

## The Relationship between Inpatient Expectations of Staff Responsiveness and Empathy with Inpatient Satisfaction at Wangaya District Hospital Denpasar



Dwidyaniti Wira,<sup>1\*</sup> I Ketut Suarjana,<sup>1,3</sup> I Putu Ganda Wijaya<sup>1,2</sup>

### ABSTRACT

**Background and purpose:** The evaluation of quality of service within inpatient and outpatient services is very critical to be done. This research aims to explore the relationship between inpatient expectations of the quality of nursing service and inpatient satisfaction, in the third-class ward Wangaya District General Hospital, Denpasar.

**Methods:** This research was a quantitative study using cross-sectional design. A sample of 111 were selected by simple random sampling. The data was analysed by using univariate, bivariate, and multivariate analysis with logistic regression.

**Results:** The analysis indicated that the level of actual satisfaction compared to inpatient expectations was as low as 45%. Perception of responsiveness with OR=2.404 (95%CI: 1.076–5.373) and perception of empathy with OR=2.594 (95%CI: 1.165-5.779) had a significant relationship with inpatient satisfaction.

**Conclusion:** The study concluded that the patient satisfaction rate is moderate and found to have significant correlation with perceptions of responsiveness and empathy.

**Keywords:** inpatient expectations, nursing service provision, inpatient satisfaction

**Cite This Article:** Wira, D., Suarjana, I.K., Wijaya, I.P.G. 2014. The Relationship between Inpatient Expectations of Staff Responsiveness and Empathy with Inpatient Satisfaction at Wangaya District Hospital Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive* 2(2): 116-120. DOI:10.15562/phpma.v2i2.134

## Hubungan antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Denpasar

### ABSTRAK

**Latar belakang dan tujuan:** Penilaian terhadap mutu layanan dan kaitannya dengan kepuasan pasien di layanan rawat inap dan rawat jalan sangat penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi mutu pelayanan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap Kelas III di RSUD Wangaya Kota Denpasar.

**Metode:** Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan potong lintang. Besar sampel 111 orang yang diambil dengan teknik *simple random sampling*. Data dianalisis

secara bertahap meliputi analisis univariat, bivariat dan multivariat dengan regresi logistik.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 45%. Persepsi daya tanggap dengan OR=2,404 (95%CI: 1,076-5,373) dan empati dengan OR=2,594 (95%CI: 1,165-5,779) mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.

**Simpulan:** Penelitian ini menemukan bahwa tingkat kepuasan pasien masih berada pada kisaran sedang dan memiliki hubungan yang signifikan dengan persepsi daya tanggap dan persepsi empati.

**Kata kunci:** persepsi mutu pelayanan, asuhan keperawatan, kepuasan pasien

**Kutip artikel ini:** Wira, D., Suarjana, I.K., Wijaya, I.P.G. 2014. Hubungan antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive* 2(2): 116-120. DOI:10.15562/phpma.v2i2.134

### PENDAHULUAN

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wangaya dituntut supaya mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan meningkatkan

kepuasan pasien. Salah satu komponen pemberi layanan di rumah sakit adalah perawat dengan peran memberikan asuhan keperawatan yang

<sup>1</sup>Public Health Postgraduate Program Udayana University,  
<sup>2</sup>Bangli District Health Office,  
<sup>3</sup>School of Public Health Faculty of Medicine Udayana University

\*Correspondence to:  
Dwidyaniti Wira, Public Health Postgraduate Program Udayana University  
widy41km@gmail.com

bermutu.<sup>1</sup> Salah satu cara mengukur pelayanan keperawatan adalah dengan mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan ini.<sup>1</sup> Kepuasan pasien secara teoritis diukur dengan ungkapan perasaan yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan suatu jasa pelayanan.<sup>2</sup> Kepuasan pasien dapat membantu dalam memberikan gambaran tentang mutu pelayanan kesehatan serta keinginan pasien untuk kembali memperoleh pelayanan kesehatan di tempat yang sama.<sup>1,3</sup>

Untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan dengan menggunakan indikator kepuasan pelanggan, pengukuran persepsi pasien dapat dilakukan dengan mengukur lima dimensi mutu pelayanan, yaitu cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), terjamin (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).<sup>3</sup>

