

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Selama 20 tahun terakhir, kepuasan pasien telah mendapatkan perhatian sebagai sumber informasi yang penting untuk mengidentifikasi kesenjangan dan merupakan tindakan yang efektif untuk perencanaan dalam peningkatan kualitas organisasi pelayanan kesehatan (Sulo et al., 2019)

Fungsi rumah sakit menjadi sarana pelayanan kesehatan untuk pasien akan terlihat pada suatu penelitian dengan mengetahui mengapa pasien tidak kembali. Beberapa alasan yang mengakibatkan pasien tidak balik ke rumah sakit fungsi rumah sakit menjadi sarana pelayanan kesehatan untuk pasien akan terlihat pada suatu penelitian dengan mengetahui mengapa pasien tidak kembali. Beberapa alasan yang mengakibatkan pasien tidak balik ke rumah sakit ialah 1% karena meninggal dunia, 3% sebab pindah tempat tinggal, 5% sebab memuaskan menggunakan perusahaan lain, 9% sebab bujukan pesaing, 14% sebab tidak puas dengan produk serta 68% karena mutu pelayanan yang buruk (Riyadi et al., 2020).

Oleh karena itu, mutu pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra (Rini Handayani, 2019). Tenaga kesehatan memberikan pengaruh besar untuk

menentukan kualitas pelayanan karena tenaga kesehatan memiliki frekuensi pertemuan yang paling sering dengan pasien.

Perawat dan dokter merupakan seseorang yang memiliki peran penting dalam upaya pencapaian kepuasan pasien di karenakan dokter dan perawat menjalankan kebutuhan atau pelayanan secara langsung terhadap pasien (Zahro et al., 2022)

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

Menurut Data dari World Health Organization (WHO) pada tahun 2017 jumlah pasien yang merasa puas dalam pelayanan rumah sakit sekitar 82,6% (Nurul Sukma, 2020). Menurut data jumlah individual klaim pasien sejak tanggal 26 Oktober 2016 sampai 2018, yang dikirim oleh rumah sakit melalui aplikasi E-Klaim ke Pusat data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia ada 3 rumah sakit dengan jumlah klaim pasien terbanyak di samarinda kalimantan timur yaitu Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra (SMC) mempunyai jumlah klaim sebanyak 25,685 pasien di instalasi rawat jalan, RSU

Abdoel Moeis dengan jumlah klaim sebanyak 8,694 pasien di instalasi rawat jalan dan RSUD Dirgahayu jumlah klaim 26,534 pasien di instalasi rawat jalan. Sehingga dari 3 rumah sakit ini data E-Klaim terendah adalah RSUD Inche Abdoel Moeis, hal ini menunjukkan bahwa RSUD Abdoel Moeis mempunyai tingkat kepuasan pasien yang terendah. Sehingga saya selaku peneliti mengambil RSUD Inche Abdoel Moeis untuk dijadikan tempat penelitian.

Sebagai pembanding dalam studi pendahuluan peneliti membandingkan Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra (RSU SMC), Abdoel Moeis dan RSUD Dirgahayu, hal ini dikarenakan ketiga Rumah Sakit tersebut termasuk rumah sakit dengan tipe C yang ada di kota Samarinda dengan jumlah kunjungan pasien rawat jalan terbanyak. Setelah dilakukan studi pendahuluan terhadap rumah sakit tersebut maka didapatkan hasil bahwa pasien memiliki banyak keluhan kepuasan di rumah sakit moeis masih terjadi perbedaan pelayanan pasien, sistem keamanan yang kurang terjamin, selain itu data survey tim pelayanan public Rumah Sakit I.A Moeis pada tahun 2020 menyatakan bahwa kepuasan pasien hanya mencapai 76% yang berarti tidak memenuhi standar minimal pelayanan yang seharusnya diatas 90% (Suryani, 2021).

Pasien merasa diperhatikan oleh staf dan memiliki skor kepuasan yang lebih tinggi ketika kebutuhan dan keluhan mereka ditangani secara memadai dengan cara yang tulus dan individual.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien. Dimensi Empati yang mendalam memperhatikan pasien, memahami kebutuhan mereka dan konstruksi apa yang dicapai, komunikasi yang baik mempengaruhi kepuasan pasien dan menyampaikan sentuhan perawatan psikologis dikatakan berhubungan secara signifikan dan dapat mengurangi tingkat stress pada pasien (Rizal et al., 2021).

