

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS PEUREULAK

Fahrissal Akbar^{1*}, Na'imah², Phossy Vionica Ramadhana³

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Aceh, Aceh, Indonesia^{1,2,3}

Corresponding Author : akbar@unmuha.ac.id

ABSTRAK

Kualitas layanan kesehatan yang diterima oleh para pasien di Puskesmas telah menjadi *issue sensitive*. Saat ini banyak ditemukan pengalaman berobat yang kurang menyenangkan sehingga menimbulkan citra negatif yang membuat pasien enggan untuk melakukan kunjungan ulang berobat. Hal ini dipicu oleh berbagai faktor diantaranya kurang ramahnya pelayanan, waktu tunggu yang terlalu lama serta kurangnya rasa empati dari para petugas kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan keramahan, waktu tunggu, empati dengan minat kunjungan ulang pasien. Penelitian bersifat kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Subjek penelitian pasien rawat jalan Poli Umum dengan kriteria usia >17 tahun dan minimal pernah berobat 1 kali kunjungan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah 100 responden. Instrumen meliputi lembar kuesioner, lembar observasi, *sound/video recorder*, laptop, *software SPSS*. Tahap awal metode analisis data adalah *editing, coding, entry data/ cleaning, analyzing* dengan sistem komputerisasi. Metode analisis data kuantitatif *univariate* dan *bivariate* menggunakan uji statistik *chi square* dan disajikan ke dalam bentuk tabel tabulasi silang *crosstab*. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden kurang berminat melakukan kunjungan ulang 59%. Terdapat hubungan yang bermakna antara keramahan petugas kesehatan, waktu tunggu dan empati dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Peureulak Aceh Timur dengan *p-value* masing-masing 0,000. Pengalaman berobat yang menyenangkan diikuti dengan pelayanan yang maksimal dari para tenaga kesehatan, seperti inisiatif untuk menegur terlebih dahulu, menyapa, berkomunikasi secara intens dengan nada yang lemah lembut. Langkah-langkah konkrit dengan mengedepankan psikologis dibutuhkan dalam membangun kedekatan emosional antara Nakes dengan pasien di Puskesmas Peureulak Aceh Timur.

Kata kunci : empati, keramahan, mutu, waktu tunggu

ABSTRACT

The quality of health services received by patients at the Community Health Center has become a sensitive issue. Currently, many unpleasant medical experiences have been found, creating a negative image that makes patients reluctant to make repeat visits for treatment. This is triggered by various factors including unfriendly service, too long waiting times and lack of empathy from health workers. The purpose of this study was to determine the relationship between intimacy, waiting time, empathy with patient repeat visit interest. The sampling technique used Accidental Sampling with a total of 100 respondents. The instruments included questionnaire sheets, observation sheets, voice/video recorders, laptops, SPSS software. The initial stage of the data analysis method was editing, coding, data entry/cleaning, analysis with a computerized system. The univariate and bivariate quantitative data analysis methods used the chi square statistical test and were presented in the form of a crosstab crosstab table. Based on the results of the study, it was found that most respondents were less interested in repeat visits (59%). There is a significant relationship between health worker intervention, waiting time and empathy with patient revisit interest at Peureulak Health Center, East Aceh with *p-value* of 0.000 each. A pleasant treatment experience is followed by maximum service from health workers, such as the initiative to greet first, greet, communicate intensely with a gentle tone. Concrete steps by prioritizing psychology are needed in building emotional closeness between health workers and patients at Peureulak Health Center, East Aceh.

