

## Abstrak

### UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Skripsi, Juli 2020

Bintari Puspa Alfirosa

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

xvi + 81 hal + 1 bagan + 15 tabel + 15 lampiran

#### Abstrak

Kepuasan pasien merupakan perbandingan harapan dan kenyataan yang pasien dapatkan dari pelayanan kesehatan, yang mana hal tersebut dapat dijadikan sebagai indikator untuk menilai mutu pelayanan kesehatan. Faktor kepuasan pasien dapat disebabkan oleh empati dan keramahan perawat saat memberikan asuhan keperawatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan empati perawat dengan kepuasan pasien terkait empati perawat dan keramahan perawat dengan kepuasan pasien terkait keramahan perawat di ruang rawat inap Klinik dr. Suherman Jember. Desain korelasi yang digunakan adalah pendekatan *Cross Sectional* dengan jumlah sampel sebanyak 36 responden yang diambil menggunakan teknik *quota sampling*. Hasil uji statistik empati perawat dengan kepuasan pasien terkait empati perawat menggunakan *spearman rho* dengan  $\alpha = 0,05$  didapatkan  $p\ value = 0,001$  dan  $r = 0,533$  yang artinya empati perawat memiliki hubungan dalam kategori sedang dengan kepuasan pasien terkait empati perawat. Hasil uji statistik yang sama terhadap keramahan perawat dengan kepuasan pasien terkait keramahan perawat didapatkan  $p\ value = 0,000$  dan  $r = 0,610$  yang artinya keramahan perawat memiliki hubungan dalam kategori kuat dengan kepuasan pasien terkait keramahan perawat. Mutu kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap citra institusi pelayanan kesehatan di masyarakat. Perawat sebagai tenaga kesehatan yang sering berinteraksi dengan pasien disarankan untuk selalu memperhatikan kualitas pelayanannya, salah satunya dengan cara meningkatkan sikap empati dan keramahan perawat.

**Kata Kunci:** Empati Perawat, Keramahan Perawat, Kepuasan Pasien

**Abstract**

**MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF JEMBER  
NURSING BACHELOR'S DEGREE  
FACULTY OF HEALTH SCIENCE**

*Skripsi, July 2020*

*Bintari Puspa Alfirosa*

*The Association between Nurse's Empathy and Friendliness with Inpatient's Satisfaction at the Clinic dr. Suherman Jember*

*xvi + 81 pages + 1 drawing+ 15 tables + 15 appendices*

**Abstract**

*Patient's satisfaction is a comparison of expectations and the reality that patients get from health services, which can be used as an indicator to assess the quality of health services. Patient's satisfaction factors can be caused by empathy and hospitality of nurses when providing nursing care. The purpose of this study was to determine the relationship of nurse's empathy with patient's satisfaction related to nurse's empathy and nurse's friendliness with patient's satisfaction related to nurse's friendliness in the inpatient clinic of Dr. dr. Suherman Jember. The correlation design used is the Cross Sectional approach with a total sample of 36 respondents taken using quota sampling techniques. Nurse's empathy statistical test results with patient's satisfaction related to nurse empathy using Spearman rho with  $\alpha = 0.05$  obtained  $p$  value = 0.001 and  $r = 0.533$ , which means nurse empathy has a relationship in the moderate category with patient's satisfaction related to nurse empathy. The same statistical test results on the friendliness of nurses with patient's satisfaction related to nurse friendliness obtained  $p$  value = 0,000 and  $r = 0.610$  which means nurse friendliness has a relationship in the strong category with patient's satisfaction related to nurse friendliness. The quality of service quality is very influential on the image of health care institutions in the community. Nurses as health workers who often interact with patients are advised to always pay attention to the quality of service, one of them is by increasing nurses' empathy and friendliness.*

**Keywords: Nurse's Empathy, Nurse's Friendliness, Patient's Satisfaction**