



Original Research

Hubungan Emphati Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Burneh

(Relationship of Nurse Emphaty to Patient Satisfaction Levels at Puskesmas Burneh)

Rauffudin Rauffudin* and Enny Tri Astuti

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Artha Bodhi Iswara, Surabaya, Indonesia

RIWAYAT ARTIKEL

Diterima: 23 Sept 2020
Disetujui: 30 Oktober 2020

KATA KUNCI

emphati; kepuasan; perawat

KONTAK PENULIS

Rauffudin
kaylacome16@gmail.com
Sekolah Tinggi Ilmu
Kesehatan Artha Bodhi
Iswara, Surabaya, Indonesia

ABSTRAK

Pendahuluan : Kepuasan pasien merupakan respon pasien terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal dan kinerja actual yang dirasakan. Seharusnya semua pasien merasakan kepuasan dengan pelayanan yang diterimanya. Fakta banyak pasien yang mengatakan tidak puas. Salah satu faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan adalah emphati. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan emphati perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Burneh Kabupaten Bangkalan tahun 2017.

Metode Jenis penelitian ini adalah penelitian *analitik* dengan desain *cross sectional*. Populasi penelitian adalah pasien yang dirawat di Puskesmas Burneh sebanyak 48 orang. Besar sampel sebanyak 43 orang dengan tehnik pengambilan menggunakan *quota sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji statistik pada penelitian ini menggunakan Uji *Spearman Rank* dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$.

Hasil : Dari analisa yang diperoleh didapatkan sebagian besar (60,5%) atau 26 orang mengatakan emphati perawat tidak baik, (20,9%) atau 9 orang mengatakan emphati perawat baik, dan (18,6%) atau 8 orang mengatakan emphati perawat sangat baik. Tingkat kepuasan pasien sebagian besar (67,4%) atau 29 orang mengatakan tidak puas, (18,6%) atau 8 orang mengatakan puas, dan (14,0%) atau 6 orang mengatakan sangat puas. Uji Statistik Spearman Rank menunjukkan nilai $p (0.003) < \alpha (0,05)$, berarti H_0 di tolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara emphati perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Burneh Kabupaten Bangkalan tahun 2017.

Kesimpulan : Emphati perawat cukup mempengaruhi kepuasan pasien. Untuk itu perawat diharapkan lebih meningkatkan kemampuan emphati, sehingga kepuasan pasien dapat tercapai secara menyeluruh dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan.

Kutip sebagai:

Rauffudin, R & Astuti, E.T. (2020). Hubungan Emphati Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Burneh. *Fundam Manaj. Nurs. J.* 3(2), 68-74. doi.org/10.20473/fmni.v3i2.22201

ARTICLE HISTORY

Received: Sept 23, 2020
Accepted: October 30, 2020

ABSTRACT

Introduction: Patient satisfaction is the patient's response to evaluating the perceived mismatch between initial expectations and perceived actual performance. All patients should feel satisfied with the services they receive. The fact that many patients say they are not satisfied. One of the factors contributing to dissatisfaction is empathy. The purpose of

KEYWORDS

empathy; satisfaction; nurse

CORRESPONDING AUTHOR

Rauffudin

kaylacomel16@gmail.comSekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
Artha Bodhi Iswara, Surabaya,
Indonesia

this study was to determine the relationship between nurses and the level of patient satisfaction at the Burneh Health Center, Bangkalan Regency in 2017.

Methods: This type of research is an analytic study with a cross sectional design. The study population was 48 patients treated at Burneh Health Center. The sample size was 43 people with a sampling technique using quota sampling. Data collection using a questionnaire. The statistical test in this study used the Spearman Rank test with a significance level of $\alpha = 0.05$.