Empati adalah perhatian tulus dan individual atau pribadi adalah pemahaman dan informasi tentang pasien, memahami kebutuhan waktu operasi yang nyaman untuk pasien tertentu dan untuk pasien yang akan dirawat dalam perawatan pemberian kepada pasien berusaha memahami keinginan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi (Hasan, 2021).

Beberapa permasalahan terkait empati di Rumah Sakit Inche Abdoel Moeis yaitu, Keterbatasan komunikasi atau bahasa dapat menjadi hambatan bagi pasien untuk memahami kondisi mereka dan dapat memengaruhi kemampuan dokter dan tenaga medis untuk memberikan perawatan yang efektif dan empati. Hal ini dapat memperburuk kondisi pasien dan membuat mereka merasa tidak nyaman.

Alasan peneliti memilih empati sebagai tempat penelitian adalah Empati dapat menjadi faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien karena dengan menunjukkan empati, dokter dan perawat

menunjukkan bahwa mereka memahami kondisi dan pengalaman pasien dengan mendengarkan dan memperhatikan kebutuhan pasien secara pribadi. Dengan menunjukkan empati, dokter dan perawat juga dapat membantu mengurangi kecemasan dan ketidaknyamanan yang mungkin dirasakan oleh pasien. Dalam beberapa kasus, kurangnya empati dapat menyebabkan pasien merasa kurang puas dengan perawatan yang diterima, meskipun pengobatan dan perawatan medis yang diberikan oleh dokter atau tenaga medis telah efektif. Oleh karena itu, menunjukkan empati dapat menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien (Erawati, 2022). Sehingga Melihat permasalahan yang ada di Rumah Sakit I.A Moeis terkait Empati tenaga kesehatan serta kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan Bentuk Empati Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Abdoel Moeis, Kota Samarinda

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah “Bagaimana hubungan Empati tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui Hubungan Empati dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Inche Abdoel Moeis Samarinda.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui gambaran kepuasan pada pasien rawat jalan di RSUD I.A MOEIS Kota Samarinda
- b. Mengetahui gambaran Empati pada pasien rawat jalan di RSUD I.A MOEIS Kota Samarinda
- c. Mengetahui hubungan Empati dengan kepuasan pada pasien rawat jalan di RSUD I.A MOEIS Kota Samarinda

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Bagi Institusi Pendidikan**

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk membuka wawasan serta pengetahuan peneliti selanjutnya perihal empati tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis bagi RSUD I.A. Moeis**

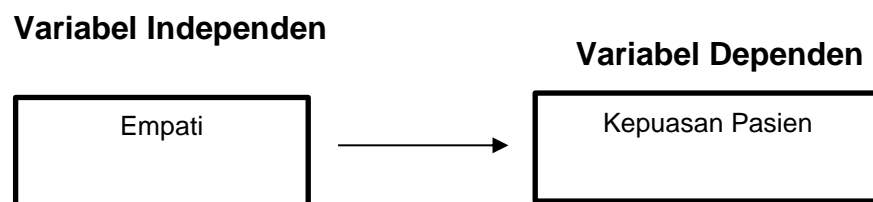
- a. Hasil penelitian ini diharapkan bisa sebagai sumber informasi, masukan serta bahan pertimbangan dalam penyusunan rencana

- b. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi pasien.  
Sebagai dasar dan tahap awal evaluasi berkala terhadap pemantauan mutu pelayanan kesehatan bagi pasien

#### 1.4.3 Manfaat Untuk Masyarakat

Dapat memberikan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien secara langsung, sehingga pasien bisa mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai yang mereka harapkan.

### 1.5 Kerangka Konsep



Gambar 1.1 *Kerangka Konsep Hubungan Empati Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien*

### 1.6 Hipotesis/ Pertanyaan Penelitian

Hipotesis adalah asumsi sementara mengenai hubungan dua atau lebih variabel yang kebenarannya masih harus diuji. Hipotesis pada penelitian ini adalah :

H0: “Tidak ada hubungan *Empati* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit I.A Moeis”.

H1: “Ada hubungan *Empati* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit I.AMoeis”.