

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sasaran pembangunan kesehatan di Indonesia antara lain adalah terselenggaranya pelayanan kesehatan dan semakin bermutu dan merata. Dalam upaya mencapai sasaran ini, maka ditetapkan peningkatan mutu pelayanan rumah sakit sebagai bagian dari tujuan program pembangunan kesehatan. Pelayanan rumah sakit di Indonesia secara umum cenderung belum mencapai kualitas optimal. Fenomena ini merupakan faktor mendasar yang mendorong pemerintah untuk melaksanakan akreditasi rumah sakit (redaksi jendela rumah sakit, 1996).

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan lembaga dalam mata rantai Sistem Kesehatan Nasional dan mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, karena pembangunan dan penyelenggaraan kesehatan di rumah sakit perlu diarahkan pada tujuan nasional di bidang kesehatan.

Rumah Sakit merupakan salah satu lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, memberikan perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien, serta mengupayakan pendidikan hidup sehat bagi masyarakat. Pengertian rumah sakit menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010, dikemukakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit Umum adalah Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.

Dalam pelayanan rumah sakit, petugas yang sangat banyak mendapatkan sorotan, karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu dokter dan perawat. Bahkan kehadiran dan sentuhan pelayanan perawat mempunyai proporsi pelayanan yang terbesar di rumah sakit, sehingga tanpa mengabaikan pelayanan petugas yang lain, maka pelayanan dokter dan perawat tentu saja merupakan pelayanan yang seharusnya mendapatkan perhatian lebih besar bagi manajemen di rumah sakit (Suryawati, 2004).

Salah satu faktor yang mendukung keadaan di atas adalah kenyataan bahwa di Rumah Sakit atau di Puskesmas, tenaga kesehatan yang selama 24 jam mendampingi pasien adalah tenaga perawat. Pelayanan keperawatan mempunyai peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan secara menyeluruh. (Dep. Kes RI, 1991).

Perawat adalah tenaga professional yang mempunyai pendidikan dalam sistem pelayanan kesehatan. Kedudukannya dalam sistem ini adalah sebagai tim kesehatan yang mempunyai wewenang dalam penyelenggaraan keperawatan (Kozier, Barbara, 1995).

Tugas pokok perawat menurut Kep. Men PAN No. 94 Thn 2001 tentang jabatan fungsional perawat adalah memberikan pelayanan keperawatan berupa asuhan keperawatan/kesehatan individu, keluarga, Kelompok masyarakat dalam rangka kemandirian di bidang keperawatan/kesehatan.

Peran perawat di rumah sakit menurut hasil Lokarkarya Nasional 1983 dikutip oleh Ali 2002 mencakup : A. Perawat sebagai pelaksana pelayanan kesehatan. B. Perawat sebagai pengelola pelayanan dan institusi keperawatan. C. Perawat sebagai pendidik dalam keperawatan. D. Perawat sebagai peneliti dan pengembangan pelayanan keperawatan.

Salah satu instansi yang menyediakan jasa layanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan adalah Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang Lubukpakam, merupakan rumah sakit tipe B. Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspecialis

terbatas. Rumah sakit ini juga menampung pelayanan rujukan dari rumah sakit kabupaten. Tenaga dokter berjumlah 93 dokter, jumlah perawat 174 orang.

Penilaian konsumen pada kualitas pelayanan Rumah Sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan dan menciptakan suatu loyalitas dari konsumen. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono dan Chandra, 2005).

Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit, berhak menilai kinerja pelayanan kesehatan yang mereka terima. Semakin baik penilaian pasien, akan semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan rumah sakit tersebut. Kualitas pelayanan kesehatan suatu rumah sakit dapat dinilai oleh pasien yang sedang atau pernah dirawat di rumah sakit. Hal tersebut merupakan ungkapan rasa lega atau senang karena harapan tentang pelayanan kesehatan yang mereka inginkan terpenuhi, meliputi kepuasan terhadap kenyamanan, kecepatan pelayanan, keramahan dan perhatian. Sementara rasa puas sendiri mempunyai nilai yang relatif tergantung dari masing-masing individu (Wijono 2003).