Results: From the analysis obtained, most (60.5%) or 26 people said that nurses' empathy was not good, (20.9%) or 9 people said that nurses' empathy was good, and (18.6%) or 8 people said that nurses' empathy was very good. Most of the patients (67.4%) or 29 people said they were not satisfied, (18.6%) or 8 people said they were satisfied, and (14.0%) or 6 people said they were very satisfied. The Spearman Rank statistical test shows the value of $p (0.003) < \alpha (0.05)$, meaning that H_0 is rejected and H_1 is accepted. This shows that there is a significant relationship between nurses' empathy and the level of patient satisfaction at Burneh Health Center, Bangkalan Regency in 2017.

Conclusion: Nurse empathy is sufficient to influence patient satisfaction. For this reason, nurses are expected to increase their empathy skills, so that patient satisfaction can be achieved as a whole in determining the quality of health services.

Cite this as:

Rauffudin, R & Astuti, E.T. (2020). Relationship of Nurse Emphaty to Patient Satisfaction Levels at Puskesmas Burneh. *Fundam Manaj. Nurs. J.* 3(2), 68-74. doi.org/10.20473/fmnpj.v3i2.22201

1. PENDAHULUAN

Kepuasan atau ketidakpuasan pasien merupakan respon pasien terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal dan kinerja actual yang dirasakan. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien di Puskesmas. Salah satunya adalah faktor emphati perawat. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor di atas dapat memenuhi harapan pasien. Sabagai contoh faktor emphati perawat, apabila dilaksanakan tidak sesuai maka pasien akan merasakan ketidakpuasan.

Seorang pasien yang tidak puas pada gilirannya akan menghasilkan sikap/prilaku tidak patuh terhadap seluruh prosedur keperawatan dan prosedur medis misalnya menolak pasang infuse, menolak minum obat, menolak untuk dikompres panas/dingin, dll. Akhirnya pasien akan meninggalkan Puskesmas dan mencari jasa pelayanan yang bermutu di tempat lain. Oleh sebab itu, kepuasan pasien menjadi bagian integral dalam misi dan tujuan profesi keperawatan karena semakin meningkatnya intensitas kompetensi global dan domestik, serta berubahnya refrensi atau prilaku dari pasien untuk mencari pelayanan yang lebih bermutu.⁽¹⁾

Berdasarkan penelitian (Wirawan, dalam jurnal Suratmi 2013) diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap di sebuah Puskesmas di Jawa Timur, hanya 17% dari seluruh pasien rawat inap yang mengatakan puas, sedangkan 83% mengatakan tidak puas. Penelitian tersebut juga memberi informasi bahwa keluhan utama adalah terhadap pelayanan perawat, yakni perawat tidak mau berkomunikasi dengan pasien (80%), kurang perhatian (66,7%), dan tidak ramah (33,3%).⁽²⁾

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di rawat inap Puskesmas Burneh oleh peneliti tercatat 8 (80%) dari 10 (100%) pasien menunjukkan tidak puas. Karakteristik ketidakpuasan pasien dengan perawat pada karakteristik *emphaty* (empati), 8 pasien mengatakan perawat tidak memberikan informasi kepada anda tentang segala tindakan perawatan yang akan dilaksanakan, 8 pasien mengatakan perawat tidak mudah ditemui dan dihubungi bila anda membutuhkan, 9 pasien mengatakan perawat sering tidak menengok dan memeriksa keadaan anda, 8 pasien mengatakan pelayanan yang diberikan perawat memandang pangkat/ status tapi berdasarkan kondisi anda, dan 8 pasien mengatakan perawat tidak perhatian dan memberikan dukungan moril terhadap keadaan anda. 1 pasien (10%) menunjukkan cukup puas yang ditandai dengan pasien cukup puas dengan perawat yang memiliki karakteristik *tangibles* (kenyataan), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (tanggung jawab), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati), dan 1 pasien (10%) menunjukkan baik yang ditandai dengan perawat yang memiliki karakteristik *tangibles* (kenyataan), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (tanggung jawab), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien belum mendapatkan kepuasan.

