

**HUBUNGAN ANTARA WAKTU TUNGGU DAN EMPATI PERAWAT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK BEDAH SARAF
RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**

***THE RELATIONSHIP BETWEEN WAITING TIME AND NURSE EMPATHY
TOWARDS PATIENT SATISFACTION IN THE NEUROSURGERY POLYCLINIC OF
ARIFIN ACHMAD REGIONAL HOSPITAL RIAU PROVINCE***

Tri Wahyuni¹, Susi Erianti², Siska Mayang Sari³

^{1,2,3}Program Studi S1 Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Hang
Tuah Pekanbaru
E-mail: triiw7244@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan: Kepuasan pasien di poliklinik bedah saraf dipengaruhi oleh waktu tunggu (standar < 60 menit) dan empati perawat. Waktu tunggu yang lama dapat menimbulkan kecemasan dan ketidakpuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu dan empati perawat terhadap kepuasan pasien. **Metode:** Jenis penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif korelasi, pendekatan cross sectional. Sampel penelitian berjumlah 89 orang diambil dengan teknik *consecutive sampling*. Instrumen penelitian kuesioner. Analisa yang digunakan adalah analisa bivariat dengan uji *fisher exact*. **Hasil:** Berdasarkan hasil penelitian variabel waktu tunggu tidak lama sebanyak 19 orang (23, 3%), waktu tunggu lama sebanyak 70 orang (78.7%). Untuk variabel empati perawat terdapat empati perawat sedang sebanyak 3 orang (3, 4%), dan empati perawat tinggi sebanyak 86 orang (96, 6%). Untuk variabel kepuasan pasien sedang sebanyak 67 orang (75, 3%), kepuasan pasien tinggi sebanyak 22 orang (24, 7%). Uji *fisher exact* didapatkan bahwa tidak adanya hubungan antara waktu tunggu kepuasan pasien di poliklinik bedah saraf RSUD Arifin Achmad dengan (p-value = 0,382), dan (p-value= 0,150) variabel empati perawat. **Diskusi:** Meskipun waktu tunggu tidak signifikan memengaruhi kepuasan pasien, pengurangan waktu tunggu penting meningkatkan efisiensi dan kenyamanan. Hal ini dapat dilakukan melalui perbaikan alur pelayanan, penjadwalan dokter yang lebih efisien, dan peningkatan kapasitas ruang serta fasilitas.

Kata Kunci: Empati perawat, Kepuasan pasien, Poliklinik bedah saraf, Waktu tunggu

ABSTRACT

Introduction: Patient satisfaction in the neurosurgery polyclinic is influenced by waiting time (standard < 60 minutes) and nurse empathy. Long waiting times can lead to patient anxiety and dissatisfaction. This study aimed to examine the relationship between waiting time and nurse empathy and their impact on

JURNAL

SKOLASTIK

KEPERAWATAN

VOL. 11, NO. 1
Januari - Juni 2025

ISSN: 2443 – 0935
E-ISSN 2443 - 16990

patient satisfaction. **Methods:** This was a quantitative study with a descriptive correlational design using a cross-sectional approach. The study involved 89 respondents selected through consecutive sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed using bivariate analysis with the Fisher's Exact Test. **Results:** Of the respondents, 19 (23.3%) experienced short waiting times and 70 (78.7%) experienced long waiting times. Regarding nurse empathy, 3 respondents (3.4%) perceived it as moderate and 86 (96.6%) as high. For patient satisfaction, 67 respondents (75.3%) reported moderate satisfaction, while 22 (24.7%) reported high satisfaction. Fisher's Exact Test showed no significant relationship between waiting time and patient satisfaction ($p = 0.382$), nor between nurse empathy and patient satisfaction ($p = 0.150$). **Discussion:** Although waiting time did not significantly affect patient satisfaction, reducing waiting time remains important for improving efficiency and comfort. This can be achieved through improved service flow, more efficient doctor scheduling, and increased room and facility capacity.

