

HUBUNGAN EMPATI DAN KERAMAHAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI KLINIK dr. SUHERMAN JEMBER

Bintari Puspa Alfirosa¹⁾, Asmuji, S.KM., M.Kep.²⁾, dr. Fitriana Putri., MSi.³⁾

¹⁾Student of Health Science Faculty of Muhammadiyah Jember University

^{2,3)} Health Science Faculty, Muhammadiyah Jember University

Karimata Street no. 49 Jember **Phone:** (0331) 332240, **Fax:** (0331) 337957

E-mail: bintaripuspaalfirosa.10@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan perbandingan harapan dan kenyataan yang pasien dapatkan dari pelayanan kesehatan, yang mana hal tersebut dapat dijadikan sebagai indikator untuk menilai mutu pelayanan kesehatan. Faktor kepuasan pasien dapat disebabkan oleh empati dan keramahan perawat saat memberikan asuhan keperawatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan empati perawat dengan kepuasan pasien terkait empati perawat dan keramahan perawat dengan kepuasan pasien terkait keramahan perawat di ruang rawat inap Klinik dr. Suherman Jember. Desain korelasi yang digunakan adalah pendekatan *Cross Sectional* dengan jumlah sampel sebanyak 36 responden yang diambil menggunakan teknik *quota sampling*. Hasil uji statistik empati perawat dengan kepuasan pasien terkait empati perawat menggunakan *spearman rho* dengan $\alpha = 0,05$ didapatkan $p\ value = 0,001$ dan $r = 0,533$ yang artinya empati perawat memiliki hubungan dalam kategori sedang dengan kepuasan pasien terkait empati perawat. Hasil uji statistik yang sama terhadap keramahan perawat dengan kepuasan pasien terkait keramahan perawat didapatkan $p\ value = 0,000$ dan $r = 0,610$ yang artinya keramahan perawat memiliki hubungan dalam kategori kuat dengan kepuasan pasien terkait keramahan perawat. Mutu kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap citra institusi pelayanan kesehatan di masyarakat. Perawat sebagai tenaga kesehatan yang sering berinteraksi dengan pasien disarankan untuk selalu memperhatikan kualitas pelayanannya, salah satunya dengan cara meningkatkan sikap empati dan keramahan perawat.

Kata Kunci: Empati Perawat, Keramahan Perawat, Kepuasan pasien

Daftar Pustaka: 23 (1984-2019)

**THE ASSOCIATION BETWEEN NURSE'S EMPATHY AND
FRIENDLINESS WITH INPATIENT'S SATISFACTION
AT THE CLINIC dr. SUHERMAN JEMBER**

ABSTRACT

Patient's satisfaction is a comparison of expectations and the reality that patients get from health services, which can be used as an indicator to assess the quality of health services. Patient's satisfaction factors can be caused by empathy and hospitality of nurses when providing nursing care. The purpose of this study was to determine the relationship of nurse's empathy with patient's satisfaction related to nurse's empathy and nurse's friendliness with patient's satisfaction related to nurse's friendliness in the inpatient clinic of dr. dr. Suherman Jember. The correlation design used is the Cross Sectional approach with a total sample of 36 respondents taken using quota sampling techniques. Nurse's empathy statistical test results with patient's satisfaction related to nurse empathy using Spearman rho with $\alpha = 0.05$ obtained p value = 0.001 and $r = 0.533$, which means nurse empathy has a relationship in the moderate category with patient's satisfaction related to nurse empathy. The same statistical test results on the friendliness of nurses with patient's satisfaction related to nurse friendliness obtained p value = 0,000 and $r = 0.610$ which means nurse friendliness has a relationship in the strong category with patient's satisfaction related to nurse friendliness. The quality of service quality is very influential on the image of health care institutions in the community. Nurses as health workers who often interact with patients are advised to always pay attention to the quality of service, one of them is by increasing nurses' empathy and friendliness.

*Keywords: Nurse's Empathy, Nurse's Friendliness, Patient's Satisfaction
Bibliography: 23 (1984-2019)*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang mana menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik (Kemenkes, 2014). Seiring perkembangan zaman, tuntutan masyarakat terhadap kualitas kesehatan semakin meningkat. Karena itulah, klinik sebagai pelayanan kesehatan harus selalu

berupaya meningkatkan mutu kualitas pelayanannya.

