

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan penyelenggara pelayanan upaya kesehatan perorangan (UKP) yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat. Setiap rumah sakit memiliki kewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Setiap rumah sakit memiliki pelayanan laboratorium yang bertujuan untuk menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Laboratorium memiliki peran penting dalam proses manajemen pasien, hasil laboratorium memengaruhi hingga 70% keputusan rawatan klinis termasuk diagnosis, pengobatan dan monitoring. Hasil laboratorium yang tertunda atau terlewat dapat menyebabkan diagnosis yang tertunda, keputusan rawatan yang tidak tepat, dan lamanya rawat inap. Semua itu dapat berdampak negatif pada pengalaman pasien, hasil klinis, keselamatan pasien dan kepuasan pasien. (Etukudoh and Obeta, 2021, Hepburn et al., 2021)

Kepuasan pasien merupakan gambaran dari kesenjangan antara karakteristik yang diharapkan dan dirasakan dari suatu layanan. Kepuasan pasien juga menjadi salah satu komponen untuk menilai kualitas layanan kesehatan di banyak negara di dunia. Kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium medik dipengaruhi oleh beberapa hal seperti kegiatan teknis laboratorium meliputi seluruh kegiatan pra-analitik, analitik, dan pasca-analitik, serta kegiatan yang bersifat manajerial meliputi

pemberdayaan sumber daya yang ada, termasuk di dalamnya adalah pemberdayaan sumber daya manusia dan profesionalisme petugas.(Etukudoh and Obeta, 2021, Retnoningrum, 2021)

Profesionalisme petugas dapat dilihat dari cara mereka berkomunikasi dengan pasien. Komunikasi efektif adalah hal yang harus ditegakkan oleh tenaga kesehatan. Kualitas komunikasi ini sangat ditentukan oleh keterampilan tenaga kesehatan sebagai pihak yang menyampaikan pesan serta respons pasien sebagai penerima pesan. Tenaga kesehatan perlu memahami bahwa komunikasi yang asertif saat memberikan pelayanan profesional memiliki dampak besar dalam membantu pasien melalui proses penyembuhan maupun dalam pemenuhan kebutuhan dasarnya selama dirawat di rumah sakit. Pada akhirnya, hal ini dapat menghasilkan kepuasan bagi pasien.(Suraying et al., 2025)

Penelitian menunjukkan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh interaksi petugas kesehatan. Apabila komunikasi atau interaksi petugas dengan pasien berjalan dengan baik sesuai harapan pasien, maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Uppal *et al* tahun 2018 dimana tingkat kepuasan pasien tinggi terhadap sikap petugas sehingga dapat dijadikan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam hal komunikasi.(Liansyah and Kurniawan, 2015, Uppal *et al.*, 2019)

Empati adalah komponen paling efektif dalam komunikasi efektif. Dalam berkomunikasi dengan orang lain, empati memainkan peran yang sangat penting. Empati menjadi jalan pintas untuk berkomunikasi dengan orang lain sehingga dapat

meningkatkan kualitas hubungan. Empati yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan berkaitan dengan efektivitas komunikasi dan sikap positif yang dirasakan tenaga kesehatan terhadap pasien. Semakin kuat empati yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan maka semakin kuat juga kepercayaan pasien terhadap mereka mulai dari memfasilitasi pelayanan kesehatan hingga mendiagnosis pasien.(Thirioux et al., 2016)

Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa empati terhadap pasien dapat meningkatkan kepuasan profesional, rasa keberhasilan, meningkatkan manajemen pasien, serta akurasi dan kompetensi klinis dokter. Hubungan empati juga dapat menjadi penghalang terhadap stres kerja. Kurangnya empati berkorelasi dengan masalah fisik, emosional, dan terkait pekerjaan seperti depresi, kelelahan, gangguan tidur, dan konsentrasi yang buruk, yang semuanya dapat berdampak negatif pada perawatan pasien. (Thirioux et al., 2016, Karimi and Abdollahi, 2019, Sorenson et al., 2016)

Menurut Hojat (2023) empati bukanlah sifat yang stabil atau kondisi yang mudah berfluktuasi, empati merupakan hasil dari interaksi kompleks dari berbagai faktor seperti evolusi, kecenderungan genetik, perkembangan individu, pendidikan, dan pengalaman pribadi. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi tingkat empati individu seperti Jenis Kelamin, kepribadian, pemilihan karir, pengalaman dengan pasien, latar belakang pendidikan, dan lingkungan pekerjaan. (Yu et al., 2022)