Keywords: Neurosurgery polyclinic, Nurse empathy, Patient satisfaction, Waiting time

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Menurut standar rumah sakit, kepuasan pasien diukur berdasarkan sejauh mana kebutuhan medis dan psikologis pasien terpenuhi, termasuk rasa dihargai, didengar, dan diberikan informasi yang memadai (Ula et al., 2021). Dalam konteks rumah sakit, pelayanan kesehatan yang baik bukan hanya diukur dari hasil medis yang dicapai, tetapi juga dari pengalaman pasien selama proses pelayanan. Teori pemenuhan kebutuhan mendukung pentingnya pemenuhan harapan pasien sebagai kunci untuk meningkatkan kepuasan mereka (Khoirunnisa & Ramadhika, 2024).

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit adalah waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu yang lama dapat

menimbulkan kecemasan, ketidaknyamanan, bahkan dapat menurunkan tingkat kepercayaan pasien terhadap layanan rumah sakit (Fraditha et al., 2024). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 menetapkan bahwa waktu tunggu pasien rawat jalan seharusnya tidak melebihi 60 menit sejak pendaftaran hingga pasien diterima oleh dokter spesialis (Ronald et al., 2021).

Namun, dalam praktiknya, keterbatasan tenaga kesehatan, ketidakteraturan jadwal dokter, serta keterlambatan pasien atau tenaga medis sering kali menyebabkan waktu tunggu yang melebihi standar (Arjuna et al., 2023).

Selain waktu tunggu, faktor lain yang turut berkontribusi terhadap kepuasan pasien adalah sikap empati perawat. Empati perawat mencakup

kemampuan memahami perasaan dan kondisi pasien melalui interaksi yang penuh kepedulian dan kepekaan (Li, X., & Zhang, 2023). Empati yang baik dapat memperkuat hubungan pasien-perawat, mengurangi kecemasan pasien, meningkatkan komunikasi, dan pada akhirnya berdampak positif terhadap kepuasan pasien (Arum et al., 2023; Wu et al., 2023). Pengukuran empati perawat sendiri dapat dilakukan melalui empat aspek utama, yaitu *Perspective Taking*, *Fantasy*, *Empathic Concern*, dan *Personal Distress* (Asri Budiningsih, 2014).

Di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, poliklinik bedah saraf memiliki karakteristik khusus yang dapat memengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang datang umumnya memiliki kondisi medis yang kompleks dan memerlukan interaksi yang lebih intensif dengan tenaga kesehatan, termasuk perawat. Selain itu, proses diagnosis dan tindakan medis yang memerlukan ketelitian tinggi kerap membuat waktu tunggu di poliklinik bedah saraf menjadi lebih panjang daripada poliklinik lainnya. Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri bagi rumah sakit, mengingat waktu tunggu yang lama dapat berdampak negatif terhadap pengalaman pasien.

RSUD Arifin Achmad sebagai rumah sakit rujukan di Provinsi Riau menangani berbagai kasus bedah saraf, seperti trauma kepala, tumor otak, hingga penyakit saraf perifer. Kompleksitas kasus yang ditangani

berpotensi memengaruhi kualitas interaksi antara pasien dan perawat. Oleh karena itu, penelitian mengenai hubungan antara waktu tunggu, empati perawat, dan kepuasan pasien menjadi sangat penting untuk membantu rumah sakit dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara waktu tunggu, empati perawat, dan kepuasan pasien di Poliklinik Bedah Saraf RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi rumah sakit dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien secara menyeluruh.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif korelasi menggunakan metode *cross-sectional*. Desain ini dipilih karena bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (waktu tunggu dan empati perawat) dengan variabel dependen (kepuasan pasien) secara bersamaan. Penelitian korelasional dilakukan untuk menganalisis hubungan antar variabel melalui koefisien korelasi, yang menunjukkan arah dan kekuatan hubungan (Sahir, 2022).

