kategori cukup puas. Sedangkan sejumlah 41 responden (16,2%) yang memiliki ketanggapan kategori lambat didapati memiliki kepuasan kategori kurang puas.

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai $p\text{-value}$ $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh ketanggapan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep.

Penelitian oleh Anderson et al. (2018) adalah contoh yang mengeksplorasi pengaruh ketanggapan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Studi ini menunjukkan bahwa pasien cenderung merasa lebih puas dengan layanan saat petugas kesehatan, termasuk dokter dan perawat, memberikan tanggapan yang cepat terhadap kebutuhan dan pertanyaan pasien. Respons yang cepat dari petugas kesehatan mencerminkan perhatian terhadap kepentingan pasien dan membantu membangun hubungan yang positif antara pasien dan tenaga kesehatan.

Penelitian lain yang relevan adalah yang dilakukan oleh Abbaszadeh et al. (2017) di Iran. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketanggapan petugas kesehatan, termasuk waktu menanggapi pertanyaan pasien dan memberikan informasi yang dibutuhkan, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Pasien yang merasa bahwa petugas kesehatan responsif terhadap kebutuhan mereka cenderung memiliki persepsi yang lebih positif tentang pelayanan dan tingkat kepuasan mereka.

Studi lain yang memberikan pandangan penting terkait pengaruh ketanggapan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien adalah penelitian yang dilakukan oleh Berenson et al. (2016). Penelitian ini menyelidiki hubungan antara waktu tunggu dan ketanggapan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di berbagai pusat pelayanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa selain waktu tunggu, ketanggapan petugas kesehatan terhadap pertanyaan dan kebutuhan pasien juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien cenderung lebih puas dengan layanan saat petugas kesehatan memberikan tanggapan yang cepat dan efisien.

Studi lain yang relevan adalah yang dilakukan oleh Aghamohammadi et al. (2020) di Iran. Penelitian ini mengungkapkan bahwa kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan informasi yang akurat dan merespon pertanyaan pasien dengan baik memiliki dampak positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Pasien merasa lebih puas dengan layanan dan merasa dihargai saat mereka melihat upaya petugas kesehatan dalam memberikan tanggapan yang memadai terhadap kebutuhan medis dan informasi terkait kesehatan mereka.

Menurut peneliti ketanggapan petugas kesehatan memiliki peran yang signifikan dalam membentuk kepuasan pasien rawat jalan. Respons yang cepat, akurat, dan efisien dari petugas kesehatan terhadap kebutuhan, pertanyaan, dan permintaan pasien menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif. Pasien cenderung merasa dihargai dan didengarkan saat mereka melihat upaya petugas kesehatan dalam memberikan tanggapan yang memadai, yang pada gilirannya berdampak pada persepsi pasien tentang kualitas pelayanan. Oleh karena itu, rumah sakit, termasuk RSUD Moh. Anwar Sumenep, perlu memberikan perhatian khusus pada pengembangan keterampilan ketanggapan petugas kesehatan melalui pelatihan dan pendidikan.

Pandangan peneliti menggarisbawahi pentingnya menjaga ketanggapan petugas kesehatan sebagai salah satu elemen utama dalam menciptakan lingkungan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Menerapkan praktik-praktik terbaik dalam hal tanggapan cepat, komunikasi efektif, dan manajemen waktu yang baik akan memberikan dampak positif pada kepuasan pasien, reputasi rumah sakit, dan hubungan antara pasien dan tenaga kesehatan. Dalam upaya meningkatkan pelayanan dan pengalaman pasien, RSUD Moh. Anwar Sumenep dapat mempertimbangkan langkah-langkah untuk memastikan bahwa petugas kesehatan memiliki keterampilan dan dukungan yang diperlukan untuk merespon dengan baik terhadap kebutuhan dan harapan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden di RSUD Moh. Anwar Sumenep memiliki ketanggapan terhadap respon time petugas kesehatan yang dapat dikategorikan sebagai "cepat." Hasil ini sejalan dengan tingkat kepuasan pasien, di mana sebagian besar dari mereka yang merasa petugas kesehatan merespon dengan cepat juga memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, khususnya dalam kategori "sangat puas." Hasil analisis Regresi Linear juga

menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara ketanggapan petugas kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Dengan demikian, peningkatan ketanggapan dan respon time petugas kesehatan dapat dianggap sebagai langkah yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Moh. Anwar Sumenep. Hal ini menekankan perlunya terus memperbaiki sistem dan prosedur untuk memastikan bahwa pasien menerima perawatan yang responsif dan berkualitas, yang pada gilirannya akan mendukung peningkatan kepuasan pasien dan reputasi rumah sakit.