Perempuan secara konsisten ditemukan lebih berempati, dan menunjukkan lebih banyak kepekaan dan pengenalan emosi dibandingkan laki-laki. Umur juga dapat berperan dalam kapasitas empati seseorang, orang dewasa yang lebih tua sering

kali memiliki tingkat emosional yang lebih baik dibandingkan orang dewasa yang lebih muda. Pengalaman bekerja merupakan faktor lain yang memengaruhi empati penelitian menunjukkan bahwa dokter dengan lebih banyak pengalaman menunjukkan perilaku yang lebih empati. Pengalaman kerja dan lingkungan kerja dapat memberikan pengaruh positif atau negatif terhadap tingkat empati. beban kognitif menghambat pengalaman empati dan mengurangi respons empatik yang sangat berlaku bagi tenaga kesehatan karena mereka terus-menerus menghadapi beban kerja dan tanggung jawab yang besar sehingga memengaruhi cara mereka mengalami dan menunjukkan empati (Bayne et al., 2013, Behm and Carter, 2021, Yu et al., 2022)

Dalam perawatan kesehatan tingkat empati sebagian besar dipengaruhi oleh dukungan organisasi. Kurangnya dukungan organisasi dapat mencakup berkurangnya ketersediaan sumber daya, kurangnya dukungan dari supervisor terhadap empati dan kegagalan untuk mengakui ikatan antara staf dan pasien. Selain itu, beban kerja tinggi yang diterima membuat tenaga kesehatan hanya berfokus pada tugasnya yang harus diselesaikannya saja akibatnya mengalihkan perhatian dari pasien sehingga empati menjadi berkurang. Selain beban kerja, stres kerja juga dapat mempengaruhi empati seseorang. Empati berhubungan positif dengan "stress mindset", yaitu cara pandang terhadap stres. Tenaga kesehatan dengan empati tinggi cenderung memiliki pandangan stres yang lebih adaptif.(Wu et al., 2024, Elayyan et al., 2018, Nastiti et al., 2023)

RS M. Djamil Padang adalah RS kelas A Pendidikan yang ditunjuk sebagai RS Pusat Rujukan Nasional berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No.

BN.06.01/I/874/2015 untuk wilayah Sumatera Bagian Tengah bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal melalui pelayanan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat. Berdasarkan laporan mutu RS M.Djamil Padang, Capaian indikator mutu nasional pada tahun 2023 didapatkan angka kepuasan pasien yaitu 85,7%. Capaian kepuasan pasien rumah sakit ini sudah tergolong baik namun masih ada beberapa keluhan yang dirasakan oleh pasien salah satunya adalah pelayanan tenaga kesehatan termasuk pegawai rumah sakit yang kurang ramah. (RS M.Djamil Padang, 2023)

Berdasarkan penelitian Febriyanti (2017) mengenai Kecerdasan Emosional Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUP Dr. M.Djamil Padang didapatkan hasil 58% *social Awareness* atau tingkat empati perawat di instalasi non bedah RSUP Dr. M.Djamil Padang masih tergolong kurang baik hal ini disebabkan oleh perawat masih belum mampu mengendalikan emosi pasien, perawat belum mampu memahami perasaan pasien, perawat belum mampu berempati lebih kepada pasien, dan perawat belum mampu berkomunikasi secara terbuka kepada pasien.

Rumah Sakit M.Djamil Padang memiliki unit pelayanan laboratorium sentral berklasifikasi laboratorium umum utama yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang diperlukan untuk menunjang upaya peningkatan kesehatan, pencegahan dan pengobatan penyakit, serta pemulihan kesehatan perorangan maupun masyarakat. Laporan tahunan instalasi laboratorium sentral tahun 2022 menunjukkan jumlah pasien terbanyak pada pemeriksaan patologi klinik yaitu pada pemeriksaan kimia klinik sebanyak 150.926 pasien dan pemeriksaan hematologi sebanyak 145.061

pasien. Jumlah pasien Patologi Anatomi sebanyak 7.430 Pasien dan pasien Mikrobiologi sebanyak 29.278 pasien. (Instalasi Laboratorium,2022)

Hal ini menunjukkan bahwa petugas instalasi laboratorium sentral melakukan pemeriksaan laboratorium yang sangat banyak dan kompleks sehingga mereka harus bekerja secara independen dan teliti. Petugas laboratorium adalah pemecah masalah yang tidak hanya memberikan hasil yang akurat tetapi juga mengenali saat hasil tidak akurat dan harus diperiksa ulang. Meskipun mereka menghabiskan lebih sedikit waktu dengan pasien dibandingkan dokter dan perawat, staf laboratorium memiliki komitmen yang sama terhadap kesehatan pasien. Mereka memainkan peran penting dalam mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk memberikan perawatan terbaik bagi pasien yang sakit atau cedera.(Kumareswaran et al., 2023)