Penelitian ini dilaksanakan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Pengumpulan data

dilakukan pada bulan Desember 2024 hingga Januari 2025.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang tercatat sebanyak 981 pasien pada bulan Juni hingga Agustus 2024, dengan rata-rata kunjungan 327 pasien per bulan. Teknik sampling yang digunakan adalah consecutive sampling, yaitu dengan memilih pasien yang memenuhi kriteria inklusi secara berurutan hingga jumlah sampel tercapai. Besar sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dan diperoleh 177 pasien. Berdasarkan kriteria tersebut, sebanyak 86 dari 177 pasien memenuhi kriteria yang telah ditetapkan.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang sadar, kooperatif, dan bersedia berpartisipasi. Kriteria eksklusi adalah pasien dengan gangguan kognitif atau psikologis, pasien yang tidak mengalami waktu tunggu, serta pasien yang menolak berpartisipasi.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Untuk variabel waktu tunggu digunakan satu pertanyaan yang telah divalidasi oleh dosen pakar manajemen keperawatan. Instrumen empati perawat menggunakan 16 pertanyaan yang diadaptasi dari Azza (2020) dan telah divalidasi. Instrumen

kepuasan pasien terdiri dari 24 pertanyaan yang dikembangkan oleh Nursalam (2014). Semua instrumen menggunakan skala Likert. Pada instrumen waktu tunggu, skor diberikan 1 untuk jawaban Lama (L) dan 2 untuk jawaban Tidak Lama (TL). Instrumen empati perawat diberi skor 1 untuk Kurang Setuju (KS) hingga 4 untuk Sangat Setuju (SS). Sedangkan instrumen kepuasan pasien menggunakan skor 1 untuk Tidak Setuju (TS) hingga 4 untuk Sangat Setuju (SS).

Uji validitas dilakukan dengan bantuan dosen pakar manajemen keperawatan untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan telah sesuai dan dapat dipahami responden. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan menggunakan rumus Cronbach Alpha untuk menilai konsistensi jawaban responden.

Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Universitas Hang Tuah Pekanbaru dengan nomor: 510/KEPK/UHTP/XI/2024.

HASIL

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari 4 bagian yaitu Jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan.

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan karakteristik usia

Usia	Mean	Standar Deviasi	Min-Max
------	------	-----------------	---------

50.92	9.972	19-70
-------	-------	-------

Tabel 1 menunjukkan rata-rata usia pasien yang berada di poliklinik bedah saraf yaitu 50.92 tahun dengan usia termuda 19 tahun dan usia tertua 70 tahun. Dengan standar deviasi 9.972 dan usia minimum 19 tahun, usia maksimum 70 tahun.

Tabel 2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan

Karakteristik Responden	Kategori	f	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	40	44.9
	Perempuan	49	55.1
Pendidikan	SD	28	31.5
	SMP	35	39.3
	SMA	21	23.6
	S1	5	5.6
Pekerjaan	Tidak bekerja	42	47.2
	Wiraswasta	16	18
	PNS	2	2.2
	Petani	28	31.5
	Pensiun	1	1.1

Tabel 2 menunjukkan karakteristik responden, diperoleh distribusi frekuensi sebagai berikut: jenis kelamin laki-laki sebanyak 40 responden (44,9%) dan perempuan sebanyak 49 responden (55,1%). Berdasarkan pendidikan sd terdapat 28 responden (31,5%), smp terdapat 35 responden (39,3%), SMA terdapat 21 responden (23,6%), s1 terdapat 5 responden (5,6%). Berdasarkan pekerjaan tidak bekerja terdapat 42 responden (47,2%), wiraswasta terdapat 16 (18.0%), PNS terdapat 2

responden (2,2%), petani terdapat 28 responden (31.5%), pensiun terdapat 1 responden (1,1%).

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan waktu tunggu

Waktu Tunggu	f	%
Tidak lama	19	23.3
Lama	70	78.7
Total	89	100

Tabel 3 Menunjukkan variabel waktu tunggu didapatkan bahwa mayoritas responden tidak lama sebanyak 19 responden (23,3%), dan responden lama sebanyak 70 responden (78,7%).