Kemampuan emphati dari perawat telah didapatkan pada saat pendidikan keperawatan maupun pelatihan-pelatihan dalam bidang keperawatan. Tetapi masih ada perawat yang memiliki emphati kurang baik. Hal ini mungkin karena perawat memang memiliki hambatan dalam proses emphati (perhatian) terhadap pasien. Misalnya perawat tidak perhatian dan tidak memberikan dukungan moril terhadap pasien.

Emphati (perhatian) adalah kunci dalam terlaksananya pelayanan yang efektif, dengan menggunakan proses keperawatan sehingga diharapkan semua perawat dapat mengembangkan emphati (perhatian) terhadap pasiennya.⁽³⁾

Ketidakpuasan pasien timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan. Ketidakpuasan akan berdampak terhadap jumlah kunjungan pasien, sedangkan sikap perawat terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan. Apabila pasien tidak puas, misal perhatian perawat kurang, menunggu terlalu lama, kurang ramah, ketrampilannya juga kurang, akan membuat pasien kecewa. Dari sisi emphati (perhatian) perawat, jika perawat memiliki sikap emphati yang kurang terhadap pasien akan berdampak terhadap tingkat kepuasan pasien. Faktor kepuasan pasien juga dapat menciptakan persepsi masyarakat tentang citra rumah sakit.⁽⁴⁾

Adapun untuk mewujudkan layanan keperawatan yang bermutu dan berfokus pada pasien sehingga kepuasan pasien dapat dirasakan maka perawat berguru dan belajar kepada mereka yang telah nyata dianggap memiliki kemampuan emphati yang tinggi (misalnya : seorang psikolog, dokter di Puskesmas dimana perawat tersebut bekerja), perawat berlatih kepada mereka yang memiliki kemampuan emphati tinggi, dan perawat berbagi pengalaman dengan sesama rekan kerja yang juga memiliki kemampuan emphati yang tinggi. Sehingga tindakan emphati perawat akan memberikan sentuhan pelayanan yang *humanistic* dan memberikan kepuasan bagi pasien. Dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang "Hubungan emphati perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Burneh Tahun 2017".

2. METODE

Jenis penelitian adalah analitik. Sedangkan dilihat dari waktu penelitian, desain penelitian yang digunakan adalah *Cross Sectional*. Populasi estimasi dalam penelitian ini adalah pasien yang ada di Puskesmas Burneh, dengan estimasi dari bulan November-januari 2016-2017 dengan jumlah pasien 48 pasien. Dengan sampel sebesar 43 pasien. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu emphati perawat dan variabel dependen tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis statistik diperoleh dengan perangkat komputer menggunakan uji statistik *Spearman Rank* dengan derajat kemaknaan $p < 0,05$.

3. HASIL

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin

perempuan 26 orang (60,5%), diketahui bahwa sebagian besar responden dengan usia 17-25 sebanyak 13 orang (30,2%), diketahui bahwa sebagian besar responden yang tingkat

Tabel 1 Distribusi karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan

No.	Karakteristik Responden	n	%
1.	Laki-laki	17	39,5%
	Perempuan	26	60,5%
	Jumlah	43	100%
2.	Umur		
	17-25	13	30,2%
	26-34	7	16,3%
	35-43	12	27,9%
	44-52	4	9,3%
	53-61	6	14,0%
	62-69	1	2,3%
Jumlah	43	100%	
3.	Pendidikan terakhir		
	SD	12	27,9%
	SLTP	10	23,2%
	SLTA	18	41,9%
	PT	3	7,0%
Jumlah	43	100%	
4.	Pekerjaan		
	Tidak bekerja / Ibu rumah tangga	11	25,6%
	Wiraswasta	6	14,0%
	PNS	3	7,0%
	Swasta	13	30,2%
	Pelajar / Mahasiswa	10	23,2%
Jumlah	43	100%	

Tabel 2 Distribusi karakteristik perawat berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan

