

PENGARUH SIKAP EMPATI TENAGA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN: META ANALISIS

¹Lilik Anggar Sri Rahayuningih, ²Nopita Cahyaningrum

^{1,2}Universitas Duta Bangsa Surakarta

¹lilik_anggar@udb.ac.id

²nopita_cahyaningrum@udb.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan harapan yang di inginkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan gambaran mutu pelayanan, apabila pasien merasa puas maka dapat dinyatakan pelayanan kesehatan bermutu. Salah satu dimensi mutu dalam pelayanan kesehatan yaitu empati. Sikap empati tenaga kesehatan yaitu hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pasien. Dimensi ini sangat berperan dalam memenuhi kepuasan pasien karena langsung berhadapan dengan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sikap empati tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien. Metode yang digunakan yaitu meta analisis dilakukan dengan PICO sebagai berikut: *Population* pada penelitian ini adalah pasien. *Intervensi* berupa tenaga kesehatan dengan sikap empati. *Comparison* berupa tenaga kesehatan tidak bersikap empati. *Outcome* berupa peningkatan kepuasan pasien. Studi meta-analisis diterapkan pada penelitian ini dengan sumber data elektronik: *Google Scholar* dan *Pubmed*. Artikel yang digunakan adalah artikel *full text* dengan desain studi *Cross sectional*. Terdapat 6 artikel yang digunakan dalam penelitian ini yang dianalisis menggunakan aplikasi Review Manager 5.3. Sebanyak 6 artikel dengan studi *Cross sectional* berasal dari Negara Indonesia, Malaysia dan China menunjukkan bahwa sikap empati petugas efektif untuk meningkatkan kepuasan pasien pengaruh tersebut secara statistik signifikan ($aOR = 2.10$; $CI 95\% = 1.72$ hingga 2.56 ; $p<0.001$). Kesimpulan: Sikap Empati petugas kesehatan efektif meningkatkan kepuasan pasien 2.10 kali dibandingkan dengan petugas yang tidak bersikap empati.

Kata Kunci : Pengaruh Empati, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Patient satisfaction is the hope that society desires in obtaining health services. Patient satisfaction is a description of the quality of service, if the patient is satisfied then it can be stated that the health service is quality. One of the dimensions of quality in health services is empathy. The empathetic attitude of health workers, namely good communication relationships and understanding patient needs. This dimension plays a very important role in fulfilling patient satisfaction because it directly deals with patients. This study aims to analyze the influence of health workers' empathetic attitudes on patient satisfaction. The method used is meta-analysis carried out with PICO as follows: The population in this study is patients. Intervention in the form of health workers with an empathetic attitude. Comparison in the form of health workers not being empathetic. The outcome is an increase in patient satisfaction. A meta-analysis study was applied to this research with electronic data sources: Google Scholar and Pubmed. The article used is a full-text article with a cross-sectional study design. There were 6 articles used in this research which were analyzed using the Review Manager 5.3 application. A total of 6 articles with cross-sectional studies from Indonesia, Malaysia and China show that the empathetic attitude of staff is effective in increasing patient satisfaction. This effect is statistically significant ($aOR = 2.10$; $95\% CI = 1.72$ to 2.56 ; $p<0.001$). Conclusion: The empathetic attitude of health workers is effective in increasing patient satisfaction 2.10 times compared to staff who do not have an empathetic attitude.

Keywords : *Effect of Empathy, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan diharapkan mampu menghasilkan outcome yang menguntungkan bagi pasien dan masyarakat. Hal tersebut sangat bergantung terhadap mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu langkah kearah peningkatan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Mutu pelayanan kesehatan menurut sudut pandang pasien yaitu empati, menghargai pasien, dianggap sesuai dengan kebutuhan dan ramah (Elizabeth, 2015). Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan baik, memahami kebutuhan pasien, kemudahan untuk dihubungi dan setia apabila pasien membutuhkan bantuan. Dalam

hal ini peranan tenaga kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena langsung memenuhi kepuasan pasien pada saat melakukan pelayanan kesehatan (Iman, 2017).

Kepuasan pasien merupakan suatu hasil respon pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dibandingkan dengan harapan atau ekspektasi pasien. Kepuasan pasien tercapai apabila pelayanan kesehatan yang diharapkan oleh pasien sama dengan atau melebihi dari apa yang didapatkan dari tenaga kesehatan.

Menurut Undang-Undang no 36 tahun 2014 Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.

Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi dasar penelitian ini yaitu hasil penelitian menurut Peratiwi (2021) menyebutkan hubungan empati dengan kepuasan di IGD rumah sakit umum Sri Pamela Tebing Tinggi, secara statistik terdapat hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan, dengan nilai $p<0,05$ ($p=0,000$). Ada hubungan antara kualitas layanan menentukan empati dan kepuasan, yang mungkin disebabkan oleh empati staf medis Angka di RSUD Sri Pamela cukup tinggi. Juga karena RSUD Sri Pamela mendapat akreditasi paripurna sehingga terus memberikan pelayanan terbaik kepada pasien, termasuk sikap empati. Selain itu tanggapan terhadap kuesioner empati sebesar 83,2% responden menjawab bahwa tenaga perawat mempunyai sikap empati baik sehingga pelayanan yang diberikan membuat pasien puas.

Penelitian Kitapci (2014) menunjukkan bahwa ada hubungan empati terhadap kepuasan pasien (nilai $P=0,000<0,05$). Sikap empati bisa memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Responden yang menyatakan empati petugas kurang baik, cendrung untuk merasa tidak puas dalam hal pelayanan. Rasa tidak puas itu muncul karena kurangnya waktu untuk berkonsultasi atau petugas terlalu sedikit menjelaskan kepada pasien tentang penyakitnya sehingga pasien merasa cemas akan penyakit yang dialaminya. Ketidakpuasan itu juga muncul karena petugas masih ada yang kurang ramah dalam melayani pasien.

Berdasarkan penelitian terdahulu perlu dilakukan penelitian meta analisis untuk menganalisis pengaruh sikap empati tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien.

METODE

Metode dalam Penelitian ini menggunakan meta analisis berupa data primer, yaitu data dari hasil penelitian sebelumnya. Pencarian artikel dengan menggunakan 2 *database* yaitu: Google Scholar dan PubMed. Kata kunci yang digunakan adalah Pengaruh AND empathy AND mutu AND "kepuasan pasien" AND "Rumah sakit" AND "cross sectional". Terdapat 6 penelitian primer yang memenuhi kriteria inklusi penelitian ini.

Langkah-langkah meta analisis dalam penelitian ini yang pertama merumuskan PICO (*Population, Intervention, Comparison, Outcome*). Selanjutnya mencari artikel penelitian studi primer dari 2 *database online* yaitu *Google Scholar* dan *PubMed*. Artikel penelitian yang terkumpul kemudian dilakukan *screening* dan penilaian kualitas artikel penelitian primer. Langkah selanjutnya yaitu mengekstraksi dan menganalisis data ke dalam aplikasi RevMan 5.3. langkah yang terakhir menyimpulkan hasil dan menarik kesimpulan.

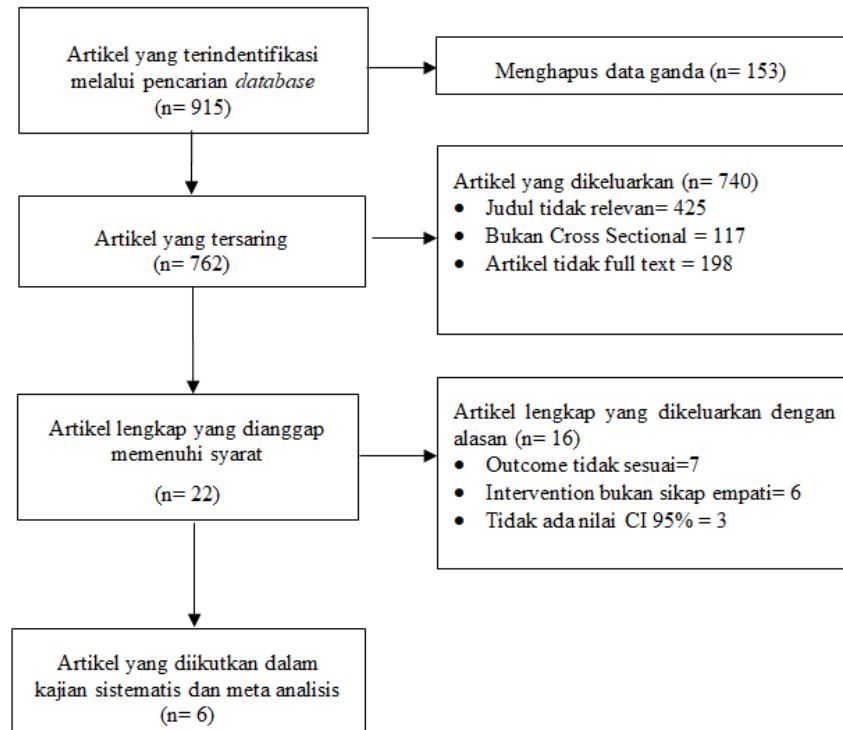
Kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu artikel *full paper* dengan desain studi *cross sectional* dengan analisis multivariate. Subjek penelitian dalam penelitian ini yaitu pasien di rumah sakit. Intervensi penelitian ini yaitu sikap empati petugas dan dengan outcome kepuasan pasien. Sedangkan kriteria eksklusi yaitu artikel yang diterbitkan sebelum tahun 2013.