Kualitas pelayanan adalah hal yang penting untuk diperhatikan, karena hal tersebut akan dipersepsikan oleh konsumen setelah konsumen mengkonsumsi barang/jasa. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2003). Bila konsumen puas akan pengalaman mengkonsumsi barang atau jasa, itu adalah langkah awal untuk menjadikannya pelanggan yang loyal.

Kebutuhan akan kesehatan merupakan hal yang primer dalam kehidupan masyarakat. Untuk itu, kualitas pelayanan kesehatan menjadi hal yang penting untuk diperhatikan. Tidak mengherankan apabila bidang

kesehatan perlu untuk selalu dibenahi agar bisa memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat. Pelayanan kesehatan yang dimaksud tentunya adalah pelayanan yang cepat, tepat, murah dan ramah. Mengingat bahwa sebuah negara akan bisa menjalankan pembangunan dengan baik apabila didukung oleh masyarakat yang sehat secara jasmani dan rohani. Untuk mempertahankan pelanggan, pihak rumah sakit dituntut selalu menjaga kepercayaan konsumen secara cermat dengan memperhatikan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan harapan atas pelayanan yang diberikan.

Parasuraman, dkk (1988) mengidentifikasi sekumpulan atribut pelayanan secara lengkap dimana para konsumen dapat menggunakannya sebagai kriteria dalam menilai kinerja pelayanan rumah sakit yang tercakup dalam lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu sesuatu yang berwujud (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) yang dikenal dengan istilah *Service Quality* (Mustofa, 2008).

Pelayanan yang berkualitas hanya dapat dihasilkan oleh proses pelayanan yang baik, juga didukung oleh pemimpin rumah sakit yang mempunyai visi, nilai-nilai dan keberanian untuk mewujudkan visi yang dilandasi dengan nilai-nilai yang baik. Penjamin kualitas pelayanan yang dipakai untuk menentukan akreditasi, sertifikat atau penentuan pembayaran, apadahal penjamin kualitas merupakan suatu proses yang menyangkut perbaikan dan tindak lanjutnya (Dep. Kes RI, 1991).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah penting dan sudah merupakan tuntutan karena adanya berbagai faktor yang berhubungan dengan upaya peningkatan mutu pelayanan. Untuk mencapai kualitas yang lebih baik, maka upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan harus dilaksanakan secara terpadu multi-disiplin, dengan melibatkan seluruh karyawan yang terkait baik pasien dan keluarga serta pemerintah daerah setempat. Sebagai pemilik hendaknya menjadi bagian yang tidak terpisahkan

dari pelayanan itu sendiri yang harus dilaksanakan secara terus-menerus dan berkesinambungan, tanpa membedakan status sosial masyarakat (Parasuraman, 1985).

Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), citra dan reputasi rumah sakit serta tanggung jawab rumah sakit. Bagaimana kesan yang diterima pasien terhadap rumah sakit tersebut terhadap prestasi dan keunggulan rumah sakit daripada rumah sakit lainnya dan tanggung jawab rumah sakit selama proses penyembuhan baik dari pasien masuk sampai pasien keluar rumah sakit dalam keadaan sehat. Peran perawat sangat penting bukan hanya untuk membantu memeriksa pasien akan tetapi memberikan pelayanan yang khusus. Perawat bukan saja menanyakan kondisinya tetapi bagaimana seorang perawat itu berkomunikasi yang baik dan memiliki empati yang baik juga terhadap pasiennya agar mereka dapat menghargainya (Dep. Kes RI, 1991).

Sekarang ini sudah cukup banyak pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kualitas *performance* perawat, pihak rumah sakit diharapkan dapat tanggap dalam meningkatkan manajemen terhadap tenaga kesehatan terutama perawatnya. Pengawasan dan evaluasi kinerja secara rutin akan sangat baik dilakukan oleh pihak rumah sakit melalui bagian HRD (*Human Resource Development*) nya. Begitu juga perhatian pihak rumah sakit terhadap kesejahteraan perawatnya, hal ini sangat penting karena secara langsung mempengaruhi kinerja perawat itu sendiri.