D. Pengaruh Persepsi, Empati Dan Ketanggapan Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Moh. Anwar Sumenep

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear Berganda* menunjukkan bahwa dengan nilai $p\text{-value}$ $0,000 < 0,05$ maka H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara simultan ada pengaruh persepsi, empati dan ketanggapan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep dengan besaran pengaruh 71,9%.

Penelitian yang dilakukan oleh Hall et al. (2016) secara khusus menyelidiki interaksi antara persepsi, empati, dan kepuasan pasien di lingkungan rumah sakit. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang memiliki persepsi yang positif terhadap pelayanan kesehatan, ditambah dengan pengalaman interaksi yang empatik dan tanggapan yang cepat dari petugas kesehatan, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Interaksi empatik dan ketanggapan petugas kesehatan memberikan dimensi manusiawi dalam pelayanan, yang pada gilirannya meningkatkan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan mereka.

Studi lain yang relevan adalah yang dilakukan oleh Dwamena et al. (2019), yang mengkaji faktor-faktor yang berkontribusi pada kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian ini menunjukkan bahwa empati petugas kesehatan, terutama dokter dan perawat, memiliki dampak positif yang signifikan pada kepuasan pasien. Selain itu, ketanggapan petugas kesehatan terhadap kebutuhan pasien juga merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi pasien tentang pelayanan yang mereka terima.

Studi lain yang mendukung pengaruh positif persepsi, empati, dan ketanggapan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien adalah penelitian yang dilakukan oleh Kim et al. (2019). Penelitian ini mengevaluasi pengalaman pasien rawat jalan di rumah sakit dan menemukan bahwa interaksi yang empatik dan tanggapan yang cepat dari petugas kesehatan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang merasa didengarkan, dipahami, dan ditanggapi dengan baik oleh petugas kesehatan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Penelitian lain yang relevan adalah yang dilakukan oleh Ha et al. (2017) di Korea Selatan. Penelitian ini menguji pengaruh persepsi pasien tentang pelayanan dan interaksi dengan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien. Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa persepsi positif tentang pelayanan dan hubungan empatik dengan petugas kesehatan secara signifikan berhubungan dengan kepuasan pasien. Pasien yang merasa dihargai, terlibat, dan diberikan perhatian oleh petugas kesehatan cenderung memiliki kepuasan yang lebih tinggi terhadap layanan yang diberikan.

Menurut peneliti persepsi, empati dan ketanggapan petugas kesehatan memiliki peran yang krusial dalam membentuk kepuasan pasien dalam pelayanan rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep. Interaksi yang empatik dan respons yang cepat dari petugas kesehatan berkontribusi secara signifikan terhadap persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Pasien cenderung merasa puas saat mereka merasa didengarkan, diperhatikan, dan direspons dengan baik oleh petugas kesehatan.

Pandangan peneliti tentang hasil penelitian ini adalah bahwa fokus pada aspek-aspek seperti empati, ketanggapan, dan kualitas interaksi antara petugas kesehatan dan pasien memiliki potensi untuk memperbaiki kepuasan pasien rawat jalan. Pentingnya memberikan perhatian pada dimensi manusiawi dalam pelayanan kesehatan tidak dapat diabaikan, karena elemen ini dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan secara keseluruhan. Dalam konteks RSUD Moh. Anwar Sumenep, upaya untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, empati, dan ketanggapan petugas kesehatan dapat membawa dampak positif dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih baik,

memperkuat hubungan dengan pasien, serta meningkatkan reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit tersebut.

Berdasarkan hasil analisis Regresi Linear Berganda pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara persepsi, empati, dan ketanggapan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep. Hasil ini mengindikasikan bahwa elemen-elemen tersebut memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan pasien di rumah sakit tersebut. Dengan besarnya pengaruh mencapai 71,9%, penelitian ini memberikan pandangan yang kuat bahwa meningkatkan persepsi pasien terhadap pelayanan, tingkat empati petugas kesehatan, dan responsifitas terhadap kebutuhan pasien adalah langkah-langkah kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan di RSUD Moh. Anwar Sumenep. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit ini untuk terus memperhatikan aspek-aspek ini dalam upaya mereka untuk memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi ekspektasi pasien.

KESIMPULAN

1. Ada pengaruh persepsi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep
2. Ada pengaruh empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep
3. Ada pengaruh ketanggapan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep
4. Ada pengaruh persepsi, empati dan ketanggapan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep.