Tabel 4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan empati perawat

Empati perawat	f	%
Sedang	3	3.4
Tinggi	86	96.6
Total	89	100

Tabel 4 Menunjukkan variabel empati perawat didapatkan bahwa mayoritas responden sedang dalam empati perawat sebanyak 3 responden (3,4%) dan tinggi dalam empati perawat sebanyak 86 responden (96,6%).

Tabel 5. Distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien

Kepuasan pasien	f	%
-----------------	---	---

Sedang	67	75.3
Tinggi	22	24.7
Total	89	100

Tabel 5 Menunjukkan variabel kepuasan pasien didapatkan bahwa mayoritas responden sedang dalam kepuasan sebanyak 67 responden (75,3%) dan tinggi dalam kepuasan sebanyak 22 responden (24,7%).

Tabel 6. Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien

		Kepuasan Pasien		Total	P-value
		Sedang	Tinggi		
Waktu Tunggu	Tidak Lama	16 (23.9%)	3 (13.6%)	19 (21.3%)	0.382
	Lama	51 (76.1%)	19 (27.1%)	70 (78.7%)	

Tabel 6 Menunjukkan responden yang memiliki waktu tunggu tidak lama dengan kepuasan sedang sebanyak 16 responden (23,9), dan waktu tunggu tidak lama dengan kepuasan tinggi sebanyak 3 responden (13,6%). Untuk waktu tunggu lama dengan kepuasan pasien sedang sebanyak 51 responden (76,1%), dan untuk waktu tunggu lama tinggi dengan kepuasan pasien sebanyak 19 responden (27,1%).

Tabel 7. Hubungan empati perawat dengan kepuasan pasien

Empati perawat	Kepuasan Pasien		Total	P-value
	Sedang	Tinggi		
	1 (1.5%)	2 (9.1%)	3 (3.4%)	0.150
	66 (98.5%)	20 (90.9%)	86 (96.6%)	

Empati perawat	Kepuasan Pasien		Total	P-value
	Sedang	Tinggi		
	1 (1.5%)	2 (9.1%)	3 (3.4%)	0.150
	66 (98.5%)	20 (90.9%)	86 (96.6%)	

Tabel 7 Menunjukkan responden yang memiliki empati sedang dengan kepuasan pasien sedang sebanyak 1 responden (1,5%), dan untuk empati perawat sedang dengan kepuasan pasien tinggi sebanyak 2 responden (9,1%). Untuk empati perawat tinggi dengan kepuasan pasien sedang sebanyak 66 responden (98,5%), dan untuk empati perawat tinggi dengan kepuasan pasien tinggi sebanyak 20 responden (90,9%).

Uji fisher di atas menunjukkan bahwa tidak adanya hubungan yang signifikan antara empati perawat terhadap kepuasan pasien dengan p-value sebesar 2,936 berdasarkan uji Chi-Square. Dan terdapat uji fisher dalam penelitian dengan .150 dan .150.

PEMBAHASAN

Jenis Kelamin

Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (55,1%), sejalan dengan penelitian Desina et al. (2020) dan Sholihah et al. (2020) yang juga menemukan dominasi perempuan dalam layanan kesehatan. Penelitian lain (Putri et al., 2021; Munawwaroh et al., 2022; Sinaga et al., 2022) menunjukkan hasil serupa. Namun,

Gultom et al. (2021) menunjukkan dominasi laki-laki, berbeda dengan temuan penelitian ini. Peneliti menyimpulkan bahwa perempuan cenderung lebih sering mengakses layanan kesehatan, meskipun hasil dapat bervariasi tergantung konteks penelitian.

Usia

Rata-rata usia responden adalah 51 tahun, dengan rentang usia 19–70 tahun. Temuan ini konsisten dengan penelitian Widiastuti et al. (2023), Dewi et al. (2019), dan Rufina et al. (2022) yang menunjukkan bahwa semakin bertambah usia, semakin matang kemampuan berpikir seseorang dalam memahami informasi kesehatan. Penelitian lain juga mendukung bahwa usia mempengaruhi pemahaman terhadap perawatan kesehatan.