Perawat merupakan tenaga kesehatan dengan jumlah terbanyak di fasilitas kesehatan dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya. Berdasarkan data dan informasi profil kesehatan Indonesia tahun 2018, jumlah perawat di rumah sakit dalam skala nasional maupun jawa timur sama - sama mencapai 48% dari total tenaga kesehatan (Kementerian

Kesehatan RI, 2019). Menurut Nursalam (2013) perawat juga merupakan tenaga kesehatan yang paling depan dan terdekat dengan penderitaan, kesakitan, serta kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarganya.

Terdapat enam indikator utama kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, yaitu: keselamatan pasien, pengelolaan nyeri dan keamanan, perawatan diri, kecemasan pasien, perilaku pasien, serta tingkat kepuasan pasien terkait pelayanan (Nursalam, 2013). Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subjektif, sulit diukur, dapat berubah ubah, serta banyak sekali faktor yang mempengaruhinya, namun subjektivisme tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi objektif bila terdapat banyak orang memiliki pendapat sama (Tawalujan, Korompis, & Maramis, 2018).

Kualitas rumah sakit atau klinik sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan sudah tentu bergantung juga pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Karenanya, pelayanan keperawatan yang memiliki kontribusi sangat besar terhadap citra fasilitas kesehatan dipandang perlu untuk melakukan evaluasi atas pelayanan yang telah diberikan (Nursalam, 2013). Menurut

Kementerian Kesehatan RI (2008) kriteria yang digunakan untuk menilai kepuasan pasien dalam menilai output mutu pelayanan keperawatan klinik adalah kelengkapan dan ketepatan informasi, perawat terampil profesional, pasien merasa nyaman, terhindar dari bahaya serta perawat ramah dan empati. (Silalahi et al, 2019).

Empati dan keramahan perawat menjadi salah satu hal penting yang akan mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian terkait dengan empati perawat dengan kepuasan pasien pernah dilakukan sebelumnya oleh Siti Hartina Damopolii dan didapatkan hasil jika terdapat hubungan antara empati dan kepuasan pasien (Damopolii et al, 2018). Sedangkan penelitian tentang keramahan perawat dengan kepuasan pasien pernah dilakukan oleh Nurhayati dan didapatkan hasil jika keramahan petugas berhubungan dengan kepuasan pasien (Nurhayati, 2014). Akan tetapi, penelitian yang dilakukan oleh Joyce Silalahi didapatkan perawat ramah dan empati tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien (Silalahi et al, 2019). Dari sini diketahui, jika masih terdapat perbedaan hasil pada penelitian tentang empati dan keramahan perawat dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan menggunakan

kuisisioner kepuasan pasien berdasarkan karakteristik empati dan keramahan perawat dengan 10 orang yang pernah menjalani rawat inap di klinik dr. Suherman didapatkan 3 dari 10 (30%) menyatakan perawat empati dan ramah, 6 dari 10 (60%) menyatakan perawat cukup empati dan cukup ramah, serta 1 dari 10 (10%) menyatakan perawat kurang empati dan kurang ramah. Sedangkan tingkat kepuasan pasien rawat inap menunjukkan 2 dari 10 (20%) sangat puas dengan empati dan keramahan perawat, 1 dari 10 (10%) puas dengan keramahan perawat, 8 dari 10 (80%) kurang puas dengan empati perawat dan 7 dari 10 (70%) kurang puas dengan keramahan perawat.

Melihat fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Empati dan Keramahan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Klinik dr. Suherman Jember”.

B. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan empati perawat dengan kepuasan pasien terkait empati perawat dan hubungan keramahan perawat dengan kepuasan pasien terkait keramahan perawat di ruang rawat inap Klinik dr. Suherman Jember.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi empati perawat pada pasien rawat inap di Klinik dr. Suherman Jember.
- b. Mengidentifikasi keramahan perawat pada pasien rawat inap di Klinik dr. Suherman Jember.
- c. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat inap terkait empati perawat di Klinik dr. Suherman Jember.
- d. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat inap terkait keramahan perawat di Klinik dr. Suherman Jember.
- e. Menganalisis hubungan empati perawat dengan kepuasan pasien terkait empati perawat di ruang rawat inap Klinik dr. Suherman Jember.
- f. Menganalisis hubungan keramahan perawat dengan kepuasan pasien terkait keramahan perawat di ruang rawat inap Klinik dr. Suherman Jember.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah desain penelitian korelasional dengan pendekatan *Cross Sectional*. Jadi penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel empati perawat dengan variabel kepuasan pasien terkait empati perawat dan keramahan perawat dengan kepuasan pasien terkait keramahan perawat yang mana pengambilan datanya nanti akan dilakukan dalam satu waktu.

