



## **SKRIPSI**

# **HUBUNGAN EMPATI PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSD BALUNG KABUPATEN JEMBER**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Keperawatan

**Oleh:**  
**FAJAR NUSANTARA**  
**13.1101.1082**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**  
**2017**

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN**

### **HUBUNGAN EMPATI PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSD BALUNG KABUPATEN JEMBER**

Fajar Nusantara  
NIM. 13.110.11082

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Agustus 2017

Pembimbing I

Asmuji, S.KM., M.Kep.  
NIP. 19720615 200501 1004

Pembimbing II

Ns. Komarudin, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.J.  
NPK. 93 05 384

## PENGESAHAN

### HUBUNGAN EMPATI PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSD BALUNG KABUPATEN JEMBER

Fajar Nusantara  
NIM. 13.110.11082

Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi Pada Program Studi S1 Keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Agustus 2017

Penguji,

1. Ketua : Ns, Supriyadi S.Kep., M.Kes. (.....)  
NIP. 19740425 200501 1006
2. Penguji 1 : Ns. Asmuji,S.KM., M.Kep. (.....)  
NIP. 19720615 200501 1004
3. Penguji II : Ns. Komarudin, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.J. (.....)  
NPK. 93 05 384

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Jember

Ns. Awatiful Azza, M.Kep., Sp.Kep.Mat.  
NIP. 19701213 200501 2001

# **PENGUJI SKRIPSI**

Dewan Penguji Ujian Akhir Skripsi Pada Program Studi S1 Keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Agustus 2017

Penguji I

Ns. Supriyadi, S.Kep., M.Kes.  
NIP. 19740425 200501 1006

Penguji II

Asmuji, S.KM., M.Kep.  
NIP. 19720615 200501 1004

Penguji III

Ns. Komarudin, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.J.  
NPK. 93 05 384

Abstrak  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Skripsi, Juli 2017  
Fajar Nusantara

Hubungan Empati Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSD  
Balung Kabupaten Jember, 2017.

xvi + 71 hal + 11 tabel + 14 lampiran

#### Abstrak

Pelayanan keperawatan terutama empati perawat di ruang rawat inap merupakan hal yang penting karena sangat mempengaruhi kepuasan pasien atas layanan keperawatan yang diterima. Perawat yang memiliki empati tinggi akan membawa dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan bagi pasien. Desain penelitian ini adalah korelasional dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Populasi penelitian ini adalah pasien di ruang rawat inap RSD Balung Kabupaten Jember sebanyak 279 responden dengan sampel 74 responden yang diambil secara *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan empati perawat dalam kategori empati sebanyak 35 responden (47,3%), sangat empati 29 responden (39,2%) dan kurang empati 10 responden (13,5%). Responden yang menyatakan puas terhadap empati perawat sebanyak 39 responden (52,7%), sangat puas 25 responden (33,8%) dan kurang puas 10 responden (13,5%). Hasil uji statistik *Spearman rho* dengan ( $\alpha = 0,05$ ) didapatkan  $p$  value = 0,000;  $r = 0,517$  yang artinya empati perawat berhubungan dalam kategori sedang dengan tingkat kepuasan pasien. Komunikasi perawat dengan pasien di ruang rawat inap masih menjadi keluhan utama pasien. Saran dari penelitian ini untuk meningkatkan empati perawat di ruang rawat inap khususnya komunikasi terapeutik perawat kepada pasien sehingga terjalin hubungan interpersonal yang baik dan pasien merasa lebih puas.

Kata kunci : Empati Perawat, Tingkat Kepuasan Pasien, Rawat Inap,  
Daftar Pustaka 25 (2001 – 2016)

*Abstract*  
*UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH JEMBER*  
*S1 STUDY NURSING PROGRAM*  
*FACULTY OF HEALTH SCIENCE*

*Essay, July 2017*  
*Fajar Nusantara*

*The Relationship Empathy Nurse with the level of Satisfaction Patients in the hospitalization in RSD Balung Jember, 2017.*

*xvi + 71 pages + 11 tables + 14 enclosures*

*Abstract*

*The services of nursing especially empathy nurse in the hospitalization is an important thing for very affect satisfaction patients over the services of nursing received. Nurse who has high empathy will bring a positive impact in improving the quality of nursing service for patients. The design this research is correlational with cross sectional approach which aims to identify the relationship empathy nurse with the level of satisfaction patients the hospitalizations. Population of this research is patients in the hospitalization RSD Balung Jember as much as 279 respondents with of sample 74 respondents taken in purposive sampling. The result of research showing empathy nurse in the category of empathy as much as 35 respondents (47,3%), it very empathy 29 respondents (39,2%), and less empathy 10 respondents (13,5%). The respondent stating satisfied against empathy nurse as much as 39 respondents (52,7%), very satisfied 25 respondents (33,8%), and less satisfied 10 respondents (13,5%). The result of the statistics test Spearman rho with ( $\alpha = 0,05$ ) established  $p$  value = 0,000, correlation coefficient ( $r$ ) = 0,517 which means empathy nurse in touch in the category of being with the level of satisfaction patients. Communication of nurse with patient in the hospitalization still be a central complaint of patients. Advice from this research to improve empathy nurse in the hospitalizations in particular communication therapeutic thing nurse to the patients so intertwined interpersonal relationship so good and patient felt more satisfied.*