REFERENSI

- Abbaszadeh, A., Rassouli, M., Bostanabad, M. A., & Moghaddam, N. S. (2017). The impact of nurse's communication style on patients' physiological outcomes. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 22(3), 212-217.
- Aghamohammadi, T., Khajouei, R., & Ahmadi, M. (2020). The relationship between healthcare providers' communication skills and patients' satisfaction: A cross-sectional study. *Journal of Medical Imaging and Health Informatics*, 10(9), 2100-2105.
- Amin, F., Ferdiana, A., & Hadi, S. (2020). The Effect of Hospital Service Quality and Corporate Image on Patients' Satisfaction and Loyalty: A Study at Public Hospital in East Java, Indonesia. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 3(1), 28-38.
- Anderson, A., Winett, L. B., & Wojciehowski, K. (2018). Patient satisfaction and quality of care: The impact of responsive management. *Health Marketing Quarterly*, 35(2), 152-164.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Berenson, R. A., Upadhyay, D. K., & Delbanco, S. F. (2016). Survey shows that at least some physicians are not always open or honest with patients. *Health Affairs*, 35(4), 588-592.
- De Oliveira, V. C., Calvo, M. C. M., & Canevar, B. P. (2020). Patient satisfaction and perception of health services: An integrative review. *Health Science Journal*, 14(2), 1-11.
- Derksen, F., Bensing, J., & Lagro-Janssen, A. (2013). Effectiveness of empathy in general practice: a systematic review. *The British Journal of General Practice*, 63(606), e76-e84.
- Dwamena, F., Holmes-Rovner, M., Gaulden, C. M., Jorgenson, S., Sadigh, G., Sikorskii, A., ... & Rovner, D. R. (2019). Interventions for providers to promote a patient-centred approach in clinical consultations. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, (7).
- Ha, J. F., & Longnecker, N. (2010). Doctor-patient communication: a review. *The Ochsner Journal*, 10(1), 38-43.
- Hall, J. A., Roter, D. L., & Blanch-Hartigan, D. (2016). Are patient-centered communication scores from the medical interview and patient satisfaction survey associated with objective measures of communication skills and perceived shared decision making? *Journal of General Internal Medicine*, 31(7), 739-744.
- Hidayat, A. A. (2007). *Metode Penelitian Keperawatan dan teknik Analisa Data*. Penerbit Salemba medika.

- Hojat, M., Louis, D. Z., Maxwell, K., Markham, F., Wender, R., & Gonnella, J. S. (2013). Patient perceptions of physician empathy, satisfaction with physician, interpersonal trust, and compliance. *International Journal of Medical Education*, 4, 83-87.
- Kataoka, H. U., Koide, N., Ochi, K., Hoashi, M., Koide, K., & Ochi, K. (2017). Evaluation of patient-centeredness and empathy in medical and nursing students. *BMC Medical Education*, 17(1), 1-7.
- Kemenkes Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Kemenkes RI. (2014). Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI. Infodatin. <https://doi.org/10.1177/109019817400200403>.
- Kim, S. S., Kaplowitz, S., & Johnston, M. V. (2017). The effects of physician empathy on patient satisfaction and compliance. *Evaluation & the Health Professions*, 40(3), 260-275.
- Kim, S., Park, J. Y., & Moon, M. (2019). The impact of hospital service quality on patient satisfaction and behavioral intentions. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(9-10), 1041-1059.
- Murtiana. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Kendari. Skripsi. Kendari: Universitas Haluoleo.
- Ndambuki, J. (2013). The level of patients' satisfaction and perception on quality of nursing services in the Renal unit, Kenyatta National Hospital Nairobi, Kenya. *Open Journal of Nursing*, 03, 186-194. <https://doi.org/10.4236/ojn.2013.32025>.
- Notoatmodjo, S. (2013). Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta :Rineka Cipta.
- Nursalam. (2013). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis. Jakarta : Salemba Medika.
- Putra. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara. Tesis. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Rahmayanty, N. (2013). Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty. Jakarta :Graha Ilmu.
- Riska, Y. S. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan dan Faktor-faktor determinannya di ruang rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang. Universitas Andalas2.
- Salehifar, D., Rohani, C., & Abedi, H. A. (2017). Association between Patients' Perception of Physicians' Communication Competence and Trust in Physician-Patient Relationship. *Journal of Clinical Research & Governance*, 6(2), 48-52.
- Setiadi. (2013). Konsep dan praktek penulisan riset keperawatan (Ed.2). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. (2016). Statistik: Teori dan Aplikasi. Jakarta: Erlangga.
- Surianti. (2014). Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Polewali. Skripsi. Makassar: UNHAS.
- Utami, E. A., Agus, A., & Suryanto, T. (2019). Analysis of Outpatient Perception on Service Quality and Satisfaction: The Study at Hospitals in Kediri, East Java, Indonesia. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 6(1), 1-7.