Populasi pada penelitian ini merupakan pasien rawat inap di Klinik dr. Suherman Jember yang berjumlah 117 pasien. Jumlah populasi tersebut didapatkan dari jumlah pasien pada tanggal 15 Maret 2020 – 15 April 2020 (Rekam Medis Klinik dr. Suherman Jember, 2020).

Sampel pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan pengambilan 30% dari total populasi. Karenanya sampel pada penelitian ini berjumlah 36 responden yang diambil menggunakan *quota sampling*, dengan kriteria inklusi berupa pasien rawat inap yang sudah dirawat lebih dari 24 jam dan pasien rawat inap yang bersedia menjadi responden.

Pengambilan data dilakukan mulai tanggal 4 Mei – 31 Mei 2020 di Ruang Rawat Inap di Klinik dr. Suherman Jember menggunakan instrument penelitian kuisioner dengan skala ordinal dan alat ukur skala likert. Untuk pengukuran empati perawat dan keramahan perawat digunakan kolom kenyataan pada kuisioner. Sedangkan untuk mengukur variabel kepuasan pasien menggunakan cara penjumlahan nilai pada kolom harapan dan juga pada kolom kenyataan.

Analisa data univariat pada variabel empati perawat dan keramahan perawat serta variabel kepuasan pasien akan dianalisa sendiri-sendiri, yang mana akan menghasilkan hasil dalam bentuk distribusi frekuensi dan presentase. Sedangkan analisa bivariat dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *Spearman Rank (Rho)* untuk mengetahui hubungan antara variabel empati perawat dengan variabel kepuasan pasien serta variabel keramahan perawat dengan kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Empati Perawat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Empati Perawat di Ruang Rawat Inap Klinik dr. Suherman Jember Bulan Mei (n=36)

Empati Perawat	(f)	(%)
Kurang Empati	2	5.6
Cukup Empati	11	30.6
Empati	23	63.9
Total	36	100

Secara umum persepsi pasien tentang empati perawat di ruang rawat inap Klinik dr. Suherman Jember dalam kategori baik. Hal ini terlihat pada tabel 5.8, dimana didapatkan sebanyak 23 responden (63,9 %) menilai perawat dalam kategori empati.

Empati adalah kemampuan individu untuk menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain, dimana menuntut individu tersebut dapat memiliki inisiatif untuk membantu orang lain yang mengalami kesulitan, mengubah pola pikir yang kaku menjadi fleksibel, dan mengubah perilaku yang egois menjadi toleran (Haryati et al, 2017).

Menurut Watson (1984) dan Asih & Pratiwi (2010) terdapat empat aspek dalam empati, yaitu: kehangatan, kelembutan, peduli dan belas kasih. Keempat aspek tersebut diharapkan berjalan beriringan dengan baik agar tercapai sikap empati perawat yang baik. Dari keempat aspek tersebut, pada penelitian ini aspek kelembutan merupakan aspek dengan penilaian tertinggi dari responden dan penilaian terendah terletak pada aspek belas kasih.

Aspek kelembutan dalam empati perawat pada kuisioner penelitian ini dicontohkan dengan kesabaran perawat dalam memberikan informasi kepada pasien dan kehati-hatian atau kelembutan perawat dalam memberikan tindakan keperawatan kepada pasien. Sedangkan aspek belas kasih dicontohkan dengan perawat yang menawarkan diri untuk membantu saat melihat pasien membutuhkan bantuan, perawat memberikan dukungan moril kepada pasien serta perawat mau menggantikan peran keluarga jika keluarga sedang tidak mendampingi pasien.