Instrumen uji dalam penelitian ini yaitu daftar periksa penilaian kritis untuk studi *cross sectional* yang diterbitkan oleh *Joanna Briggs Institute* (JBI). Penilaian kualitas artikel utama dalam penelitian ini menggunakan daftar periksa penilaian kritis untuk studi *cross sectional* yang diterbitkan oleh *Joanna Briggs Institute* (JBI).

Analisis data artikel menggunakan PRISMA menggunakan aplikasi *Review Manager* 5.3 (RevMan 5.3) dengan menghitung *effect size* dan heterogenitas (I^2) untuk menentukan model penelitian gabungan dan membentuk hasil akhir dari meta analisis. Hasil analisis data disajikan dalam bentuk *forest plot* dan *funnel plot*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pencarian artikel primer terkait pengaruh sikap empati terhadap kepuasan pasien pada studi meta analisis ini dilakukan pada 2 *database online* dan didapatkan hasil sebanyak 6 artikel. Total artikel pada proses pencarian awal sebanyak 915 artikel. Kemudian, 740 artikel dihapus dan 22 artikel *full text* yang memenuhi syarat, terpilih 6 artikel yang dapat dilihat pada Gambar 1. PRISMA Flow Diagram.



Gambar 1 PRISMA Flow Diagram

Penelitian primer yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari 3 negara yaitu Indonesia, Malaysia dan China.

Tabel 1 menunjukkan hasil penilaian kualitas penelitian primer yang digunakan untuk penelitian ini. Penilaian kualitas studi primer dalam penelitian ini dilakukan dengan

menggunakan studi *cross sectional appraisal* oleh JBI (*Joanna Briggs Institute*, 2017).

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penilaian kualitas studi, skor total pada 6 studi primer terpilih berkisar 16. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas semua artikel primer yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk metaanalisis.

Tabel 1. Checklist Critical Appraisal untuk studi cross sectional dalam meta analisis.

Artikel	Pertanyaan Checklist								Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1. Fan et al, (2017)	2	2	2	2	2	2	2	2	16
2. Nurhidayat, dkk (2019)	2	2	2	2	2	2	2	2	16
3. Patodo dkk., (2020)	2	2	2	2	2	2	2	2	16
4. Purba dkk., (2022)	2	2	2	2	2	2	2	2	16
5. Rahim dkk., (2021)	2	2	2	2	2	2	2	2	16
6. Wira dkk., (2014)	2	2	2	2	2	2	2	2	16

Deskripsi Kriteria Pertanyaan:

- 1= Apakah kriteria yang dimasukkan dalam sampel didefinisikan dengan jelas?
- 2= Apakah subjek penelitian dan *setting* dijelaskan secara rinci?
- 3= Apakah eksposur diukur dengan cara yang valid dan dapat diandalkan?
- 4= Apakah kriteria standar yang digunakan untuk pengukuran kondisi objektif?
- 5= Apakah faktor perancu diidentifikasi?
- 6= Apakah strategi untuk menangani faktor perancu dinyatakan?
- 7= Apakah hasil diukur dengan cara yang valid dan dapat diandalkan?;
- 8= Apakah analisis statistik yang tepat telah digunakan?