Keywords : empathy, friendliness, quality, waiting time

PENDAHULUAN

Kualitas layanan kesehatan yang diterima oleh para pasien yang berkunjung ke Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) maupun Rumah Sakit (RS) telah menjadi *issue sensitive* pada saat ini karena banyak ditemukan pengalaman berobat yang kurang menyenangkan sehingga menimbulkan citra negatif bahwa layanan kesehatan di Indonesia tidak bermutu. Kuntoro, W. and W. Istiono (2017) di dalam survei awal penelitiannya menemukan bahwa adanya pasien yang mengajukan komplain kepada petugas di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan disebabkan kurang efisien dan lamanya kinerja petugas di dalam mengenti data pasien. Di dalam hasil penelitian Dewi (2015) menjelaskan bahwa salah satu dimensi kepuasan yaitu *reliability*, bahwa pasien banyak memberikan penilaian negatif berkaitan dengan waktu tunggu pada saat pendaftaran, menunggu di poli maupun pada saat pengambilan obat di Apotik, sebagian besar pasien menilai waktu tunggu lama. Berdasarkan dari hasil pengamatan hal tersebut disebabkan oleh terbatasnya tenaga khususnya di tempat pendaftaran, petugas sering terlambat atau lama untuk memasukkan kartu atau status pasien ke ruang periksa sehingga waktu tunggu pasien semakin lama dan tidak sesuai antrian. Microfon sering mati menyebabkan pasien tidak mendengar ketika dipanggil sehingga pemeriksaan di poli atau pengambilan obat di Apotik menjadi terganggu.

Keluhan akan kualitas layanan kesehatan tidak hanya terjadi di Fasilitas Kesehatan Tingkat I, namun juga terjadi di sebagian Rumah Sakit yang ada di Indonesia. (Laeliyah dan Subekti 2017) di dalam hasil penelitiannya menjelaskan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien lama di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu selama 70,18 menit. Ditinjau berdasarkan standar pelayanan minimal (SPM) untuk indikator waktu tunggu pasien di rawat jalan, diperoleh bahwa waktu tunggu ≤ 60 menit (kategori cepat) dijumpai sebanyak 46,7% orang pasien lama rawat jalan sedangkan waktu tunggu > 60 menit (kategori lama) dijumpai sebanyak 53,3% orang pasien lama rawat jalan. Selain karena faktor tertentu dari jumlah pasien rawat jalan yang berkunjung/berobat, dan kondisi penyediaan berkas rekam medis pasien rawat jalan, hal penting yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan adalah dari pihak RSUD Kabupaten Indramayu sendiri tidak adanya manajemen yang mengatur atau membuat regulasi dalam bentuk prosedur tetap/SOP (*Standar Operating Procedure*).

Ketidakmampuan pihak Puskesmas dan Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan secara optimal kepada masyarakat membuat *issue sensitif* ini mencuat dan menjadi perbincangan hangat dikalangan masyarakat Indonesia bahkan anggota legislatif baik di tingkat provinsi maupun nasional. Bahkan tidak jarang para pejabat pemerintah setingkat Menteri dan Anggota DPR lebih memilih berobat ke Rumah Sakit di negara Singapura dari pada di Indonesia. Masyarakat yang membutuhkan pengobatan dan penanganan terhadap penyakitnya malah dibuat kecewa dengan pelayanan yang kurang memuaskan dari pihak Rumah Sakit yang ada di Indonesia, apalagi jika yang berobat tersebut menggunakan fasilitas BPJS Kesehatan. Manajemen rujukan dan pendaftaran pasien yang terlalu lama dan berbelit-belit dengan melampirkan berbagai berkas dan persyarakatan, waktu tunggu yang lama, kemudahan dalam bertemu dengan dokter pakar/spesialis, kelengkapan fasilitas dan peralatan pengobatan yang mutakhir, terbatasnya ruang rawat inap, sarana dan prasarana yang kurang nyaman, ketanggapan dan keramahan para petugas kesehatan dan lain sebagainya.

Masyarakat Indonesia khususnya didominasi oleh masyarakat kota Medan dan Aceh banyak melakukan pengobatan medis ke luar negeri yaitu ke Penang, Malaysia. Bukan karena peralatan dan teknologi medis di Penang, Malaysia yang menjadi faktor utama membanjirnya masyarakat kota Medan di rumah sakit di Penang, Malaysia. Akan tetapi pelayanan yang baik dan interaksi yang baik antara pasien, dokter, dan perawat menjadi faktor utama mengapa masyarakat kota Medan lebih nyaman berobat di negeri jiran ini. Kecenderungan orang Indonesia berobat ke luar negeri semakin meningkat. Setiap tahun sekitar 5000 pasien berobat

ke luar negeri dengan devisa yang dikeluarkan menjacapi 400 juta USD atau setara 3,6 triliun rupiah (Sarassati, 2008).