Penilaian mutu pelayanan asuhan keperawatan dengan menggunakan lima dimensi mutu sangat penting dilakukan di RSUD Wangaya, terutama pada perawatan Kelas III karena pada kelas ini diberikan pelayanan pasien dengan menggunakan Jaminan Kesehatan Bali Mandara (JKBM).<sup>4</sup> Pemberi layanan pada ruangan ini dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan pasien tanpa melihat status sosial ekonomi masyarakat. Lebih lanjut, pengukuran kepuasan pasien dengan lima dimensi mutu pelayanan di ruang rawat inap Kelas III RSUD Wangaya sampai saat ini belum pernah dilaksanakan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang mutu pelayanan khususnya asuhan keperawatan yang nantinya dapat digunakan untuk menyusun rekomendasi peningkatan kualitas asuhan keperawatan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada pasien.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan potong lintang. Penelitian dilaksanakan dengan rentang waktu antara Maret 2014 hingga April 2014. Populasi penelitian adalah pasien rawat inap Kelas III di RSUD Wangaya, sedangkan sampel penelitian adalah pasien rawat inap Kelas III di RSUD Wangaya yang memenuhi kriteria inklusi yaitu pasien yang menggunakan kartu JKBM, pasien dirawat minimal tiga hari, dan pasien dengan pendidikan minimal SLTP. Pada penelitian ini teknik penentuan sampel dilakukan dengan *simple random sampling*, yang dipilih secara acak untuk setiap ruangan. Jumlah sampel adalah 111 orang.

Variabel penelitian terdiri dari variabel independen yaitu persepsi mutu pelayanan asuhan

keperawatan yang terdiri dari persepsi bukti fisik, persepsi kehandalan, persepsi daya tanggap, persepsi jaminan dan persepsi empati. Variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan kuesioner terstruktur. Analisis data secara bertahap meliputi analisis univariat, bivariat dan multivariat dengan uji regresi logistik.

Penelitian ini sudah dinyatakan laik etik oleh Komisi Etik Penelitian Fakultas Kedokteran Universitas Udayana/Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar.

## HASIL

Karakteristik responden adalah sebagian besar berjenis kelamin laki-laki (51,4%), sebagian besar responden berumur  $\geq 30$  tahun (60,4%), sebagian besar berpendidikan SLTA (54,1%) dan sebagian besar bekerja sebagai pegawai swasta (33,3%). Hasil analisis univariat untuk variabel independen diperoleh persepsi bukti fisik cenderung tidak baik (55,9%), persepsi kehandalan cenderung tidak baik (52,3%), persepsi daya tanggap cenderung tidak baik (57,7%), persepsi jaminan cenderung tidak baik (53,2%) dan persepsi empati cenderung baik (51,4%). Untuk variabel dependen (kepuasan) 55% responden mengatakan tidak puas. Hasil analisis disajikan pada Tabel 1.

Hasil analisis bivariat dengan *chi-square* menunjukkan bahwa persepsi kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien. Responden dengan persepsi yang baik terhadap keempat dimensi mutu tersebut cenderung memiliki tingkat kepuasan yang baik dibandingkan responden yang memiliki persepsi tidak baik. Dimensi yang tidak ada hubungan signifikan secara statistik dengan kepuasan pasien adalah persepsi bukti fisik, seperti yang disajikan pada Tabel 2.

Tabel 3 menyajikan hasil analisis multivariat terhadap empat dimensi mutu pelayanan yang dinyatakan bermakna berhubungan dengan kepuasan pasien pada analisis bivariat. Hasilnya diperoleh dua dimensi mutu pelayanan yang mempunyai hubungan bermakna dengan kepuasan pasien, yaitu persepsi daya tanggap dan empati. Pasien yang memiliki persepsi daya tanggap baik memiliki tingkat kepuasan yang baik sebesar 2,404 kali (95%CI: 1,076-5,373) dibandingkan dengan mereka yang berpersepsi tidak baik, sedangkan pasien yang memiliki persepsi empati baik 2,594 kali memiliki tingkat kepuasan lebih baik dibandingkan mereka yang memiliki persepsi empati yang tidak baik (95%CI: 1,165-5,779). Secara statistik semua variabel independen yang diteliti (persepsi bukti

fisik, persepsi kehandalan, persepsi daya tanggap, persepsi jaminan, dan persepsi empati) memberikan kontribusi untuk memprediksi kepuasan pasien sebesar 14,7% ( $R^2=14,7$ ), sisanya kemungkinan dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti faktor internal dan faktor eksternal.