*Keywords: Nurse Empathy, Level of Patient Satisfaction, Hospitalization.*  
*Bibliography 25 (2001 - 2016)*

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas anugrah dan karuniaNya saya dapat menyelesaikan proposal ini. Semua ini tidak lepas dari dukungan orang-orang terdekat yang telah mengisi hari-hariku dengan canda, tawa, kebaikan yang tak dapat tergantikan oleh apapun.

1. Kedua orang tuaku yang telah memberikan segala kasih sayang, cinta, semangat dan usaha yang tak terhingga demi kelancaran dan kesuksesan pendidikanku. Terimakasih atas dukungan dan doa yang telah engkau berikan selama ini.
2. Terimakasih kepada dosen pembimbing Bapak Asmuji, S.KM., M.Kep. dan Bapak Ns. Komarudin, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.J. yang selalu memberi motivasi, perhatian dan dukungan serta ilmu yang telah kalian berikan, semoga akan selalu bermanfaat.
3. Untuk Ibu (Jamilah) dan Ayah (Anas Muchrodi), terimakasih atas dukungan dan doanya selama aku kuliah. Hanya karya kecil ini yang dapat aku persembahkan.
4. Untuk kakak dan adikku (Muhajir Imam Mardiyono, Amd.Kep., Timur Wardani, Amd.Keb., Anggra Ferdihandoko Putro, dan Beni Naufal Sukmawanta). Terimakasih untuk dukungan dan doanya selama ini, telah mengajarku arti kedewasaan dan membantu di setiap kesulitan yang aku hadapi baik dalam urusan akademik maupun non akademik.
5. Sahabat-sahabat terbaikku yang selalu memberikan kebahagiaan dan dukungannya (Yudo, Aji, Ruri, Heru, Roif, dan Puji).

6. Untuk semua teman-teman di FIKES UNMUH JEMBER baik yang kukenal maupun tidak aku kenal. Mari kita berjuang demi melangkah menuju kesuksesan dan mengharumkan nama baik almamater kita.



## *MOTTO*

*“Rasa Takut Itu Untuk Dilawan, Bukan Untuk Ditakuti”*

*(Anonymous)*

*“Perubahan Itu Dimulai Dari Diri Kita Sendiri, Dari Hal Terkecil Yang Bisa Kita Lakukan, Dan Mulailah Dari Sekarang Juga”*

*(Fajar Nusantara)*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmad, taufik serta hidayah-Nya kepada kita. Hanya karena kehendak Allah SWT, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Faktor Empati Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSD Balung Kabupaten Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat tugas akhir dalam menyelesaikan pendidikan S1 Ilmu Keperawatan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dorongan, dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu perkenankan peneliti untuk menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Dr. Ir. M. Hazmi, DESS., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. Ns. Awatiful Azza M.Kep., Sp.Kep.Mat., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Asmuji, S.KM., M.Kep., selaku dosen pembimbing I dalam skripsi ini, yang dengan penuh keikhlasan telah membimbing, memberikan masukan-masukan, motivasi, inspirasi dan pengarahan dalam bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Ns. Komarudin, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.J., selaku dosen pembimbing II dalam skripsi ini, yang dengan penuh keikhlasan telah membimbing, memberikan masukan-masukan, motivasi, dan memberikan arahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan proposal ini.

5. Teman-teman Angkatan 2013 Kelas B S1 Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang saling mendukung satu sama lain.
6. Pihak-pihak yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian proposal ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih belum sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharap kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang keperawatan.

Jember, Agustus 2017

Peneliti

## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PENGUJI SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	vii
MOTTO .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR BAGAN .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Konsep Empati Dalam Pelayanan Keperawatan .....	7
1. Konsep Empati Perawat.....	7
2. Konsep Pelayanan Keperawatan .....	16
B. Konsep Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan.....	22
1. Konsep Kepuasan Pasien.....	22
2. Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit.....	33
C. Penelitian Terkait.....	35

<b>BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS.....</b>	<b>37</b>
A. Kerangka Konsep .....	37
B. Hipotesis .....	37
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Desain Penelitian.....	38
B. Populasi, Sampel, Sampling.....	38
C. Identifikasi Variabel Dan Definisi Operasional.....	41
D. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	44
E. Etika Penelitian .....	44
F. Alat Pengumpulan Data .....	45
G. Prosedur Pengumpulan Data.....	45
H. Pengolahan Dan Analisis Data.....	46
<b>BAB V HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
A. Data Umum .....	52
B. Data Khusus .....	54
<b>BAB VI PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
A. Interpretasi Hasil Penelitian .....	57
B. Keterbatasan Penelitian.....	65
C. Implikasi Dalam Keperawatan.....	65
<b>BAB VII KESIMPULAN .....</b>	<b>67</b>
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR BAGAN