No.	Karakteristik Responden	n	%
1.	Laki-laki	9	33,3%
	Perempuan	18	66,7%
	Jumlah	27	100%
2.	Umur		
	24-28	9	33,3%
	29-33	10	37,0%
	34-38	4	14,8%
	44-48	1	3,8%
	49-54	3	11,1%
	Jumlah	27	100%
3.	Pendidikan terakhir		
	SPK	4	14,8%
	D3	14	51,9%
	S1-Keperawatan	9	33,3%
Jumlah	27	100%	

Tabel 3 Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien	Frekuensi	Persentase
Sangat puas	6	14,0%
Puas	8	18,6%
Tidak Puas	29	67,4%
Total	43	100 %

pendidikannya SLTA 18 orang (41,9%), diketahui Tabel 4 Tabulasi Silang Hubungan Emphati Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat Kepuasan	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Jumlah
Emphati Perawat				
Sangat Baik	3 (37,5%)	1 (12,5%)	4 (50,0%)	8 (100,0%)
Baik	2 (22,2%)	4 (44,4%)	3 (33,3%)	9 (100,0%)
Tidak Baik	1 (3,8%)	3 (11,5%)	22 (84,6%)	26 (100,0%)
JUMLAH	6 (14,0%)	8 (18,6%)	29 (67,4%)	43 (100,0%)

bahwa sebagian besar responden memiliki pekerjaan swasta 13 orang (30,2%).

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang menyatakan emphati perawat yang tidak baik 26 orang (60,5%).

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang menyatakan tidak puas 29 orang (67,4%).

Berdasarkan hasil tabulasi silang pada tabel 4 hubungan antara Emphati Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Burneh Tahun 2017 menunjukkan bahwa dari 26 pasien menyatakan emphati perawat tidak baik, didapatkan yang tingkat kepuasan sangat puas 1 orang (3,8%), yang tingkat kepuasan puas 3 orang (11,5%), sedangkan yang tingkat kepuasan tidak puas 22 orang (84,6%). Dari 9 pasien menyatakan emphati perawat baik, didapatkan yang tingkat kepuasan sangat puas 2 orang (22,2%), yang tingkat kepuasan puas 4 orang (44,4%), sedangkan tingkat kepuasan tidak puas 3 orang (33,3%). Dari 8 pasien menyatakan emphati perawat sangat baik, didapatkan yang tingkat kepuasan sangat puas 3 orang (37,5%), yang tingkat kepuasan puas 1 orang (12,5%), sedangkan yang tingkat kepuasan tidak puas 4 orang (50,0%).

Berdasarkan uji statistik *Spearman-Rank* hubungan antara Emphati dengan Kepuasan Pasien *probability* lebih rendah dari nilai signifikan ($0,003 < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti ada hubungan antara Emphati Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Burneh. Dan berdasarkan tabel interpretasi hasil nilai *r* menunjukkan bahwa besar nilai *r* (0.438), sehingga korelasi diantara kedua variabel dapat dikatakan sedang.

4. PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Emphati Perawat di Puskesmas Burneh Kabupaten Bangkalan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 43 pasien di Puskesmas Burneh, yang mengatakan emphati perawat tidak baik sebanyak 26 orang (60,5%),

emphati perawat baik sebanyak 9 orang (20,9%), dan emphati perawat sangat baik sebanyak 8 orang (18,6%).

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa latar belakang pendidikan perawat di Puskesmas Burneh Tahun 2017 adalah sebanyak 27 perawat yang meliputi 9 perawat berpendidikan S1, 14 perawat berpendidikan D III dan 4 perawat berpendidikan SPK.

Menurut (Zitaml, dalam Johardi 2010) empati (*empathy*) berarti kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien. Kepedulian adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggannya, kepedulian mencakup (3) tiga hal yakni : *Accessibility* yaitu kemudahan untuk mendekati dan menghubungi. *Communication Skills* yaitu pemberian informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang dapat dimengerti dan mendengarkan tanggapan, mendengarkan pertanyaan pelanggan. *Understanding the customer* yaitu perlunya usaha untuk mengetahui pelanggan dan kebutuhan khususnya.