**Tabel 1** Distribusi frekuensi persepsi mutu pelayanan asuhan keperawatan dan kepuasan pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Wangaya

Variabel	f	%
<b>Mutu layanan</b>		
Persepsi bukti fisik		
Baik	49	44,1
Tidak baik	62	55,9
<b>Persepsi kehandalan</b>		
Baik	53	47,7
Tidak baik	58	52,3
<b>Persepsi daya tanggap</b>		
Baik	47	42,3
Tidak baik	64	57,7
<b>Persepsi jaminan</b>		
Baik	52	46,8
Tidak baik	59	53,2
<b>Persepsi empati</b>		
Baik	57	51,4
Tidak baik	54	48,6
<b>Kepuasan pasien</b>		
Puas	50	45,0
Tidak puas	61	55,0

**Tabel 2** Hubungan antara persepsi mutu pelayanan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Wangaya

Mutu layanan	Kepuasan pasien		Nilai p*
	Puas	Tidak puas	
<b>Persepsi bukti fisik</b>			
Baik	27 (55,1)	22 (44,9)	0,058
Tidak baik	23 (37,1)	39 (62,9)	
<b>Persepsi kehandalan</b>			
Baik	30 (56,6)	23 (43,4)	0,019
Tidak baik	20 (34,5)	38 (65,5)	
<b>Persepsi daya tanggap</b>			
Baik	28 (59,6)	19 (40,4)	0,008
Tidak baik	22 (34,4)	42 (65,6)	
<b>Persepsi jaminan</b>			
Baik	29 (55,8)	23 (44,2)	0,033
Tidak baik	21 (35,6)	38 (64,4)	
<b>Persepsi empati</b>			
Baik	33 (57,9)	24 (42,1)	0,005
Tidak baik	17 (31,5)	37 (68,5)	

\*Chi square test

**Tabel 3 Hasil uji regresi logistik hubungan persepsi daya tanggap dan empati dengan kepuasan pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Wangaya**

Variabel	Adjusted OR	95%CI		Nilai p	R <sup>2</sup>
		Batas bawah	Batas atas		
Persepsi daya tanggap	2,404	1,076	5,373	0,032	14,7
Persepsi empati	2,594	1,165	5,779	0,020	

## DISKUSI

Berdasarkan analisis multivariat terhadap empat dimensi mutu pelayanan diperoleh dua dimensi mutu yang mempunyai hubungan signifikan secara statistik dengan kepuasan pasien yaitu persepsi daya tanggap dan persepsi empati. Adanya hubungan antara persepsi daya tanggap dengan kepuasan pasien sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mustofa di RSUD Temanggung pada tahun 2008 tentang hubungan antara persepsi dimensi mutu pasien pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap menunjukkan bahwa secara statistik ada hubungan yang bermakna antara persepsi ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat inap.<sup>5</sup> Namun, jika dibandingkan hasil penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Mustofa, penelitian ini dapat mencari hubungan yang paling berkontribusi pada empat dimensi mutu untuk menentukan kepuasan pasien, sedangkan penelitian Mustofa hanya dapat mencari hubungan masing-masing dimensi mutu pelayanan tanpa mengetahui hubungan yang paling berkontribusi dengan kepuasan pasien karena tidak dilakukan analisis secara multivariat.<sup>5</sup>

Secara teori daya tanggap merupakan kesediaan untuk membantu konsumen, merespon dan memberikan pelayanan yang cepat dalam menangani keluhan konsumen serta kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.<sup>6</sup> Selain itu ketanggapan merupakan kemampuan untuk membantu dan merespon permintaan konsumen dengan cepat dan penuh keramahan serta kesopanan.<sup>7</sup> Menurut sudut pandang pengguna jasa pelayanan, mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memenuhi segala keinginan atau kebutuhan pasien secara tanggap yaitu penuh kesopanan dan keramahan.<sup>8</sup> Hasil penelitian ini sesuai dengan teori tersebut, dimana persepsi pasien rawat inap Kelas III di RSUD Wangaya terhadap daya tanggap perawat masih dirasakan kurang baik pada pelayanan asuhan keperawatan yang ramah dan sopan, sehingga hal ini mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut. Keramahan dan kesopanan merupakan hal yang penting dalam mengukur suatu kualitas pelayanan

dan membantu dalam meningkatkan kepuasan pasien.<sup>9</sup>

Persepsi empati juga menunjukkan berhubungan dengan kepuasan pasien. Hasil ini hampir serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Hermanto di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo pada tahun 2010 yang meneliti tentang pengaruh persepsi mutu pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien rawat inap, dengan memperoleh hasil bahwa persepsi empati mempunyai pengaruh yang kuat dan bermakna terhadap kepuasan pasien rawat inap.<sup>10</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Hermanto, penelitian ini lebih terfokus pada jasa pelayanan asuhan keperawatan dan penelitian Hermanto terfokus pada jasa pelayanan kebidanan.<sup>10</sup>

