

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialistik (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. Karena itulah mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan, menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat.

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 terhadap 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. Melihat fenomena tersebut, 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)

Sedangkan menurut Asmuji (2014) pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan perawat dalam memberikan pelayanan, akan tetapi yang terpenting adalah bagaimana perawat mampu membina hubungan yang terapeutik dengan pasien. Kozier (1997) menyatakan bahwa hubungan perawat- pasien menjadi inti dalam pemberian asuhan keperawatan karena keberhasilan penyembuhan dan peningkatan kesehatan pasien sangat dipengaruhi oleh hubungan perawat- pasien (Asmuji, 2014).

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.

Klinik dr. Suherman Jember merupakan klinik pratama rawat inap yang berada di kompleks kampus Universitas Muhammadiyah Jember. Menurut data dari Klinik dr. Suherman Jember per April 2020 didapatkan jumlah perawat mencapai 24% dari total jumlah pegawai, yang mana hal tersebut menjadikan perawat sebagai profesi dengan jumlah terbanyak dibandingkan profesi lainnya di klinik ini.

Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman beroperasi 24 jam serta memiliki layanan UGD 24 jam, persalinan 24 jam, ruang observasi *one day care* 6 tempat tidur, rawat inap 10 tempat tidur kelas 3, 6 tempat tidur kelas 2 dan 1 tempat tidur kelas 1, rawat jalan yang terdiri dari poli umum, poli gigi, dan poli KIA, apotek, laboratorium, gizi, rekam medis, dan ambulance (Rekam Medis Klinik dr. Suherman Jember, 2018).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan menggunakan kuisioner 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. Rumusan Masalah**

### **1. Pernyataan Masalah**

Mutu pelayanan keperawatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan. Jika pelayanan keperawatan tersebut baik, maka besar kemungkinan akan berdampak positif pada kepuasan pasien. Karenanya pelayanan keperawatan harus dilakukan dengan optimal guna memperoleh ulasan positif pada kepuasan pasien. Empati dan keramahan perawat merupakan faktor yang secara teoritis mempengaruhi kepuasan pasien.

## 2. Pertanyaan Masalah

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

## C. Tujuan

### 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.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bermanfaat bagi:

1. Institusi Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi institusi pelayanan kesehatan, khususnya Klinik Rawat Inap dr. Suherman Jember dalam menentukan langkah strategi peningkatan kualitas mutu pelayanannya.

2. Petugas Kesehatan

Penelitian ini dapat menjadi masukan dan bahan introspeksi untuk petugas kesehatan, khususnya perawat dalam memberikan pelayanan yang optimal sehingga kepuasan pasien dapat tergapai.

### 3. Institusi Pendidikan Keperawatan

Penelitian ini juga dapat bermanfaat bagi institusi pendidikan keperawatan sebagai referensi untuk menciptakan calon tenaga keperawatan yang memiliki rasa empati dan keramahan guna memenuhi mutu kualitas pelayanan keperawatan.

### 4. Peneliti lain

Penelitian ini dapat juga bermanfaat bagi peneliti lain untuk menjadi pedoman penelitian selanjutnya, terkait dengan strategi peningkatan mutu kualitas pelayanan kesehatan

