



SKRIPSI

**HUBUNGAN EMPATI DAN KERAMAHAN PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI KLINIK dr. SUHERMAN JEMBER**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan

Oleh :

**BINTARI PUSPA ALFIROSA
16.1101.1005**

**PROGRAM STUDI S-1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2020**

SKRIPSI

**HUBUNGAN EMPATI DAN KERAMAHAN PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI KLINIK dr. SUHERMAN JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan

Oleh:

Bintari Puspa Alfirosa

16.1101.1005

**PROGRAM STUDI S-1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2020

PERNYATAAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN EMPATI DAN KERAMAHAN PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI KLINIK dr. SUHERMAN JEMBER**

Bintari Puspa Alfirosa
NIM. 16.1101.1005

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, Juli 2020

Pembimbing I



Asmuji, SKM., M.Kep.
NIP. 19720615 200501 1004

Pembimbing II



dr. Fitriana Putri, M.Si.
NPK. 19810204 1 0903520

PENGESAHAN

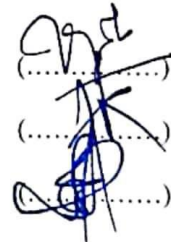
HUBUNGAN EMPATI DAN KERAMAHAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI KLINIK dr. SUHERMAN JEMBER

Bintari Puspa Alfirosa
NIM. 16.1101.1005

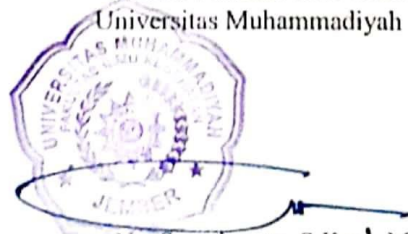
Dewan Penguji Ujian Skripsi pada Program Studi S1 Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember
Jember, Juli 2020

Penguji,

1. Ketua : Ns. Luh Titi Handayani, S.Kep., M.Kes. (.....)
NPK. 19790701 1 0102289
2. Penguji I : Asmuji, SKM., M.Kep. (.....)
NIP. 19720615 200501 1004
3. Penguji II : dr. Fitriana Putri, M.Si. (.....)
NPK. 19810204 1 0903520



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember



Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes.
NPK. 19790416 1 0305358

PENGUJI SKRIPSI

Dewan Penguji Ujian Skripsi Pada Program S1 Keperawatan

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Juli 2020

Penguji I



Ns. Luh Titik Handayani, S.Kep., M.Kes
NPK. 19790701 1 0102289

Penguji II



Asmuji, SKM, M.Kep.
NIP. 19720615 200501 1004

Penguji III



dr. Fitriana Putri, M.Si.
NPK. 19810204 1 0903520



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Jl. Karimata No. 49 Jember Telp. (0331) 332240, 336728 Fax. 337957
Website : http : //WWW.unmuhjember.ac.id e-mail : kantorpusat@unmuhjember.ac.id



SURAT PERNYATAAN
KEABSAHAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bintari Puspa Alfirosa
NIM : 1611011005
Tempat, tanggal lahir : Jember, 22 maret 1998
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Dusun Krojan Uetan RT/6 RW/4
Tanjungrejo - Wuluhon - Jember
Jurusan/Program Studi : S1 Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Ilmiah, dengan Judul di bawah ini :

Hubungan Empati dan Keramahan Perawat dengan
Kepuasan Pasien Rawat Inap di Klinik dr. Suherman Jember

1. Penelitian dengan judul tersebut di atas benar-benar telah saya lakukan sebagaimana yang sudah ditulis dalam metode penelitian.
2. Adalah benar **karya saya sendiri** atau bukan plagiat hasil karya orang lain dan saya ajukan sebagai bahan ujian akhir skripsi.
3. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa karya ilmiah ini **bukan** karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 29 Juni 2020

Yang membuat pernyataan,



(Bintari Puspa Alfirosa)
NIM. 1611011005

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmatNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Empati dan Keramahan Perawat dengan Kepuasan Pasien pada Pasien Rawat Inap di Klinik dr. Suherman Jember.”

Penyusunan skripsi ini sebagai syarat mencapai gelar Sarjana Keperawatan. Banyak hambatan yang penulis temukan dalam penyusunan skripsi ini yang semata-mata karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Dengan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tulus dan ikhlas atas bimbingannya kepada yang terhormat:

1. Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ns. Yeni Suryaningsih, S.Kep., M.Kep., selaku Ketua Program Studi S-1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Asmuji, SKM., M.Kep., selaku pembimbing I yang memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
5. dr. Fitriana Putri, M.Si., selaku pembimbing II sekaligus Pimpinan Klinik Rawat Inap dr. Suherman Jember yang memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini serta memberikan ijin untuk melakukan penelitian di Klinik Rawat Inap dr. Suherman Jember

6. Ns. Luh Titi Handayani, S.Kep., M.Kes penguji yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
7. Rekan-rekan di Program Studi S-1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember Angkatan 2016.
8. Perawat di Ruang Rawat Inap Klinik dr.Suherman yang telah memberikan ijin untuk pengambilan data.
9. Pihak-pihak yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari dengan sepenuh hati, bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi materi maupun teknik penulisan karena keterbatasan yang dimiliki peneliti. Semoga amal baik yang telah dilakukan mendapat pahala dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih memerlukan penyempurnaan, oleh karena itu peneliti mengharapkan koreksi dan telaah yang konstruktif agar skripsi ini menjadi lebih baik.

Jember, Juli 2020

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGUJI SKRIPSI.....	iv
LEMBAR KEABSAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Konsep Empati Perawat	8
B. Konsep Keramahan Perawat	12
C. Konsep Perawat dan Pelayanan Keperawatan	14
D. Konsep Kepuasan Pasien	24
E. Penelitian Terkait	28
BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS.....	31
A. Kerangka Konsep	31
B. Hipotesis.....	31
BAB IV METODE PENELITIAN	32
A. Desain Penelitian.....	32
B. Populasi, Sampel dan Sampling	32
C. Identifikasi Variabel.....	34
D. Definisi Operasional.....	34
E. Tempat dan Waktu Penelitian	37
F. Etika Penelitian	37
G. Alat Pengumpulan Data	39
H. Prosedur Pengumpulan Data	40
I. Analisis Data	42
BAB V HASIL PENELITIAN	48
A. Data Umum.....	48
B. Data Khusus	51
BAB VI PEMBAHASAN	57
A. Interpretasi Hasil Penelitian	57
B. Keterbatasan Penelitian.....	75
C. Implikasi dalam Keperawatan	75

BAB VII	KESIMPULAN DAN SARAN	76
	A. Kesimpulan	76
	B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN		



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan (*Informed Consent*)
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3 Data Demografi Responden
- Lampiran 4 Kuisioner Empati Perawat dengan Kepuasan Pasien
- Lampiran 5 Kuisioner Keramahan Perawat dengan Kepuasan Pasien
- Lampiran 6 Surat Pengantar Ijin penelitian dari Fikes UM Jember
- Lampiran 7 Surat Ijin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik
- Lampiran 8 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 9 Dokumentasi Pengambilan Data
- Lampiran 10 Jadwal Pembuatan Skripsi
- Lampiran 11 Lembar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup Peneliti