2. Keramahan Perawat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Keramahan Perawat di Ruang Rawat Inap Klinik dr. Suherman Jember Bulan Mei (n=36)

Keramahan Perawat	(f)	(%)
Kurang Ramah	0	0
Cukup Ramah	12	33.3
Ramah	24	66.7
Total	36	100

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di ruang rawat inap Klinik dr. Suherman Jember, diketahui jika sebagian besar (66,7%) responden menyatakan perawat memiliki tingkat keramahan yang baik dalam melaksanakan pelayanan keperawatannya

Keramahan dalam KBBI memiliki arti sifat ramah, keakraban dalam bergaul serta kebaikan hati. Sedangkan menurut Wardhono (2012); Firmansyah et al (2019) ramah berarti penerimaan positif terhadap individu lain yang sering ditunjukkan dengan bahasa tubuh,

ucapan tekanan suara, sikap terbuka, ekspresi wajah dan lain-lain.

Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan untuk menilai keramahan perawat adalah penerapan 3S (Senyum, Salam dan Sapa), ekspresi wajah, sikap dan intonasi suara perawat. Penilaian terendah terletak pada indikator penerapan 3S yang mana dalam kuisioner penelitian ini dicontohkan dengan perawat memberikan senyuman saat bertemu dengan pasien, perawat menyapa pasien saat bertemu dan perawat memberi salam pada saat bertemu.

3. Kepuasan Pasien Terkait Empati Perawat

Tabel 3. Distribusi Kepuasan Pasien Terkait Empati Perawat di Ruang Rawat Inap Klinik dr. Suherman Jember Bulan Mei (n=36)

Kepuasan Pasien Terkait Empati Perawat	(f)	(%)
Kurang Puas	15	41.7
Puas	5	13.9
Sangat Puas	16	44.4
Total	36	100

Nursalam (2013) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang mana berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan produk dengan harapannya.

Pengambilan data kepuasan pasien terkait empati perawat dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan harapan dan kenyataan terhadap empati perawat yang didapatkan responden pada setiap item pernyataan kuisioner.

Jika nilai harapan kurang dari kenyataan maka responden dikatakan sangat puas, jika nilai harapan sama

dengan nilai kenyataan maka responden dikatakan puas, dan jika nilai kenyataan kurang dari nilai harapan maka responden dikatakan kurang puas.

Untuk penilaian kepuasan pasien terkait empati perawat, berdasarkan table 3 dapat terlihat bahwa 16 responden (44,4%) menyatakan sangat puas terkait empati perawat, 15 responden (41,7%) menyatakan kurang puas terkait empati perawat dan 5 responden (13,9%) menyatakan puas terkait empati perawat.

Berkaitan dengan adanya ketidapuasan pasien terhadap empati perawat pada penelitian ini, ada yang paling mendukung ditinjau dari data demografi responden yaitu pendidikan terakhir responden. Sebanyak 12 responden (33,3%) yang memiliki pendidikan terakhir SMA merasa kurang puas terkait empati perawat. Kebanyakan dari responden tersebut sedang menempuh pendidikan dibangku perkuliahan. Hal ini sesuai dengan penelitian Abdilah dan Ramdan (2014) yang menyatakan seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung banyak menuntut terhadap pelayanan yang diterimanya.

4. Kepuasan Pasien Terkait Keramahan Perawat

Tabel 4. Distribusi Kepuasan Pasien Terkait Keramahan Perawat di Ruang Rawat Inap Klinik dr. Suherman Jember Bulan Mei (n=36)

Kepuasan Pasien Terkait Keramahan Perawat	(f)	(%)
Kurang Puas	12	33.3
Puas	8	22.2

Sangat Puas	16	44.4
Total	36	100

Pengambilan data terkait kepuasan pasien terkait keramahan perawat dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan harapan dan kenyataan terhadap keramahan perawat yang didapatkan responden pada setiap item pernyataan kuisioner. Untuk penilaiannya sendiri sama dengan kepuasan pasien terkait empati perawat.

Untuk penilaian kepuasan pasien terkait keramahan perawat, berdasarkan tabel 5.11 diketahui jika 16 responden (44,4%) menyatakan sangat puas terkait keramahan perawat, 12 responden (33,3%) menyatakan kurang puas terkait keramahan perawat dan 8 responden (22,2%) menyatakan puas terkait keramahan perawat.

Data demografi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien terkait keramahan perawat pada penelitian ini adalah usia responden. Sebanyak 9 responden (25%) yang berusia 19 – 29 tahun menyatakan kurang puas terhadap keramahan perawat.

Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan Gunarsa (2008) dan Oroh & Pondaag (2014) yang mana bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, dimana terjadi kemunduran struktur dan fungsi tubuhnya, membuat masyarakat yang berusia lebih tua cenderung lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dan terjadi ketergantungan pada orang lain. Kemudian, karena dipengaruhi emosional, sebagian jumlah orang usia tua dengan penyakit kronik lebih cepat menerima keadaan keterbatasan fisik

dari pada orang yang lebih muda. Hal ini karena orang usia tua umumnya lebih bersifat terbuka,

sehingga pasien usia tua tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pasien usia muda.

5. Hubungan Empati perawat dengan Kepuasan Pasien Terkait Empati Perawat

Tabel 5. Hubungan Empati Perawat dengan Kepuasan Pasien terkait empati perawat di Ruang Rawat Inap Klinik dr. Suherman Jember Bulan Mei (n=36)

Empati Perawat	Kepuasan Pasien Terkait Empati Perawat			Total	<i>r</i>	<i>p</i> <i>value</i>
	Kurang Puas (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)			
Kurang Empati	5,6	0	0	5,6	0,533	0,001
Cukup Empati	19,4	8,3	2,8	30,6		
Empati	16,7	5,6	41,7	63,9		
Total	41,7	13,9	44,4	100		

Berdasarkan tabel 5 dijelaskan bahwa 100% dari total responden, 2 responden (5,6%) yang menyatakan perawat kurang empati, seluruhnya merasa kurang puas. Dari 11 responden (30,6%) yang menyatakan perawat cukup empati, sebanyak 7 responden (19,4) merasa kurang puas, 3 responden (8,3%) merasa puas dan 1 responden (2,8%) merasa sangat puas. Sedangkan 23 responden (63,9%) yang menyatakan perawat empati, 15 responden (41,7%) merasa sangat puas, 6 responden (16,7%) merasa kurang puas dan 2 responden (5,6%) merasa puas.

Setelah dilakukan uji statistik dengan menggunakan *spearman rho* diperoleh *p value* = 0,001 α = 0,05 = *r* = 0,533 dan *correlation coefficient* positif. Hal ini berarti H1 diterima yang artinya ada hubungan antara empati perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Klinik dr. Suherman Jember. Untuk derajat hubungannya sendiri bernilai sedang,

sesuai dengan teori Hidayat (2009) dimana untuk level 0,40 – 0,599 maka termasuk derajat hubungan sedang. Sedangkan nilai hubungan antara kedua variabel bernilai positif yang artinya semakin baik empati perawat, maka kepuasan pasien pun semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wowor et al, 2019) dengan judul Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompas Baru. Hasil uji *chi-square* pada penelitian tersebut menunjukkan hasil probabilitas yaitu 0,000 yang artinya terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Cantia Tompas Baru.

Melihat hal tersebut, tidak dapat dipungkiri jika perawat penting untuk memiliki sikap empati. Empati seorang perawat dalam memberikan asuhan keperawatan akan mempengaruhi kualitas pelayanan

keperawatan. Perawat yang memiliki rasa empati yang baik dalam dirinya akan mampu meningkatkan kemampuannya dalam mengerti emosional yang sedang dialami pasien dan mampu memberikan respon yang tepat terhadap emosional tersebut (Butarbutar & Fathi, 2018).

Perawat yang mengerti dan memahami keadaan pasien akan lebih bijak dalam mengambil bersikap. Sikap atau perilaku perawat yang acuh tak acuh dan tidak peduli akan membuat pasien merasa tidak nyaman dan bahkan bisa memperparah penyakitnya. Sebaliknya apabila perawat bersikap empati kepada pasien, kemungkinan besar hal ini bisa mempercepat kesembuhan klien. Kesembuhan klien tidak sepenuhnya bergantung pada obat yang diberikan, namun sikap terapeutik perawat yang baik dapat membuat klien merasa nyaman dan tenang. Ketenangan psikologis

inilah yang berperan besar dalam kesembuhan pasien (Asmadi, 2008; Astarini, 2015).

Selain berdampak pada kesembuhan pasien, kepuasan pasien juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap institusi pelayanan kesehatan. Menurut Satrianegara & Saleha (2009) adanya kepuasan pasien dapat memberikan manfaat, diantaranya yaitu hubungan antara pelayanan kesehatan dengan para pasien menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik untuk kunjungan ulang, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang berguna untuk keuntungan pelayanan kesehatan, reputasi pelayanan kesehatan dapat menjadi baik di mata pasien dan keluarga dan dapat meningkatkan penghasilan institusi pelayanan kesehatan tersebut.