Cakupan kunjungan rawat jalan di sarana layanan kesehatan Kabupaten Aceh Timur tahun 2022 sebanyak 451.465 meliputi observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medik tanpa tinggal di ruang rawat inap pada sarana kesehatan. Sedangkan cakupan rawat inap mencapai 34.303 dimana kunjungan rawat inap adalah kunjungan rawat inap bari di sarana pelayanan kesehatan swasta dan pemerintah disatu wilayah kerja pada kurun waktu tertentu. Ratio Tenaga Medis di fasilitas kesehatan Kabupaten Aceh Timur Tahun 2022 yaitu Dokter Spesialis 9,9 per 100.000 penduduk, Dokter Umum 27,0 per 100.000 penduduk, Dokter Gigi 6,7 per 100.000 penduduk, Dokter Gigi Spesialis 0,5 per 100.000 penduduk. Ratio Tenaga Keperawatan (bidan, perawat) per 100.000 penduduk yaitu Bidan 298,5 per 100.000 penduduk perawat 211,4 per 100.000 penduduk. Ratio Tenaga Kesehatan Masyarakat, tenaga kesehatan lingkungan dan tenaga gizi yaitu Tenaga Kesehatan Masyarakat 38,1 per 100.000 penduduk, Tenaga kesehatan lingkungan yaitu 7,4 per 100.000 penduduk dan tenaga gizi yaitu 11,8 per 100.000 penduduk (Dinkes Aceh Timur, 2022).

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan keramahan, waktu tunggu, empati dengan minat kunjungan ulang pasien.

METODE

Penelitian yang dilakukan adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* untuk mengetahui hubungan antara masing-masing variabel independen dengan minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan di Puskesmas Peureulak Kabupaten Aceh Timur Tahun 2024. Subjek di dalam penelitian ini adalah para pasien rawat jalan di bagian Poli Umum yang berobat ke Puskesmas Peureulak dengan kriteria telah berusia > 17 tahun dan sekurang-kurangnya telah pernah berobat minimal 1 kali kunjungan. Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling* dengan jumlah responden 100 orang. Peneliti menunggu di Poli Umum Puskesmas Peureulak, siapa saja pasien yang berobat di Poli Umum dan memenuhi kriteria maka dijadikan sebagai responden. Instrumen yang digunakan di dalam penelitian ini meliputi lembar kuesioner untuk pengumpulan data dan jawaban responden, lembar observasi sebagai form pengamatan di lapangan untuk peneliti, *sound/video recorder* guna merekam jawaban-jawaban tidak terduga oleh responden dan hasil temuan di lapangan, laptop dan *software* SPSS digunakan untuk penginputan data seluruh jawaban responden di kuesioner sebelum melalui tahap analisis. Tahap awal di dalam metode analisis data adalah dengan melakukan *editing, coding, entry data/ cleaning*, analyzing dengan sistem komputerisasi. Selanjutnya metode analisis data kuantitatif *univariate* dan *bivariate* menggunakan uji statistik *chi square* dan disajikan ke dalam bentuk tabel tabulasi silang *crosstab* serta tabel distribusi frekuensi.

HASIL

Berdasarkan hasil perhitungan statistik diketahui bahwa proporsi responden yang berjenis kelamin perempuan sebesar 52% dibandingkan proporsi yang berjenis kelamin laki-laki 48%. Sebagian besar responden bekerja sebagai wiraswasta dengan persentase 22% diikuti oleh mahasiswa 17% dan ibu rumah tangga 14%. Tingkat pendidikan responden didominasi oleh jenjang Diploma/Sarjana S1 sebanyak 50% diikuti oleh jenjang SMA 38%, SMP 11% dan Magister S2 1%.