Penelitian ini akan dilaksanakan di sebuah instansi pemerintahan khususnya di bidang kesehatan, yakni di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang Lubuk Pakam (RSUD Lubuk Pakam) yang mana diketahui bahwa untuk saat ini berdasarkan informasi yang peneliti peroleh, adanya keluhan dari pasien yang disebabkan karena kurang baiknya pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien. Hal tersebut terlihat dari sikap acuh tak acuh seorang perawat, kurang ramah, dan kurang mampu merasakan apa yang dirasakan pasiennya dan lain-lain, sehingga pasien merasa kurangnya kenyamanan serta

kepedulian dari perawat kepada pasien. Berikut kutipan wawancara dengan keluarga pasien rawat inap di RSUD Lubuk Pakam (Sabtu, 9 April 2016) :

“Pelayanan dokter sama perawat di rumah sakit ini sebenarnya tergolong baik, tapi ada saat-saat tertentu saya merasa kurang nyaman disini. Misalnya aja sama perawatnya aja mereka kayaknya susah banget buat senyum, ada la yang cemberut mukanya, kadang judes, jutek. Kadang kalo mau meriksa ya diperiksa aja. Bawaannya kurang semangat, ya kami disini baik sebagai pasien maupun keluarga pasien merasa kurang nyaman aja.

Hasil wawancara terhadap ketua Komite Keperawatan dan Kepala Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia (PPSDM) RSUD data sebagai berikut: ada perawat yang memiliki kinerja yang kurang baik, kurang ramah, ketus dalam berbicara, susah senyum, kurang empati/peduli, lambat dalam merespon keluhan pasien, dalam melaksanakan prosedur tindakan keperawatan masih ada yang kurang tepat, pendokumentasian asuhan keperawatan belum terlaksana dengan sempurna. Hal ini kurang sesuai dengan tuntutan dari visi, misi dan motto rumah sakit dimana seharusnya perawat berperilaku lemah lembut, sabar dan penuh cinta dalam melayani orang sakit karena perawat memberikan pelayanan kepada Tuhan sendiri yang terjelma pada diri pasien yang sedang menderita sakit.

Empati merupakan sikap penuh pengertian terhadap orang lain, sehingga berkesan baik dan dapat menumbuhkan hubungan yang harmonis. Kemampuan berempati artinya kesadaran terhadap perasaan, kebutuhan, dan kepentingan orang lain. Empati berbeda dengan simpati (Ahmad, 2003). Simpati adalah suatu kecenderungan untuk ikut serta merasakan segala sesuatu yang sedang dirasakan orang lain. Dengan kata lain, suatu kecenderungan untuk ikut serta merasakan sesuatu yang sedang dirasakan orang lain.

Dalam era modernitas sekarang ini, empati merupakan “barang mahal” yang cukup sulit didapat. Empati bukan hanya sekedar ikut merasakan, tetapi

juga berbuat dengan tindakan nyata. Empati merupakan emosi atau afeksi yang positif, empati ini berperan penting dalam mengatasi masalah yang sedang dihadapi individu dan dalam membentuk sikap dan perilaku terhadap orang lain. Orang yang mempunyai empati tinggi lebih berorientasi pada orang lain yang mengalami kesulitan tanpa banyak mempertimbangkan kerugian-kerugian yang akan diperoleh. Sebagai perawat dibutuhkan kemampuan khusus yang tidak semua orang memilikinya, yaitu kemampuan empati. Perawat yang memiliki empati diharapkan memiliki kemampuan empati, yaitu kemampuan untuk melakukan aksi komunikasi secara sadar kepada pasien sehingga dapat memahami dan merasakan suasana hati pasien tersebut.

Pelayanan yang berempati, memang sangat memerlukan sentuhan pribadi. Tetapi perlu dicatat, sentuhan pribadi hanya dapat menjadi maksimal bila perusahaan mempunyai sistem database yang efektif, tanpa itu akan sangat sulit untuk menerapkan pelayanan yang empati.

Seorang perawat dengan empatinya akan membantu pasien, perawat berkeharusan bersikap baik dan santun kepada seluruh pasien, baik itu bayi yang baru lahir sampai orang lanjut usia sekalipun. Sikap ini didasarkan pada pemikiran, pilihan sikap yang benar dan tepat dalam segala situasi, yaitu tempat dan waktu.