6. Hubungan Keramahan Perawat dengan Kepuasan Pasien Terkait Keramahan Perawat

Tabel 6: Hubungan Keramahan Perawat dengan Kepuasan Pasien Terkait Keramahan Perawat di Ruang Rawat Inap Klinik dr. Suherman Jember Bulan Mei (n=36)

Keramahan Perawat	Kepuasan Pasien Terkait Keramahan Perawat			Total (%)	r	P value
	Kurang Puas (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)			
Kurang ramah	0	0	0	0	0.610	0.000
Cukup ramah	27,8	0	5,6	33,3		
Ramah	5,6	22,2	3,9	66,7		
Total	33,3	22,2	44,4	100		

Berdasarkan tabel 6 diatas dijelaskan bahwa 100% dari total responden, tidak ada responden (0%)

yang menyatakan perawat kurang ramah. Dari 12 responden (33,3%) yang menyatakan perawat cukup

ramah, sebanyak 10 responden (27,8%) merasa kurang puas, tidak ada responden (0%) yang merasa puas dan 2 responden (5,6%) merasa sangat puas. Sedangkan dari 24 responden (66,7%) yang menyatakan perawat ramah, 2 responden (5,6%) merasa kurang puas, 8 responden (22,2%) merasa puas dan 14 responden (38,9%) merasa sangat puas.

Hasil uji statistik dengan menggunakan *spearman rho* diperoleh $p\text{ value} = 0,000$ $\alpha = 0,05 = r = 0,610$ dan *correlation coefficient* positif. Hal ini berarti H1 diterima yang artinya ada hubungan antara keramahan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Klinik dr. Suherman Jember. Untuk derajat hubungannya sendiri bernilai kuat, sesuai dengan teori Hidayat (2009) dimana untuk level 0,60 – 0,799 maka termasuk derajat hubungan kuat. Sedangkan nilai hubungan antara kedua variabel bernilai positif yang artinya semakin baik keramahan perawat, maka kepuasan pasien pun semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian milik Azizah & Lailiyah pada tahun 2019 dengan judul Hubungan Persepsi Pasien tentang Keramahan Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Pavilyun Rumah Sakit Daerah Sidoarjo. Tabulasi Silang hubungan keramahan perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSD Sidoarjo tersebut didapatkan bahwa dari 3,3 % responden yang merasa perawat kurang ramah, seluruhnya merasa kurang puas. Dari 6,7 % yang merasa perawat cukup ramah, 3,3 % merasa cukup puas dan 3,3 % merasa sangat puas. Sedangkan dari 90% responden yang merasa perawat sangat ramah, 10 %

responden merasa cukup puas dan 6,7 % merasa sangat puas. Hasil uji *spearman rho* didapatkan $p = 0,001$ dengan *coefisien correlative* = 0,556 yang artinya ada hubungan yang berarti antara keramahan perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Pavilyun Rumah Sakit Daerah Sidoarjo.

Klinik sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan jasa, harus selalu berupaya meningkatkan kepuasan pasien sebagai pelanggannya. Menurut Satrianegara & Saleha (2009) adanya kepuasan pasien dapat memberikan manfaat, diantaranya yaitu hubungan antara pelayanan kesehatan dengan para pasien menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik untuk kunjungan ulang, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang berguna untuk keuntungan pelayanan kesehatan, reputasi pelayanan kesehatan dapat menjadi baik di mata pasien dan keluarga dan dapat meningkatkan penghasilan institusi pelayanan kesehatan tersebut.

Sikap atau perilaku pegawai sangat menentukan keberhasilan penyedia layanan dalam meraih kepuasan pelanggan. Tidak dapat dipungkiri jika dalam mengupayakan mutu pelayanan, keramahan perawat saat memberikan layanan keperawatan sangat dibutuhkan. Menurut Azizah & Lailiyah (2019) keramahan yang diberikan perawat kepada individu maupun kelompok merupakan kunci penyembuhan secara mental, fisik, maupun rohani. Karenanya, sikap acuh tak acuh, judes, ketus, cuek, kurang bersahabat, tidak murah senyum, dan kurang menyenangkan saat memberi asuhan keperawatan perlu dihindarkan.