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa proporsi responden sebagian besar menyatakan kurang berminat untuk melakukan kunjungan ulang (59%), para tenaga kesehatan yang kurang ramah (52%), waktu tunggu lama (54%) dan kurangnya empati (60%).

Tabel 1. Tabel Disktribusi Frekuensi Jenis Kelamin, Pekerjaan dan Tingkat Pendidikan Responden

Variabel	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
1. Laki-Laki	48	48%
2. Perempuan	52	52%
Pekerjaan		
1. Ibu Rumah Tangga	14	14%
2. Petani	11	11%
3. Nelayan	6	6%
4. Wiraswasta	22	22%
5. Pegawai Negeri	12	12%
6. TNI/Polri	6	6%
7. Pegawai Swasta	12	12%
8. Mahasiswa	17	17%
Tingkat Pendidikan		
1. SMP	11	11%
2. SMA	38	38%
3. Diploma/Sarjana S1	50	50%
4. Magister S2	1	1%

Tabel 2. Tabel Disktribusi Frekuensi Minat Kunjungan Ulang, Keramahan Nakes, Waktu Tunggu dan Empati

No	Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Minat Kunjungan Ulang		
	Kurang Berminat	59	59,0%
	Berminat	41	41,0%
2.	Keramahan Nakes		
	Kurang Ramah	52	52,0%
	Ramah	48	48,0%
3.	Waktu Tunggu		
	Sebentar < 30 menit	46	46,0%
	Lama > 30 menit	54	54,0%
4.	Empati		
	Kurang Empati	60	60,0%
	Berempati	40	40,0%

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa proporsi responden yang kurang berminat melakukan kunjungan ulang menyatakan kurang ramah pelayanan kesehatan sebanyak 88,5%, lebih tinggi dibandingkan dengan yang ramah yaitu sebanyak 27,1%. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin kurang ramahnya nakes, maka dapat menurunkan angka minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas untuk mendapatkan layanan kesehatan. Berdasarkan nilai p-value 0,000 ada hubungan yang bermakna antara keramahan tenaga kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas Peureulak Aceh Timur. Selanjutnya proporsi responden yang kurang berminat melakukan kunjungan ulang didominasi oleh waktu tunggu yang lama >30 menit yaitu 53%, lebih tinggi dibandingkan dengan yang sebentar <30 menit hanya 6%. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin lama waktu tunggu pasien maka dapat menurunkan angka minat kunjungan ulang pasien. Berdasarkan nilai p-value 0,000 terdapat hubungan yang bermakna antara waktu tunggu dengan minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas Peureulak Aceh Timur.

Proporsi responden yang kurang berminat melakukan kunjungan ulang menyatakan kurang empati sebanyak 52% jauh lebih dominan dibandingkan dengan yang berempati 7%. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin kurangnya rasa empati maka dapat menurunkan angka minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas. Berdasarkan nilai p-value 0,000 terdapat

hubungan yang bermakna antara empati dengan minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas Peureulak Aceh Timur.

Tabel 3. Hubungan Minat Kunjungan Ulang Pasien dengan Keramahan Nakes, Waktu Tunggu dan Empati

No	Variabel	Minat Kunjungan Ulang				Total		P-Value
		Kurang Berminat		Berminat				
		n	%	n	%	n	%	
1.	Keramahan Nakes							
	Kurang Ramah	46	88,5	6	11,5	52	100	0.000
	Ramah	13	27,1	35	72,9	48	100	
2.	Waktu Tunggu							
	Sebentar < 30 menit	6	13	40	87	46	100	0.000
	Lama > 30 menit	53	98,1	1	1,9	54	100	
3.	Empati							
	Kurang Empati	52	86,7	8	13,3	60	100	0.000
	Berempati	7	17,5	33	82,5	40	100	