Deskripsi skor jawaban:

- 0= Tidak
- 1= Tidak jelas
- 2= Ya

Tabel 2. Deskripsi Studi Primer yang dimasukkan dalam *Meta-Analysis*

Penulis (Tahun)	Negara	Sampel	P	I	C	O
Fan et al, (2017)	China	1303	Pasien	Petugas kesehatan bersikap empati	Petugas kesehatan tidak bersikap empati	Kepuasan Pasien
Nurhidayat, dkk (2019)	Indonesia	74	Pasien	Petugas kesehatan bersikap empati	Petugas kesehatan tidak bersikap empati	Kepuasan Pasien
Patodo dkk., (2020)	Indonesia	150	Pasien	Petugas kesehatan bersikap empati	Petugas kesehatan tidak bersikap empati	Kepuasan Pasien
Purba dkk., (2022)	Indonesia	63	Pasien	Petugas kesehatan bersikap empati	Petugas kesehatan tidak bersikap empati	Kepuasan Pasien
Rahim dkk., (2021)	Malaysia	1825	Pasien	Petugas kesehatan bersikap empati	Petugas kesehatan tidak bersikap empati	Kepuasan Pasien
Wira dkk., (2014)	Indonesia	111	Pasien	Petugas kesehatan bersikap empati	Petugas kesehatan tidak bersikap empati	Kepuasan Pasien

Pada tabel 2 menunjukkan deskripsi studi primer yang dimasukkan dalam meta analisis terdiri dari 6 penelitian yang semua mempunyai PICO yang sama dengan penelitian ini meliputi *Population* penelitian ini yaitu pasien, *Intervention* petugas kesehatan bersikap empati, *Comparison* petugas yang tidak bersikap empati dan *Outcome* merupakan kepuasan pasien.

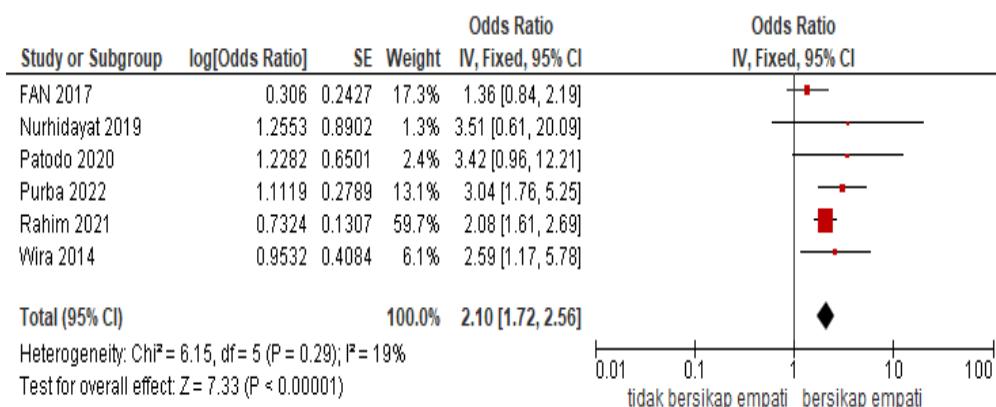
Pada tabel 3 menyajikan data *Adjusted Odds Ratio* (aOR) dan *Confidence Interval* 95% (CI=95%) tentang pengaruh sikap empati terhadap kepuasan pasien. Nilai tersebut yang akan dimasukkan ke dalam Revman 5.3.

Peneliti memasukkan nilai aOR dan nilai CI 95% Batas bawah dan batas atas kedalam Revman 5.3. Hasil dari pengolahan

menggunakan Revman 5.3 menghasilkan *Forest plot* dan *Funel Plot*.

Tabel 3.
Data Adjusted Odd Ratio (aOR) dan 95% Confidence Interval (95%CI) Pengaruh Sikap Empati terhadap Kepuasan Pasien