Keramahan sangat berguna untuk menciptakan atmosfer komunikasi yang kondusif sehingga para pelaku yang terlibat lebih terdorong untuk berinteraksi. Hal ini dapat dilakukan dengan tersenyum dan menunjukkan perasaan yang positif, memperhatikan perasaan orang lain, menawarkan bantuan, menghargai saat orang lain berbicara, dan sebagainya (Santoso, 2017). Perawat merupakan tenaga kerja yang memiliki intensitas waktu lebih sering bertemu pasien dibandingkan tenaga kesehatan lainnya, karenanya menciptakan atmosfer komunikasi yang kondusif dengan pasien sangat dibutuhkan.

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanannya. Komunikasi dalam profesi keperawatan merupakan faktor pendukung pelayanan keperawatan profesional yang dilaksanakan oleh perawat, dalam mengekspresikan peran dan fungsinya. Hubungan dan komunikasi antara perawat dan pasien merupakan hal yang sangat penting. Karena informasi dari pasien sangat membantu para medis untuk mengambil tindakan medis selanjutnya. Dalam keperawatan, seorang perawat perlu menjalin keakraban dengan pasien. Cara menjalin keakraban tersebut dilakukan dengan menampilkan sikap ramah dan sopan, agar tidak memberi kesan galak (Sumiyanti, 2016).

Keramahan perawat merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap mutu kualitas keperawatan. Semakin baik tingkat keramahan perawat maka mutu kualitas keperawatan pun semakin baik dan pasien pun akan merasakan kepuasan. Hal ini dikarenakan, keramahan merupakan salah satu

faktor penting dalam membangun kedekatan dengan pasien. Keramahan merupakan salah satu bentuk personalisasi yang akan membuat pelanggan merasa akrab, senang, dan bersahabat (Hansen, 2003; Hariyanto, 2014).

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Empati perawat pada pasien rawat inap di Klinik dr. Suherman Jember sebagian besar dalam kategori baik.
2. Keramahan perawat pada pasien rawat inap di klinik dr. Suherman Jember sebagian besar dalam kategori baik.
3. Kepuasan pasien rawat inap terkait empati perawat di Klinik dr. Suherman Jember sebagian besar dalam kategori sangat puas.
4. Kepuasan pasien rawat inap terkait keramahan perawat di Klinik dr. Suherman Jember sebagian besar dalam kategori sangat puas.
5. Empati perawat berhubungan dalam kategori sedang dengan kepuasan pasien terkait empati perawat di ruang rawat inap Klinik dr. Suherman Jember.
6. Keramahan perawat berhubungan dalam kategori kuat dengan kepuasan pasien terkait keramahan perawat di ruang rawat inap di Klinik dr. Suherman Jember.

B. Saran

1. Institusi Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi institusi pelayanan kesehatan, khususnya klinik

rawat inap dr. Suherman Jember dalam menentukan langkah strategi peningkatan kualitas mutu pelayanannya. Salah satu strateginya adalah dengan meningkatkan empati dan keramahan pegawainya, khususnya perawat agar terjalin hubungan yang baik dengan pasien sehingga kepuasan pasien dapat tergapai dan citra institusi pelayanan kesehatan pun semakin baik.

Terkait empati perawat, perawat perlu untuk meningkatkan lagi tindakan seperti menawarkan diri untuk membantu pasien saat melihat pasien membutuhkan bantuan, memberikan dukungan moral terhadap pasien dan mau menggantikan peran keluarga jika keluarga sedang tidak mendampingi pasien.

Sebagian besar pasien yang merasa kurang puas terhadap empati perawat memiliki pendidikan terakhir SMA. Karenanya, perawat Klinik Rawat Inap dr. Suherman Jember perlu untuk lebih menunjukkan lagi sikap empatinya terutama pada mahasiswa atau pasien yang memiliki pendidikan terakhir SMA.

Sedangkan terkait keramahan perawat, indikator yang perlu ditingkatkan lagi adalah penerapan 3S yaitu tindakan memberikan senyum, salam dan sapa saat bertemu dengan pasien. Di sisi lain, pasien dengan usia 19 - 29 tahun lebih banyak memiliki penilaian kurang puas terhadap keramahan

perawat dibandingkan data demografi lainnya.