Kemampuan emphati perawat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, pikiran yang optimis, tingkat pendidikan, keadaan psikis, pengalaman, usia, jenis kelamin, latar belakang sosial budaya, status sosial dan beban hidup. Faktor-faktor tersebut diperlukan untuk menunjang perawat dalam meningkatkan kemampuan emphati.

Pasien yang mengatakan bahwa emphati perawat tidak baik disebabkan karena perawat tidak membantu pasien berdiri, duduk dan berjalan, perawat tidak membantu pasien ketika mengalami kesulitan walaupun tanpa diminta dan perawat tidak segera memberikan penanganan dan perhatian yang khusus ketika sampai di ruangan rawat inap.

Emphati yang harus dimiliki oleh perawat salah satunya dengan cara menunjukkan rasa perhatian dan kepedulian saat bertemu pasien, serta tanggap dan cekatan dalam melakukan asuhan keperawatan agar pasien percaya terpenuhi semua harapan-harapan pasien saat menjalani perawatan. Dengan memberikan asuhan keperawatan dengan signifikan serta tanggap dalam melakukan asuhan keperawatan, pasien akan percaya dan merasa aman dari resiko kesalahan asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat.

4.2 Gambaran Kepuasan Pasien di Puskesmas Burneh Kabupaten Bangkalan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 43 pasien di Puskesmas Burneh, yang mengatakan tidak puas

yaitu sebanyak 29 orang (67,4%), yang mengatakan puas yaitu sebanyak 8 orang (18,6%), dan yang mengatakan sangat puas yaitu sebanyak 6 orang (14,0%).

Adanya pasien yang mengatakan bahwa kepuasan pasien tidak puas disebabkan karena perawat tidak mudah ditemui dan dihubungi bila anda membutuhkan, perawat tidak sering menengok dan memeriksa keadaan anda, dan perawat tidak perhatian dan memberikan dukungan moril terhadap keadaan anda. (menanyakan dan berbincang-bincang tentang keadaan anda).

Hal ini disebabkan karena pekerjaan pasien (sesuai tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien bekerja sebagai swasta yaitu sebanyak 13 orang (30,2%)) dimana mereka biasanya sudah pernah merasakan tempat yang lebih enak, dalam pekerjaannya terbiasa dengan pemberian pelayanan yang baik, sehingga wajar kalau mereka mengerti mana yang baik dan mana yang tidak baik dari pelayanan keperawatan yang diberikan maupun fasilitas yang disediakan. Selain itu, juga disebabkan karena tingkat pendidikan pasien (sesuai tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien berpendidikan SLTA sebanyak 18 orang (41,9%)), dimana rata-rata lulusan SLTA sudah bisa membaca dan berfikir dengan kritis mana yang nyaman dan mana yang tidak nyaman terhadap pelayanan kesehatan dan akan lebih banyak berfikir untuk menghitung seberapa banyak keuntungan yang didapat dengan pengorbanan yang dilakukan. Mereka cenderung memperlakukan apa yang diterima misalnya makanan yang dihidangkan ke pasien, fasilitas yang tersedia, dll. Oleh karena itu apabila pasien banyak yang berpendidikan tinggi maka mereka banyak yang tidak menerima apa saja yang diberikan atau disediakan sehingga cenderung banyak pasien yang menyatakan tidak puas dari pelayanan yang dilakukan perawat maupun fasilitas yang disediakan. Apalagi didukung dengan usia pasien yang sebagian besar berusia 17-25 tahun (30,2%), dimana usia tersebut merupakan usia yang benar-benar berfikir dengan kritis terhadap suatu masalah. Sehingga pasien mengisi kuesioner dengan baik, diperhatikan dan dibaca secara sungguh-sungguh sesuai kenyataan yang ada saat di rawat di pelayanan kesehatan.