	Hal
Bagan 3.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	37

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1 Instrumen Kepuasan Pasien Berdasarkan Faktor Empati Perawat .....	33
Tabel 4.1 Definisi Operasional .....	42
Tabel 4.2 Analisis Univariat .....	49
Tabel 4.3 Analisis Bivariat.....	50
Tabel 4.4 Kategori nilai r hitung (koefisien) pada analisis <i>spearman rho</i> .....	51
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	52
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Umur Responden.....	53
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden.....	53
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Empati Perawat.....	54
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien.....	55
Tabel 5.6 Hubungan Empati Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien.....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 2. Surat Rekomendasi Penelitian
- Lampiran 3. Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 4. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 5. Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 6. Lembar Persetujuan Sebagai Responden (Informed Consent)
- Lampiran 7. Instrumen Penelitian
- Lampiran 8. Kisi-kisi Kuesioner
- Lampiran 9. Tabulasi Data
- Lampiran 10. Output SPSS
- Lampiran 11. Jadwal Pembuatan Skripsi
- Lampiran 12. Dokumentasi
- Lampiran 13. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 14. Lembar Konsultasi



## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Z. (2001). *Dasar-dasar Keperawatan Profesional*. Jakarta: Widya Medika.
- Asmuji. (2012). *Manajemen Keperawatan: Konsep & Aplikasi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Asmuji. (2014). *Manajemen Keperawatan: Konsep & Aplikasi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Astarani, K., Pradianata., & Mareta, J. (2015). *Pentingnya Perilaku Empati Perawat dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan*. <http://www.ejournal.stikesbaptis.ac.id>, diperoleh tanggal 23 Desember 2016.
- Aswad, S., Mulyadi., & Lolong, J.J.S. (2015). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoerie Ternate*. <http://ejournal.unsrat.ac.id>, diperoleh tanggal 23 Desember 2016.
- Butarbutar, R. (2016). *Gambaran Empati Perawat dalam Memberikan Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUP H. Adam Malik Medan*. <http://www.repository.usu.ac.id>, diperoleh tanggal 27 Desember 2016.
- Djati, I. (2016). *Empati Perawat Pasien Gangguan Jiwa*. <http://www.eprints.ums.ac.id>, diperoleh tanggal 23 Desember 2016.
- Fatimah., Elita, V., Wahyuni, S. (2010). *Gambaran Tipe Empati Perawat Jiwa di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru*. <http://jurnal.unimus.ac.id>, diperoleh tanggal 27 Desember 2016.
- Hidayat, A.A. (2007). *Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Indrajati, I., Al-Ummah, M.B., & Sumarsih, T. (2011). *Pendokumentasian Tentang Perencanaan Asuhan Keperawatan di Ruang Barokah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong*. <http://ejournal.stikesmuhgombong.ac.id>, diperoleh tanggal 23 Desember 2016.

- Kurniawan, D. (2013). *Hubungan Fasilitas Kesehatan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di RSUD Balung Jember*. Skripsi Keperawatan S1 FIKES Unmuh Jember.
- Mirawati, S. (2014). *Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Cempaka RSUD AW Sjahranie Samarinda*. <http://ejournal.psikologi.fisip-unmul.ac.id>, diperoleh tanggal 23 Desember 2016.
- Muninjaya, A. A. G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, S. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2003). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional, Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, I.S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
- Rizkiyanto, F. I. (2014). *Mutu Pelayanan Keperawatan Pada Paisean BPJS PBI Dan Umum Di Ruangan Rawat Inap Kelas III RSD dr. Soebandi Jember*. Skripsi Keperawatan S1 FIKES Unmuh Jember.
- Setiadi. (2007). *Konsep & Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyadi. (2015). *Manajemen Kesehatan*. Jember: Cahaya Ilmu.
- Widyastuti, A.S. (2013). *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Tenaga Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien diruang Rawat Inap Puskesmas Wonosegoro I Boyolali*. <http://www.eprints.ums.ac.id>, diperoleh tanggal 23 Desember 2016.

Wira, I.A.D. (2014). *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di RSUD Wangaya Kota Denpasar*. <http://www.download.portalgaruda.org>, diperoleh tanggal 27 Desember 2016.

Wira, D., Suarjana, & Wijaya, G. (2014). *Hubungan Antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Denpasar*. <http://www.download.portalgaruda.org>, diperoleh tanggal 27 Desember 2016.

Yusuf, M. (2013). *Hubungan Manajemen Waktu Perawat Pelaksana dengan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin*. [www.jurnal.unsyiah.ac.id](http://www.jurnal.unsyiah.ac.id), diperoleh tanggal 23 Desember 2016.