PEMBAHASAN

Hubungan Keramahan Nakes dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Peureulak Kabupaten Aceh Timur

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara keramahan petugas kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien. Penting tenaga kesehatan yang bertugas di Puskesmas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara ramah kepada pasien dengan mengucapkan salam, menyapa dan memberikan senyuman tulus seolah-olah Nakes juga merasakan keluhan yang dialami oleh pasien. Keramahan yang diterima oleh pasien tidak hanya memberikan atensi baik namun juga dapat meningkatkan psikologis pasien menjadi afirmasi positif sehingga dapat mengurangi dan melupakan sejenak akan penyakitnya. Upaya Nakes dalam memberikan rasa nyaman, aman dan senang kepada pasien selama berobat di Puskesmas akan menjadikan sebuah histori dan pengalaman berharga, serta berpulang besar untuk diceritakan kepada sanak keluarga, teman dan relasi terdekat. Pengalaman berobat di Puskesmas yang menyenangkan karena ramahnya petugas kesehatan dalam memberikan layanan kesehatan akan meninggalkan kesan positif di hati para pasien.

Menurut Hadi Irawan (2017:65-67) keramahan adalah salah satu sifat manusia yang sangat dibutuhkan dalam menghadapi pelanggan. Ada sebagian orang yang memang mempunyai pembawaan yang ramah. Mereka yang sudah terbiasa tidak bersikap ramah dan memiliki perasaan arogan, tidak mudah untuk diajarkan bersikap ramah juga sangat di pengaruhi oleh keteladanan dari pimpinan. Menurut KEP/25/MEN.PAN/2004 kesopanan dan keramahan petugas adalah sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Unsur kesopanan dan keramahan pelayanan meliputi dokter dapat memahami keluhan dan kondisi pasien, dokter selalu memberi senyum dan salam dalam melayani pasien, perawat selalu memberi senyum dan salam dalam melayani pasien, perawat mengerti dan mengetahui keinginan pasien, petugas selalu memberi senyum dan salam dalam melayani pasien, petugas administrasi sopan kepada pasien dan keluarga, petugas administrasi sabar dalam melayani pasien dan keluarga pasien (Anggaraeni, 2021).

Menurut Mittal dan Lassar (1998), keramahan merupakan salah satu bentuk personalisasi yang akan membuat konsumen merasa akrab, senang, dan bersahabat. Selain keramahan, kredibilitas, dan juga citra pegawai yang baik ikut andil dalam membangun kedekatan dengan konsumen. Memberdayakan sikap saling tegur, sapa, senyum dalam mengedepankan sikap keramahan kepada pasien bukanlah suatu hal yang mudah karena diperlukan niat dari hati yang

dalam serta ketulusan akan membantu sesama. Diperlukan pelatihan dan pengembangan sikap serta attitude yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh dukungan dari pimpinan, reward, lingkungan kerja yang aman dan nyaman. Para tenaga kesehatan akan senantiasa berperilaku ramah kepada pasien jika hatinya juga senang dengan mendapatkan afirmasi positif, seperti kenaikan gaji dan tunjangan sehingga dapat mencukupi kebutuhan keluarga. Bukan suatu rahasia umum lagi bahwa minat kunjungan ulang pasien di berbagai layanan kesehatan karena pasien tidak merasakan kebahagiaan dan rasa senang sehingga banyak diantara pasien memilih untuk beralih dengan berobat ke layanan kesehatan yang ada di luar negeri seperti Penang Malaysia maupun Singapura.

Hubungan Waktu Tunggu dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Peureulak Kabupaten Aceh Timur

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan minat kunjungan ulang pasien. Waktu tunggu yang terlalu lama akan membuat pasien merasakan ketidaknyamanan karena ingin secepat mungkin mendapatkan pelayanan kesehatan dari dokter dan perawat untuk mengurangi rasa sakit yang dialami. Rata-rata waktu tunggu yang masih ditolerir oleh pasien dalam menunggu untuk mendapatkan layanan kesehatan adalah tidak lebih dari 30 menit. Pasien mengharapkan waktu tunggu sesingkat mungkin dengan pelayanan maksimal setiap berkunjung ke Puskesmas. Pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari lamanya waktu tunggu dan panjangnya antrian pasien di suatu layanan kesehatan. Semakin singkat waktu tunggu dan semakin pendek jarak antrian maka dapat menjadi salah satu indikator bahwa pelayanan kesehatan telah berjalan baik dan lancar.