Pohan (2007), suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang di harapkannya. Kepuasan pasien adalah hasil Dari penilaian dari pasien bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana

tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Pasien akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atas performance jasa dalam memenuhi harapan pasien. Pasien merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pasien terlampaui.⁽⁴⁾

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas Puskesmas, *soft skill* perawat, dan harga. Sedangkan menurut Leonard L. Barry dan Pasuraman "Marketing servis kompetin through quality" (New York Freepress, 2006), dalam buku Nursalam, (2016) Mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai kualitas jasa layanan, antara lain : Tangible (kenyataan), emphati, cepat tanggap, keandalan, dan kepastian.⁽³⁾

Makin tinggi sosial ekonomi seseorang maka makin tinggi pula kebutuhan, tuntutan dan harapannya pada pelayanan kesehatan yang pada akhirnya juga akan mempengaruhi tingkat kepuasannya. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien berdasarkan perasaannya.⁽⁹⁾

Menurut peneliti Kepuasan dalam hal ini yang dirasakan pasien misalnya seperti memberi perhatian dan kepedulian kepada pasien, menunjukkan respon yang cepat dari setiap keluhan yang dirasakan pasien, serta terampilnya perawat dalam melakukan asuhan keperawatan sehingga pasien merasa aman dari resiko kesalahan. Hal ini disebabkan karena terpenuhinya semua harapan-harapan pasien saat menjalani perawatan di puskesmas Burneh. Selain hal tersebut juga ditentukan bagaimana sikap perawat saat melayani pasien, perawat yang selalu menjaga kerapian dan penampilannya, dan juga pengalaman yang pernah dialami pasien serta latar belakang pasien tersebut.

4.3 Hubungan Emphati Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Burneh Kabupaten Bangkalan

Hasil tabulasi silang diketahui dari emphati perawat yang tidak baik sebanyak 26 orang, didapatkan yang tingkat kepuasan sangat puas 1 orang (3,8%), yang tingkat kepuasan puas 3 orang (11,5%), sedangkan yang tingkat kepuasan tidak puas 22 orang (84,6%), dari 9 pasien menyatakan emphati perawat baik, didapatkan yang tingkat kepuasan sangat puas 2 orang (22,2%), yang tingkat kepuasan puas 4 orang (44,4%), sedangkan yang tingkat kepuasan tidak puas 3 orang (33,3%), dari 8 pasien menyatakan emphati perawat sangat baik, didapatkan yang tingkat kepuasan sangat puas 3 orang (37,5%), yang tingkat kepuasan puas 1 orang (12,5%), sedangkan yang tingkat kepuasan tidak puas 4 orang (50,0%).

Berdasarkan uji statistik *Spearman-Rank* hubungan antara *emphati* dengan tingkat kepuasan pasien, *P value* lebih kecil dari nilai signifikan ($0,003 < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti ada hubungan antara *emphati* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Burneh Kabupaten Bangkalan. Dan berdasarkan tabel interpretasi hasil nilai *r* menunjukkan bahwa besar nilai *r* (0.438), sehingga korelasi diantara kedua variabel dapat dikatakan sedang.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa *emphati* perawat yang tidak baik, maka akan menimbulkan kepuasan yang tidak puas juga. Jika *emphati* perawat baik, maka akan menimbulkan kepuasan yang puas juga. Dan jika *emphati* perawat sangat baik, maka akan menimbulkan kepuasan yang sangat puas.