Secara teori, empati adalah memberikan perhatian yang tulus kepada pasien yang bersifat individual dalam memahami keinginan pasien, meliputi kemudahan untuk berkonsultasi, kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan pasien dan usaha petugas dalam memberikan dorongan untuk kesembuhan pasien.<sup>9</sup> Pada pelayanan asuhan keperawatan aspek terpenting dalam memberikan kepuasan adalah aspek afektif yaitu perasaan pasien bahwa perawat sebagai tenaga kesehatan mendengarkan dan memahami keluhan-keluhan pasien, jika hal ini tidak dapat diberikan maka akan timbul ketidakpuasan.<sup>9</sup> Selain itu sikap dan perilaku petugas rumah sakit yang meliputi petugas kurang komunikatif dan informatif dengan pasien akan dapat menimbulkan ketidakpuasan.<sup>9</sup>

Teori empati tersebut sesuai dengan hasil penelitian ini, dimana persepsi empati yang masih dirasakan kurang baik pada pelayanan asuhan keperawatan karena perawat kurang meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien atau kurang memberikan dorongan untuk kesembuhan pasien. Hasil tersebut juga di dukung oleh hasil penelitian Chunlaka pada tahun 2010 dimana dimensi empati sangat berhubungan dengan kepuasan pasien karena empati perawat dapat membantu dalam kesembuhan pasien, hal yang sangat penting dalam dimensi empati adalah waktu luang perawat untuk berkomunikasi

dengan pasien maupun keluarga pasien sehingga pasien akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan.<sup>11</sup>

Kelebihan pada penelitian ini dapat menggambarkan secara khusus asuhan keperawatan Kelas III sehingga nantinya dapat dijadikan pembandingan dengan pelayanan asuhan keperawatan pada kelas 1, kelas 2 maupun kelas VIP. Keterbatasan penelitian ini hanya dapat menggambarkan persepsi mutu pelayanan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien dengan menggunakan kuesioner dan tidak dapat menggali secara mendalam informasi tentang persepsi pasien terhadap mutu pelayanan asuhan keperawatan rawat inap Kelas III di RSUD Wangaya.

### SIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa tingkat kepuasan pasien masih berada pada kisaran sedang dan memiliki hubungan yang signifikan dengan persepsi daya tanggap dan persepsi empati.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada perawat rawat inap Kelas III RSUD Wangaya yang telah membantu dalam proses pelaksanaan penelitian dan para pasien yang menjadi responden di ruang rawat inap kelas III RSUD Wangaya yang telah berpartisipasi pada penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Nursalam. Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika; 2011.
2. Kotler P, Armstrong. Dasar-dasar Pemasaran. Edisi 9. Cetakan 2. Jakarta: PT Indeks; 2007.
3. Muninjaya, AAG. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2011.
4. RSUD Wangaya. Laporan Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya. Denpasar; 2012.
5. Mustofa A. Hubungan antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung. *Jurnal Keperawatan* 2008; 1(2).
6. Parasuraman, Zeithaml A, Valarie A and Malholtra AN. SERVEQUAL: A Multiple Item Scale for Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*. 2005; 7(X).
7. Tjiptono F. Strategi Pemasaran. Edisi 3. Yogyakarta: Andy; 2008.
8. Wijono D. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi dan Aplikasi. Surabaya: Airlangga University Press; 2011.
9. Asmuji. Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media; 2013.
10. Hermanto D. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur. Universitas Diponegoro; 2010.
11. Chunlaka P. International Patients Satisfaction toward Nurses Service Quality at Samitivej Srinakarin Hospital [Internet]. 2010. Available from: [http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Bus\\_Eng\\_Int\\_Com/Poramaphorn\\_C.pdf](http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Bus_Eng_Int_Com/Poramaphorn_C.pdf)



This work is licensed under a Creative Commons Attribution