Perawatan yang efektif mencakup pemberian perhatian kepada kebutuhan emosi sang pasien. Sikap perawat kepada pasien disesuaikan dengan usia pasien. Hal ini menguatkan bahwa kemampuan untuk dapat berempati sangat diperlukan sekali oleh perawat agar perawatan lebih efektif. Empati adalah suatu perasaan dalam diri seseorang yang sesuai dengan apa yang dirasakan oleh orang lain secara psikologis. Empati memiliki beberapa fungsi yang dapat membantu seseorang dalam bersosial berinteraksi, berkomunikasi dan bersikap di lingkungan masyarakat.

Perilaku yang muncul dari tiap perawat terhadap pasien berbeda-beda, hal ini terkait dengan kemampuan empati perawat itu sendiri, adapun yang mempengaruhi kemampuan empati, yaitu: 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 empati.

Dengan begitu maka perawat dapat meningkatkan kemampuan empatinya agar dapat lebih mengerti, memahami, dan menghayati tidak hanya kondisi fisik, namun juga kondisi psikis pasien karena pada dasarnya pasien yang datang untuk berobat ke rumah sakit tentunya dengan tujuan memulihkan kondisi fisiknya yang sakit, padahal apabila kondisi fisik seseorang mengalami suatu keadaan sakit, maka akan mempengaruhi kondisi psikisnya, biasanya pasien akan lebih labil emosinya.

Tenaga kesehatan khususnya perawat harus peka dengan keadaan seperti ini, perawat tidak hanya menangani kondisi fisik dari pasien tetapi kondisi psikisnya juga, dengan berempati kepada pasien maka diharapkan pasien dapat sembuh lebih cepat. Dengan kemampuan empati maka perawat memiliki kemampuan untuk menghayati perasaan pasien. Kemampuan empati seorang perawat dipengaruhi oleh kondisi perawat itu sendiri. Perawat perlu menjaga kondisi kesehatan fisik dan psikis, karena keduanya saling mempengaruhi satu sama lain.

Ada suatu quote dalam *costumer service* mengatakan, “*They don’t care how much you know until they know how much you care.*” Ketika pelanggan Anda percaya bahwa anda peduli dengan masalah atau situasi yang mereka hadapi, disitulah Anda sedang berjalan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Hal ini semakin menunjukkan bahwa pentingnya memiliki empati dalam penentuan kualitas pelayanan pada perawat bagi para pasien.

Berdasarkan fenomena di atas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang **Hubungan Antara Kemampuan Berempati dengan Kualitas Pelayanan pada Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang Lubuk Pakam.**

B. Identifikasi Masalah

Kualitas pelayanan merupakan pendekatan kesehatan yang ditetapkan harus bersifat menyeluruh yaitu fisik, psikis, sosial, dan spiritual dimana semua pihak terlibat dalam pelayanan kesehatan tersebut. Tujuan dari kesehatan adalah untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau oleh lapisan masyarakat.

Peran perawat sangat penting dimana peran itu bukan hanya untuk membantu memeriksa pasien akan tetapi memberikan pelayanan yang khusus. Perawat bukan saja menanyakan kondisinya tetapi bagaimana seorang perawat itu berkomunikasi yang baik dan memiliki empati yang baik juga terhadap pasiennya agar mereka dapat menghargainya.

Untuk itu penulis ingin mengetahui ada atau tidaknya keterkaitan antara empati dengan kualitas pelayanan pada perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang Lubuk Pakam.

C. Rumusan Masalah

Membahas hubungan antara empati dengan kualitas pelayanan dimana peneliti ingin mengetahui bagaimana sebenarnya hubungan antara empati dengan kualitas pelayanan pada perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang Lubuk Pakam.

D. Batasan Masalah

Membahas hubungan antara empati dengan kualitas pelayanan dimana peneliti ingin mengetahui bagaimana sebenarnya hubungan antara empati dengan kualitas pelayanan pada perawat di RSUD Deli serdang Lubuk Pakam.

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini ada untuk mengetahui hubungan antara kemampuan berempati dengan kualitas pelayanan pada perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang Lubuk Pakam.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya di bidang psikologi mengenai empati dan kualitas pelayanan.
- b. Memperkaya kajian penelitian di bidang Psikologi Industri dan Organisasi mengenai hubungan empati dan kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

Merupakan masukan yang berguna terutama dalam hal pengembangan empati terhadap kualitas pelayanan oleh para perawat. Contohnya dengan menanamkan kerohanian para perawat sehingga dapat meningkatkan tingkat pelayanan mereka dalam bekerja.