Pendidikan

Mayoritas responden memiliki pendidikan SMP (39,3%) dan SD (31,5%). Hasil ini berbeda dengan penelitian lain (Asti et al., 2024; Gultom et al., 2021) yang menunjukkan dominasi pendidikan SMA. Peneliti menyimpulkan bahwa tingkat pendidikan mempengaruhi kemampuan pemahaman terhadap informasi kesehatan, di mana tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung berhubungan dengan pemahaman yang lebih baik.

Pekerjaan

Sebagian besar responden tidak bekerja atau ibu rumah tangga, sesuai

dengan penelitian Lestari et al. (2020), Yulina et al. (2019), dan Lingardini et al. (2020). Hasil ini berbeda dengan penelitian Andriani et al. (2022) yang menunjukkan dominasi pekerjaan wiraswasta. Peneliti menyimpulkan bahwa meskipun mayoritas responden tidak bekerja, konteks penelitian dan karakteristik sampel perlu diperhatikan agar hasilnya lebih representatif.

Distribusi frekuensi waktu tunggu

Sebagian besar responden (78,7%) mengalami waktu tunggu lama (≥ 60 menit). Ini sesuai dengan penelitian Pencunda (2024) dan Nofriadi (2019) yang menyebutkan waktu tunggu standar layanan rawat jalan adalah 60 menit. Penelitian Wijayanti et al. (2023) juga menemukan lamanya waktu tunggu sering menimbulkan keluhan pasien. Hal ini dapat menurunkan kepuasan pasien jika tidak dikelola dengan baik. Sebaliknya, penelitian Munawwaroh et al. (2022) dan Lingardini et al. (2020) menunjukkan bahwa waktu tunggu sesuai standar dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Distribusi frekuensi empati perawat

Sebagian besar responden (96,6%) menilai empati perawat tinggi. Ini sesuai dengan penelitian Pamungkas & Muslikah (2019) yang menekankan pentingnya aspek kognitif dan emosional dalam pelayanan. Penelitian lain (Siti Hartina, Hasan, Nurmaliyati, Ahmad, 2021) juga mendukung temuan bahwa empati perawat yang tinggi berdampak positif pada kepuasan pasien. Namun, 3,4%

responden menilai empati sedang, mengindikasikan faktor lain seperti komunikasi dan kecepatan pelayanan juga memengaruhi kepuasan.

Distribusi frekuensi kepuasan pasien

Mayoritas responden (75,3%) menyatakan kepuasan sedang, sedangkan 24,7% merasa puas. Ini sejalan dengan penelitian Sholihah et al. (2020), Lestari et al. (2020), Munawwaroh et al. (2022), dan lainnya, yang menunjukkan meskipun banyak pasien puas, masih ada sebagian yang kurang puas. Faktor seperti waktu tunggu dan kualitas pelayanan tetap berpengaruh, sehingga peningkatan kualitas layanan menjadi penting agar kepuasan pasien lebih baik.

Hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar responden (67 orang atau 75,3%) menyatakan kepuasan mereka dalam kategori sedang, sementara 22 orang (24,7%) menyatakan kepuasan tinggi. Melayani pasien dengan baik, termasuk ketepatan waktu layanan dari pendaftaran hingga pengobatan oleh dokter, menjadi kunci penting bagi pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang memuaskan.

Berdasarkan hasil uji Fisher yang dilakukan, diperoleh nilai p-value sebesar 0,382. Nilai ini lebih besar

dari $\alpha = 0,05$, sehingga H_0 tidak ditolak. Artinya, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poliklinik bedah saraf RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Meskipun demikian, waktu tunggu yang lama tetap menjadi masalah bagi pasien, terutama bagi mereka yang membutuhkan penanganan segera.