Karenanya, perawat perlu untuk lebih menunjukkan lagi sikap ramah terhadap pasien berusia 19 -29 tahunan.

2. Petugas Kesehatan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan introspeksi untuk petugas kesehatan, khususnya perawat dalam memberikan pelayanan. Agar kepuasan pasien dapat tergapai dengan baik, perawat dapat meningkatkan sikap empati dan keramahannya.

3. Institusi Pendidikan Keperawatan

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh institusi pendidikan keperawatan sebagai masukan untuk menciptakan calon tenaga keperawatan yang berkualitas, dimana anak didiknya memiliki rasa empati dan ramah dalam memberikan asuhan keperawatan.

4. Peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian. Selain itu penelitian ini dapat juga digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya tentang kepuasan pasien dengan menggunakan variabel independen berupa dimensi mutu pelayanan keperawatan lainnya, seperti *tangible, reliability, responsiveness, competence, access* dan sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, A.D., Ramdan, M. (2014). Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindang-kerta Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani*, 56, 56–66.
- Asih, G. Y., & Pratiwi, M. M. S. (2010). Perilaku Prosocial Ditinjau dari Empati dan Kematangan Emosi. *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus*, 1(1), 33–42.
- Azizah, L. M., & Lailiyah, K. (2019). Hubungan Persepsi Pasien tentang Keramahan Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Pavilyun Rumah Sakit Daerah Sidoarjo. (STIKES Bina Sehat PPNI Mojokerto).
- Butarbutar, R., & Fathi, A. (2018). Gambaran Empati Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsup H. Adam Malik Medan. *Talenta Conference Series: Tropical Medicine (TM)*, 1(1), 1–5.
- Damopalii, S. H., Tucunan, A. A. ., & Maramis, F. R. R. (2018). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Bhayangkara TK III Manado. *KESMAS*, 7(5).
- Firmansyah, C. S., Noprianty, R., & Karana, I. (2019). Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(1), 33.
- Gunarsa, S. (2008). *Psikologi Perawatan*. Jakarta: Gunung Mulia.
- Hansen, H. (2003). Antecedents to Customer Disclosing Intimacy with Service Employees. *Journal of Service Marketing*, 17(6), 573–588.
- Hariyanto, K. (2014). *Faktor-Faktor Penentu Kualitas Hubungan dan Kedekatan Hubungan dalam Pemberian Layanan Kredit Perbankan Kepada Usaha Mikro serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*. STIE PERBANAS: Doctoral Dissertation
- Haryati, A., Wibowo, M. E., & Mulawarman, M. (2017). Model Bimbingan Kelompok Teknik Sosiodrama untuk Meningkatkan Empati Siswa SMP. *Jurnal Bimbingan Konseling*, 6(1), 28–33.
- Kemenkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Kemen-terian Kesehatan RI. (2019). *Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2018*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Nurhayati. (2014). Faktor Responsiveness terhadap Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA). *Jurnal Health Quality V, Vol. 4*(No. 2), Hal. 77-141.
- Nursalam. (2013). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Cetakan Keempat. Jakarta: Salemba Medika.
- Oroh, M. E., & Pondaag, L. (2014). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna

- RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan*, 2(II), 2302–1152.
- Santoso, S. (2017). Kompetensi Komunikasi Interkultural Staff Warga Negara Jerman dan Indonesia di Wisma Jerman - Surabaya Pendahuluan. *Jurnal E-Komunikasi*, 5(1), 12.
- Satrianegara, M. F., & Saleha, S. (2009). *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Silalahi, J. Y., Fitriani, A. D., & Megawati, M. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Advent Medan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(1), 21–29.
- Sumiyanti. (2016). Strategi Komunikasi Perawat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Intalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wangata Kota Denpasar. *Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi*, 12(I).
- Tawalujan, T. W., Korompis, G. E. C., & Maramis, F. R. R. (2018). Hubungan Antara Status Akreditasi Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Paasien di Kota Manado. *Jurnal KESMAS*, 7(5).
- Wardhono. (2012). *Menuju Keperawatan Profesional*. Semarang: Akper Depkes.
- Watson. (1984). *Psychology science and application*. Illionis: Scoot Foresmar and Company.
- Wowor, J., Rumayar, A. A., Maramis, & Ratulangi, S. (2019). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru. *Jurnal*
- KESMAS*, 8(6), 560–567.