Penelitian yang dilakukan Kumareswaran *et al* (2023) terhadap petugas laboratorium didapatkan bahwa skor prevalensi stres petugas laboratorium mencapai 80%. Hal ini disebabkan karena beban kerja yang berlebihan mengakibatkan staf kehilangan fokus sehingga dapat meningkatkan kesalahan laboratorium. Stres kerja yang dialami petugas juga disebabkan oleh lingkungan pekerjaan, Suasana yang tidak nyaman akan menurunkan kinerja staf, seperti tingkat produktivitas dan moral karyawan. Kondisi kerja yang tidak sehat juga dapat menyebabkan karyawan tidak bersemangat dalam bekerja, datang terlambat serta dapat menurunkan tingkat empati petugas.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Desywar (2017) mengenai Hubungan Dimensi Mutu Layanan Dengan Kepuasan Pasien Di Laboratorium Sentral RSUP Dr. M.Djamil Padang mendapatkan bahwa sebagian besar pasien menyatakan

puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh laboratorium yaitu sebesar 71.3%, hal ini masih belum mencapai target kepuasan pasien yang ditetapkan oleh Perdirjen nomor 34 tahun 2016 yaitu $\geq 85\%$.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sumita (2013) mengenai Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Laboratorium Sentral RS M.Djamil Padang didapatkan 52,8% pelanggan menyatakan dimensi mutu empati petugas laboratorium tidak baik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Desywar (2017) yang mendapatkan bahwa variabel yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien adalah empati petugas. Setiap pasien yang merasakan empati petugas di laboratorium maka akan berpeluang 2,31 kali menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Empati petugas laboratorium mulai dari pendaftaran pasien sampai selesai pemeriksaan termasuk komunikasi, penjelasan, dan perhatian petugas laboratorium sentral masih tergolong belum baik.

Selain itu, berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan menggunakan kuesioner *Jefferson Scale of Empathy* dari sudut pandang pasien terhadap tenaga kesehatan didapatkan 60% responden memiliki persepsi yang kurang baik terhadap empati petugas di Laboratorium sentral RS M.Djamil Padang serta studi pendahuluan yang dilakukan kepada petugas laboratorium didapatkan 54,5% responden memiliki tingkat empati yang kurang baik. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian terkait pengukuran tingkat empati petugas dan faktor yang berhubungan dengan empati petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RS M.Djamil Padang

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah umur berhubungan dengan empati petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RS M.Djamil Padang?
2. Apakah jenis kelamin berhubungan dengan empati petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RS M.Djamil Padang?
3. Apakah lama bekerja berhubungan dengan empati petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RS M.Djamil Padang?
4. Apakah tingkat pendidikan berhubungan dengan empati petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RS M.Djamil Padang?
5. Apakah dukungan organisasi berhubungan dengan empati petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RS M.Djamil Padang?
6. Apakah beban kerja berhubungan dengan empati petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RS M.Djamil Padang?
7. Apakah stres kerja berhubungan dengan empati petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RS M.Djamil Padang?
8. Apakah motivasi kerja berhubungan dengan empati petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RS M.Djamil Padang?
9. Apakah seminar dan pelatihan berhubungan dengan empati petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RS M.Djamil Padang?
10. Apakah faktor yang paling dominan berhubungan dengan empati petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RS M.Djamil Padang?

11. Bagaimana gambaran mendalam mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan empati petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RS M.Djamil Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan empati petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RS M.Djamil Padang

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui hubungan umur dengan empati petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RS M.Djamil Padang
2. Untuk mengetahui hubungan jenis kelamin dengan empati petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RS M.Djamil Padang
3. Untuk mengetahui hubungan lama bekerja dengan empati petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RS M.Djamil Padang
4. Untuk mengetahui hubungan tingkat pendidikan dengan empati petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RS M.Djamil Padang
5. Untuk mengetahui hubungan dukungan organisasi dengan empati petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RS M.Djamil Padang
6. Untuk mengetahui hubungan beban kerja dengan empati petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RS M.Djamil Padang
7. Untuk mengetahui hubungan stres kerja dengan empati petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RS M.Djamil Padang

8. Untuk mengetahui hubungan motivasi kerja dengan empati petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RS M.Djamil Padang
9. Untuk mengetahui hubungan seminar dan pelatihan dengan empati petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RS M.Djamil Padang
10. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan berhubungan dengan empati petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RS M.Djamil Padang
11. Untuk mengetahui informasi mendalam mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan empati petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RS M.Djamil Padang

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan serta wawasan peneliti dalam mendalami keilmuan di bidang kajian administrasi rumah sakit, khususnya dalam hal pelayanan rumah sakit

2. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan bagi pengambil keputusan di rumah sakit dalam penyusunan rencana peningkatan empati petugas di RS M.Djamil Padang

3. Bagi Bidang keilmuan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian lanjutan mengenai analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan empati petugas instalasi laboratorium sentral RS M.djamil Padang.