Poliklinik bedah saraf menangani berbagai keluhan seperti vertigo, cedera kepala, migrain, stroke, kelumpuhan, epilepsi, tumor otak, dan kelainan tulang belakang. Dengan jumlah kunjungan pasien antara 10–20 orang per hari dan hanya lima dokter yang bertugas, waktu tunggu menjadi masalah utama. Untuk mengatasinya, solusi yang dapat dilakukan antara lain penambahan jam layanan, pemanfaatan teknologi seperti telemedicine, serta optimalisasi tenaga medis pendukung (perawat/asisten) untuk mempercepat proses pemeriksaan awal. Pengelolaan antrian yang lebih efisien juga penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dari 89 responden, mayoritas (70 orang) merasa waktu tunggu mereka lama. Responden yang merasa waktu tunggu tidak lama berasal dari latar belakang pendidikan yang beragam: SMP (8 orang), SD (7 orang), SMA (3 orang), dan S1 (1 orang). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi tentang waktu tunggu bisa dipengaruhi oleh tingkat pendidikan. Pasien dengan pendidikan rendah mungkin memiliki ekspektasi yang lebih rendah atau

menganggap waktu tunggu lama sebagai hal yang wajar.

Untuk meningkatkan kenyamanan pasien selama menunggu, rumah sakit dapat menyediakan fasilitas seperti kursi tunggu ergonomis, air minum gratis, televisi, tanaman hias, atau aktivitas ringan seperti permainan sederhana. Sistem antrean elektronik juga bisa membantu pasien memantau giliran mereka secara lebih praktis. Meskipun waktu tunggu panjang dapat mempengaruhi kenyamanan pasien, faktor lain seperti empati tenaga medis, kualitas pelayanan, dan interaksi yang baik dapat lebih berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poliklinik bedah saraf (p -value 0,382 > 0,05). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya (Wijayanti et al., 2023) yang justru menemukan hubungan signifikan (p -value 0,005 < 0,05) antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar. Meskipun hasil penelitian ini berbeda, tetap diperlukan upaya untuk memperbaiki pengelolaan waktu tunggu dan pelayanan agar pengalaman pasien lebih optimal.

Hubungan antara empati perawat dan kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar

responden (86 orang atau 96,6%) menilai empati perawat berada dalam kategori tinggi, sedangkan hanya 3 orang (3,4%) yang menilai empati perawat sedang. Melayani pasien dengan empati sangat penting, mulai dari mendengarkan keluhan hingga memberikan pelayanan yang optimal. Berdasarkan uji Fisher yang dilakukan, diperoleh p -value sebesar 0,150 ($p > 0,05$). Artinya, tidak terdapat hubungan signifikan antara empati perawat dengan kepuasan pasien di poliklinik bedah saraf RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Kepuasan pasien mungkin lebih dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas pelayanan medis, kecepatan penanganan, fasilitas rumah sakit, dan komunikasi secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun perawat telah menerapkan interaksi dasar (seperti 3S: senyum, salam, sapa), komunikasi yang dilakukan belum sepenuhnya mencerminkan empati mendalam. Sikap perawat yang menunjukkan ekspresi wajah yang lembut, nada suara yang ramah, dan perhatian emosional dapat membuat pasien merasa dihargai. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi efektif sangat penting agar perawat dapat menunjukkan perhatian yang lebih optimal kepada pasien.

Selain itu, pengukuran empati perawat mungkin belum mencakup semua aspek empati secara utuh, termasuk pemahaman terhadap kebutuhan emosional pasien. Faktor situasional

seperti antrian panjang, kelelahan perawat, atau kondisi pasien yang mendesak juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Keterbatasan jumlah sampel atau metode analisis juga berkontribusi terhadap hasil yang tidak signifikan.