Menurut Marno (2012) waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dari tempat pendaftaran atau loket sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Azrul Anwar (2003) juga menyatakan bahwa waktu tunggu pada saat antri (lama atau cepatnya dalam pelayanan) merupakan penentu terhadap tingkat kepuasan customer atau pasien. Minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas tidak terlepas dari manajemen antrian dan waktu tunggu yang lancar. Ketepatan waktu layanan serta ketersediaan SDM dokter dan perawat yang mencukupi di Puskesmas juga dapat memangkas waktu tunggu antrian pasien. Rasio dokter dan perawat terhadap pasien yang berkunjung ke Puskesmas harus menjadi perhatian agar pelayanan kesehatan dapat dilaksanakan secara maksimal. Jumlah dokter dan perawat harus sebanding dengan kebutuhan layanan kesehatan di suatu wilayah. Memangkas waktu tunggu antrian pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan dapat dilakukan dengan menambah jumlah tenaga kesehatan seperti dokter dan perawat.

Waktu tunggu antrian pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan dapat dikelola dan dipangkas dengan baik seperti melakukan registrasi secara *online* sebelum berangkat ke Puskesmas. Mengatur jadwal untuk bertemu dengan dokter sesuai nomor registrasi yang terdaftar secara *online*. Terobosan ini patut dilaksanakan mengingat saat ini Puskesmas masih menerapkan metode konvensional yaitu mengambil nomor antrian berupa sobekan kertas dan duduk menunggu di kursi yang telah disediakan. Ide yang modern dan inovatif patut diimplementasikan para era revolusi industri 5.0 saat ini agar dapat meningkatkan minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas yang ada di Indonesia.

Hubungan Empati dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Peureulak Kabupaten Aceh Timur

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara empati dengan minat kunjungan ulang pasien. Rasa empati yang dimiliki oleh para petugas kesehatan di Puskesmas adalah rasa yang muncul dari hati. Kepekaan dalam memberikan pertolongan, mengayomi dan memberikan perhatian penuh kepada para pasien membuat rasa empati menjadi lebih dalam. Rasa tidak sanggup melihat kesedihan dan kesakitan yang orang lain

rasakan membuat hati tergerak untuk memberikan dan menawarkan bantuan sesegera mungkin. Butarbutar dan Fathi (2018) menjelaskan bahwa empati merupakan kemampuan seseorang dalam memahami orang lain dengan seolah-olah masuk dalam diri orang lain sehingga bisa merasakan dan mengalami sebagaimana yang dirasakan dan dialami oleh orang lain itu, namun tanpa kehilangan identitas dirinya sendiri. Pada dasarnya empati terdiri dari dua komponen utama, yaitu kognitif dan afektif. Secara kognitif, seseorang cenderung memahami perasaan orang lain dengan membayangkan dan juga memikirkan suatu situasi dari sudut pandang orang lain, sedangkan secara afektif lebih cenderung pada kemampuan seseorang untuk menyesuaikan perasaan orang lain dengan perasaannya sendiri yang pada akhirnya menghubungkan empati dengan perilaku menolong sebagai bentuk rasa kepedulian pada perasaan orang lain.