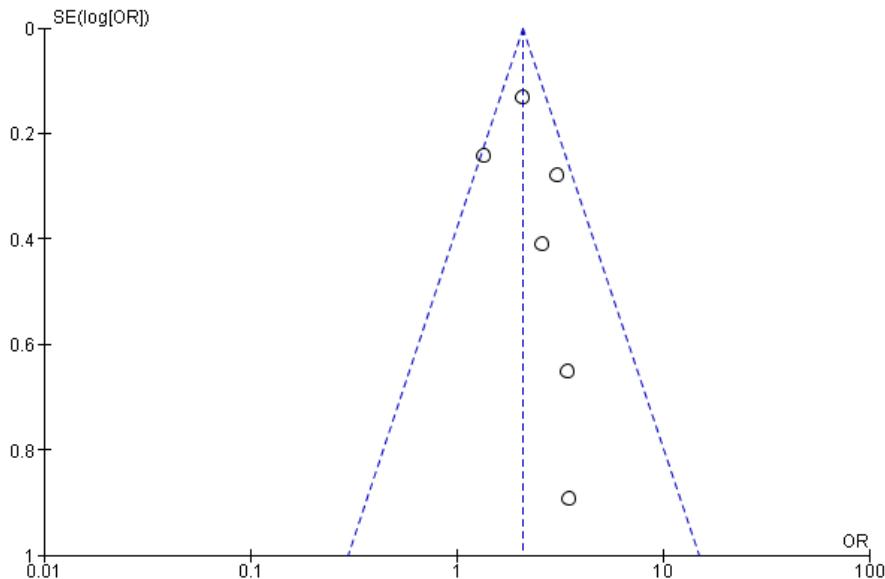
Penulis (Tahun)	aOR	CI 95%	
		Batas Atas	Batas Bawah
1. Fan et al, (2017)	1.36	0.844	2.185
2. Nurhidayat, dkk (2019)	3.51	0.613	20.082
3. Patodo dkk., (2020)	3.42	0.955	12.209
4. Purba dkk., (2022)	3.04	1.76	12.1
5. Rahim dkk., (2021)	2.08	1.61	2.69
6. Wira dkk., (2014)	2.59	1.165	5.779



Gambar 2. Forest Plot Pengaruh Sikap Empati terhadap Kepuasan Pasien

Forest plot pada Gambar 2 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh sikap empati petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien, dan

pengaruh tersebut secara statistik signifikan. Tenaga kesehatan yang bersikap empati 2.10 kali lebih meningkatkan kepuasan pasien.



Gambar 3. Funnel Plot Pengaruh Sikap Empati terhadap Kepuasan Pasien

Funnel plot pada Gambar 3 menunjukkan bahwa distribusi estimasi efek antar studi yang asimetris, yaitu distribusi atau sebaran estimasi efek disebelah kanan garis vertikal rata-rata estimasi efek relatif lebih besar dari pada sebelah kiri (*overestimate*). Dengan demikian *funnel plot* ini mengindikasikan terdapat bias publikasi.

Berdasarkan hasil meta analisis pada 6 studi primer pada penelitian ini, diketahui bahwa tenaga kesehatan yang bersikap empati 2.10 kali meningkatkan kepuasan pasien di bandingkan tenaga kesehatan yang tidak bersikap empati ($aOR = 2.10$; $CI\ 95\% = 1.72$ hingga 2.56 ; $p = 0.029$). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Nur'aeni (2020) yaitu diperoleh Hasil uji statistik chi square nilai $p = 0,000 < 0,05$ yang artinya ada hubungan indikator empathy dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang mengatakan indikator empathy yang kurang puas cenderung berdampak kepada ketidakpuasan pasien tentang pelayanan yang diberikan.

Penelitian ilham (2019) menyebutkan bahwa berpengaruh secara positif tapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien regresi 1,108 pada variabel empathy(X_5) berpengaruh secara positif akan tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) dalam pelayanan rumah sakit, hal ini dapat ditunjukkan pada tabel 11 dengan nilai signifikan sebesar 0,107 yang lebih besar dari nilai $\alpha=0,05$.

Penelitian Karmadi (2023) mempunyai hasil yang sama yaitu sikap empati yang baik akan mampu meningkatkan kepuasan pasien sebesar 2.56 kali dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang melakukan empati yang kurang baik ($aOR = 2.56$; $CI\ 95\% = 1.01$ hingga 6.52 ; $p=0.05$), dan hasilnya signifikan secara statistik.

Taufiq (2022) bahwa Empati terhadap kepercayaan sebanyak 32,2% pasien yang mengalami tidak percaya, sedangkan terdapat 67,8% pasien yang merasa bahwa Empati sangat mempengaruhi kepercayaan pasien. Pengaruh empati terhadap kepercayaan, berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji regresi logistik diperoleh nilai p Value = 0,000 yang dimana $p < 0,005$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Empati Terhadap Tingkat Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare.

Hasil penelitian Simbolon (2022) menyebutkan mayoritas variabel empati tidak baik dengan Kepuasan Pasien Ruang Anggrek tidak baik sebesar 78 orang (86,7%) dan minoritas variabel empati baik dengan kepuasan pasien Ruang Anggrek baik sebesar 12 orang (13,3%). Faktor empati mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit. Pemberian perhatian secara individual kepada pasien, kemudahan dalam melak ukannya komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan secara baik dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien ke Rumah Sakit.