Walaupun demikian, empati perawat tetap menjadi faktor penting dalam pelayanan kesehatan. Pasien yang merasa diperhatikan akan cenderung merasa lebih puas. Oleh karena itu, rumah sakit tetap perlu meningkatkan kualitas komunikasi dan pelayanan perawat agar pasien merasa lebih nyaman dan dihargai selama menjalani perawatan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan dengan usia lansia awal dan tingkat pendidikan SMP, serta mayoritas tidak bekerja atau IRT. Sebagian besar pasien mengalami waktu tunggu yang lama dan merasakan tingkat empati perawat yang tinggi. Meskipun demikian, sebagian besar pasien melaporkan tingkat kepuasan sedang terhadap pelayanan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD Arifin Achmad.

Analisis statistik mengungkapkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien ($p = 0,382$). Begitu pula, empati perawat tidak berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien ($p = 0,150$). Hal ini menunjukkan bahwa faktor

waktu tunggu dan empati perawat bukan merupakan determinan utama kepuasan pasien pada layanan bedah saraf di RSUD Arifin Achmad.

Penelitian ini menyarankan perlunya penelitian lanjutan untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang mungkin lebih berpengaruh terhadap kepuasan pasien guna meningkatkan kualitas pelayanan di poliklinik tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arjuna, G., Simbolon, P., & Sihombing, V. (2023). Hubungan waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal*.
- Arum, P. (2023). *Konsep keperawatan jiwa* (Edisi 2). Jawa Tengah.
- Asti, H., Budiyanti, R. T., & Kusumastuti, W. (2024). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan poli umum di Klinik Pratama Diponegoro Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12(2).
- Azza. (2020). Instrumen penelitian kepuasan pasien rawat inap di Klinik Dr. Suherman. Jember.
- Desina, D., Siti, K. P., & Ratih, F. (2020). Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik

- Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor.
- Dewi, S., Machmud, R., & Lestari, Y. (2019). Analisis waktu tunggu rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Achmad Darwis Suliki tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(4).
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4, 11–21.
- Gultom, J. R., Nababan, D., & Sipayung, R. (2021). Hubungan kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2).
- Li, X., Zhang, Y., Wang, Z., & Sun, L. (2023). The impact of waiting time on patient satisfaction in primary care: Evidence from a large-scale survey. *Journal of Healthcare Management*, 68(2), 115-126.
- Linggarni, K & Karani, M. (2020). Hubungan pelayanan, waktu tunggu, dan fasilitas dengan kepuasan pasien di balai pengobatan puskesmas kembaran 1. *Jurnal kesehatan* vol 13(1).
- Munawwaroh, I., A & Indrawati, F. (2022). Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatan dasar di puskesmas lerep. *Indonesian journal of public health and nutrition*. Vol 2(3).
- Nofriadi, N., Delima, M. & Sara, Y. (2019). Hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di poli penyakit dalam RSUD painan. *Prosiding seminar kesehatan perintis* vol 2(1).
- Nursalam. (2014). Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional (Edisi 4). Jakarta: Salemba Medika.
- Putri, P. Afandi, A.,T. & Aringgar, D.(2021). Explorasi karakteristik dan kepuasan pasien dirumah sakit jember. *Nursing sciences journal*. Vol 5(1).
- Sahir, S. H. (2022). Metodologi Penelitian (T. Koryati (Ed.)). Jogjakarta: Penerbit
- Sholihah, N. & Parinduri Salasim, N., S. Sirait, R., W. & Sinaga, M. (2021). Hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas pasir panjang kota kupang. *Jurnal media kesehatan masyarakat* Vol 3(1).

- Sinaga, B., E. & Safari, N., E. (2022). Hubungan empathy petugas kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada masa pandemi covid-19 di puskesmas rambung.
- Ula, R. (2021). Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Keislaman*, 1(1), 342–351.
- Wijayanti,F.,E. Lidiana, H., E. & Widiastuti, A. (2023). Hubungan waktu tunggu pasien dengan Tingkat kepuasan pasien di klinik mitra sehat karanganyar. *Jurnal of nursing* vol 4(1).
- Yuliana. & Ginting, R. (2019). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas belawan. *Jurnal kesehatan masyarakat & gizi*. Vol 2(1).