Dalam penelitian ini didapatkan hasil yang tidak sinkron dimana ada 4 pasien dengan hasil *emphati* perawat sangat baik tetapi kepuasan tidak puas. Hal ini mungkin disebabkan karena kurang bagusnya kualitas produk atau jasa, kelengkapan fasilitas puskesmas yang kurang lengkap, dan harga yang masih terlalu mahal. Sehingga meskipun pasien menyatakan *emphati* perawat sangat baik atau baik, tetapi tingkat kepuasan pasien menyatakan tidak puas. Sebaliknya 3 pasien dengan hasil *emphati* perawat tidak baik tetapi kepuasan menyatakan puas. Hal ini mungkin disebabkan karena lamanya rawat inap, pasien yang dirawat kurang dari atau sama dengan 3 hari menyatakan bahwa kemampuan *emphati* perawat tidak baik dikarenakan pasien masih berada pada tahap adaptasi dengan lingkungan puskesmas dan belum mengenal baik para perawat yang ada di puskesmas Burneh. Dan hal ini mungkin juga disebabkan karena usia pasien, usia yang lebih tua umumnya lebih bersifat terbuka, sehingga pasien usia tua tuntutan, harapannya lebih rendah dari pasien usia muda, dan pasien yang lebih tua lebih menginginkan perhatian dan kepedulian yang lebih dari pasien usia muda, yang akhirnya dapat menyebabkan pasien usia lebih tua lebih menyatkan puas dari pada pasien usia muda.

Kepuasan konsumen diukur dengan seberapa besar harapan konsumen tentang produk dan pelayanan sesuai dengan kinerja produk dan pelayanan yang aktual. Demikian halnya pasien sebagai konsumen jasa kesehatan dimana pasien akan puas jika pelayanan keperawatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien.⁽¹⁰⁾

Menurut (Zitaml, dalam Johardi 2010), *Emphati* (*empathy*) artinya, memberikan perhatian yang tulus kepada pasien individual atau pribadi yang berupaya

dalam memahami keinginan pasien. Pelayanan yang diberikan 24 jam salah satunya meluangkan waktu khusus sehingga terjadi hubungan pasien dengan staf untuk berkomunikasi, menghibur dan memberi dorongan kepada pasien. Dimensi *emphati* sangat berhubungan dengan kepuasan pasien karena *emphati* pada asuhan keperawatan dapat membantu dalam kesembuhan pasien sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap suatu pelayanan. Selain itu *emphati* perawat berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien dan ada hubungan yang bermakna antara persepsi mutu *emphati* asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Dapat disimpulkan bahwa pasien yang menyatakan *emphati* perawat tidak baik, belum tentu menyatakan tingkat kepuasan tidak puas. Begitupun sebaliknya pasien yang menyatakan *emphati* perawat baik atau sangat baik, belum tentu menyatakan tingkat kepuasan puas atau sangat puas.

5 KESIMPULAN

Perawat di Puskesmas Burneh 26 (60,5%) perawat yang telah menerapkan pelaksanaan *emphati* dengan criteria tidak baik. Sebagian besar responden yang berada di Puskesmas Burneh Kabupaten Bangkalan Tahun 2017 menyatakan tidak puas sebanyak 29 orang (67,4%) dengan pelayanan puskesmas. Ada hubungan antara *emphati* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Burneh Kabupaten Bangkalan Tahun 2017.

Emphati perawat cukup mempengaruhi kepuasan pasien. Untuk itu perawat diharapkan lebih meningkatkan kemampuan *emphati*, sehingga kepuasan pasien dapat tercapai secara menyeluruh dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan.

6 DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono. (2009). *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayu Medis Publishing
- Suratmi. (2013). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan*. <http://surtmie.web.id>. Diakses tgl 20/10/2016 jam 12.31
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Praptiwini. (2011). *Hubungan Persepsi Pasien tentang Keterampilan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Merak RSUP Dr Kariadi Semarang*. Skripsi
- Perry & Potter. (2010). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan*. Edisi 4 vol 1. Jakarta : EGC

Bandono. (2008). *Konsep kepuasan*.
<http://bandono.web.id>. Diakses tgl 1/03/2017
jam 02.30

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2007).
Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas.
Jakarta

Azwar. (2006). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*.
Jakarta : Pustaka Sinar Harapan

Sangadji, E., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen ;
Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal
Penelitian*. Yogyakarta : Andi