Para petugas kesehatan yang memiliki empati tinggi tidak sungkan melakukan interaksi secara langsung kepada pasien dan dengan penuh kesabaran mendengarkan keluhan yang dirasakan. Perhatian intens yang didapatkan oleh pasien seperti ini akan membuat hati menjadi tenang dan senang. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Potter., dkk (2019) di dalam Zyaskia (2021) bahwa empati merupakan suatu perhatian yang diberikan oleh perawat kepada pasien dengan sepuh hati. Kepedulian, empati dan komunikasi yang lemah lembut serta rasa kasih sayang Nakes terhadap pasien akan membentuk hubungan Nakes-Pasien yang terapeutik, sehingga pasien akan merasakan kenyamanan, rasa aman, berkurangnya stress akibat penyakit yang diderita. Kurangnya rasa empat yang diterima oleh pasien membuat perasaan pasien tidak nyaman, tidak terbuka dan selalu menjaga jarak dengan Nakes pada saat proses pengobatan. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Husein (2006) yang menyatakan bahwa dari 90% pasien merasakan ketidaknyamanan saat berbicara dengan perawat, 84% pasien pernah merasakan pengalaman yang tidak menyenangkan karena perawat tidak memperhatikan kebutuhan pasien, terutama di malam hari.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat didapatkan bahwa keramahan petugas kesehatan, waktu tunggu dan empat memiliki hubungan yang bermakna dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Peureulak Aceh Timur. Pengalaman berobat yang menyenangkan diikuti dengan pelayanan yang maksimal dari para tenaga kesehatan, seperti inisiatif untuk menegur terlebih dahulu, menyapa, berkomunikasi secara intens dengan nada yang lemah lembut. Langkah-langkah konkrit dengan mengedepankan psikologis dibutuhkan dalam membangun kedekatan emosional antara Nakes dengan pasien di Puskesmas Peureulak Aceh Timur.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kepada Lembaga Penelitian, Penerbitan, Pengabdian dan Pengembangan Masyarakat (LP4M) Universitas Muhammadiyah Aceh, serta pihak-pihak terkait Dinas Kesehatan Provinsi Aceh, Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Timur, Puskesmas Peureulak yang telah memberikan dukungan terhadap pelaksanaan penelitian yang diteliti selesai dilaksanakan.

DAFTAR PUSTAKA

Anggaraeni, N. M. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan Uptd Puskesmas Ii Negara (Suatu Kajian Studi

- Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 1(2), 225-234.
- Azrul, Azwar (2003). Pengantar Administrasi Kesehatan. Bina Rupa Aksara Jakarta.
- Butarbutar dan Fathi (2018) *Gambaran Empati Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsup H. Adam Malik Medan*, Tropical Medicine : Conference Series 01 (2018), Page 001–005, DOI : 10.32734/tm.v1i1.29
- Dewi, U. A., Astuti, R., & Werdani, K. E. (2015). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Dinkes Aceh Timur. (2022). Profil Kesehatan Aceh Timur. Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Timur
- Hastono, Sutanto Priyono. (2007). Analisis Data. Universitas Indonesia : Jakarta
- Husein, (2006). Hubungan Antara Persepsi Keluarga Tentang Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan keluarga Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Bandung. Bandung.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140-147.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102-112.
- Marno. 2012. Konsep Dasar Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan. Universitas Pandanaran.
- Mittal B and W.M. Lassar (1998) *Why Do Costumers Switch? The Dinamic of Satisfaction Versus Loyalty. Journal of Service Marketing* 12 (3) : 177 -194
- Notoatmodjo. (2012). Metodologi Penelitian Kesehatan, Ed Revisi. Jakarta: Rineka Cipta
- Potter, &. (2009). Fundamental of Nursing Fundamental Keperawatan. Jakarta: Buku 1 Edisi 7, Editor Dripa Sjabana, Salemba Medika
- Sarassati, Ismi (2008). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Memilih Pengobatan Medis ke Luar Negeri (Study Terhadap Masyarakat Kota Medan yang Berobat ke Penang, Malaysia). Universitas Sumatera Utara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Departemen Sosiologi.
- Zyaskia, Monika (2021) Hubungan Empati Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap – *Literature Review*. Prodi Ilmu Keperawatan. Fakultas Ilmu Kesehatan. Universitas Aisyiyah : Yogyakarta