Menurut Anisah (2022) Ada faktor pengaruh empati (empathy) mempengaruhi Terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Binjai Kota, semakin tenaga kesehatan berempati dengan keadaan sakit pasien akan memberikan kepuasan bagi pasien. Kepuasan maupun ketidakpuasan pasien sangat tidak berpengaruh dengan persepsi empati pasien karena empati yang diberikan oleh petugas kesehatan dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dari awal pelayanan sampai akhir pelayanan. Pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara individu atau khusus, dengan demikian rasa empati petugas dalam memberikan asuhan

elayanan kesehatan merupakan alat utama dalam memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis menggunakan Revman 5.3 dapat disimpulkan bahwa Sikap Empati petugas kesehatan efektif meningkatkan kepuasan pasien 2.10 kali di bandingkan dengan tenaga kesehatan yang tidak bersikap empati ($aOR = 2.10$; $CI 95\% = 1.72$ hingga 2.56 ; $p = 0.029$).

Saran yang dapat peneliti sampaikan dari hasil penelitian ini yaitu perlu diteliti kembali terkait faktor yang mempengaruhi sikap empati petugas kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anisah, I. Nasution, Z. dan Yuniati. 2022. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota. *Journal of Healthcare Technology and Medicine* Vol. 8 No. 2 Oktober 2022
- Elizabeth, S.W dan Purwoastuti, E. 2015. Mutu Pelayanan Kesehatan dan kebidanan, Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Fan, L. H, Gao, L, Liu, X, et all. 2017. perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model. *PLoS ONE*. Vol 12 hal 1-13.
- Ilham, R. S, Paendong, M.S, Kekenus. J.S. 2019. Analisis Regresi Logistik Untuk Menentukan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Kualitas Layanan Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Matematika dan Aplikasi*. e-ISSN: 2685-1083.
- Iman, A.T dan Suryani, D.L. 2017. Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I : Quality Assurance. Kemenkes RI
- JBI. 2017. Checklist for analytical cross-sectional studies. <https://jbi.global/critical-appraisal-tools>.
- Karrnadi dan Lieskusumastuti, A.D, dkk. 2023. Meta-analisis Pengaruh Empati dalam Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*. Vol 5 No 3
- Kitapci, O. Akdogan, C. Doryol, I.T. 2014. The Impact Of Service Quality Dimension on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions and Word Of Mouth Communication in the Public Helathcare Industry. *Science Direct Journal, Social and Behaviour Science*. 161-169.
- Nur'aeni, R. Simanjorang, A. Jamaluddin. 2020. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine* Vol. 6 No. 2 Oktober 2020
- Nurhidayat, Mhd. Simanjorang, M. Jamaluddin. 2019. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Kunjungan Berobat Pasien Rawat Inap pada Instansi Rawat Inap Anak di RSU Hidayah Delitua 2017. *Global Health Science*. Volume 4 Issue 3
- Patodo, J.A, Rampengan, S.H. Umboh, J.M.L. 2020. Hubungan antara persepsi mutu layanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Medis di RSU GMIM Pancaran Kasih Manado. *Intisari Sains Medis* 2020. Vol 11 no2: 434-438.
- Peratiwi, N.I. Ithing. Rahayu S. Ambariani. 2021. Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Sri Pamela Tebing Tinggi. *Jurnal Kesehatan dan Kebidanan Stikes Mitra RIA Husada*. Vol X No.2
- Purbo, B.B.D. 2012. The Relationship Between The Quality of Nursing Service and Patient Satisfaction In the Work Area of Cingkes Health Center in Simalungun Regency. *Public Health Community Stikes Deli Husda*.
- Rahim, A.I.A. Ibrahim, M.I. Musa, K.I. Chua, S.L, dan Yacob, N.M. 2021. Patient Satisfaction and Hospital Quality of Care Evaluation in Malaysia Using SERQUAL and facebook. *Healthcare*
- Simbolon, U.F., Megawati., Maryanti.M. 2022. Analisis Mutu Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan. *Journal of Healtcare Technology and Medicine* Vol. 8 No. 2 Oktober 2022.
- Taufiq, M. Samsualam. Surahman, A. Batara. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasar Parepare. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 2022. Vol. 3, No. 1. Page 83-92
- Undang-Undang No. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.
- Wira, D.D, Suarjana, I.K, Wijaya, I.P.G. Hubungan antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Denpasar. *Public Health and preventive Medicine Archive (PHPMA)* Vol 2, 116-120.