

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA KEMAMPUAN BEREMPATI DENGAN KUALITAS PELAYANAN PADA PERAWAT DI RSUD DELI SERDANG LUBUKPAKAM

Loresnia Purba

12.860.0293

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kemampuan berempati dengan kualitas pelayanan pada perawat di RSUD Deli Serdang Lubukpakam. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah para perawat, lulusan Akper/Sarjana Keperawatan, ataupun NERS, masa kerja >5 tahun. Skala yang digunakan adalah skala empati berjumlah 26 aitem, sedangkan kualitas pelayanan perawat berjumlah 30 aitem. Reliabilitas skala empati $r_{bt} = 0,923$, reliabilitas skala kualitas pelayanan $r_{bt} = 0,922$. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik korelasi *Product Moment* digunakan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel bebas dengan satu variabel terikat. Dengan menggunakan SPSS versi 17,0. Hasil analisis diketahui bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara Kemampuan Berempati dengan Kualitas Pelayanan pada perawat, dimana $r_{xy} = 0,441$ dengan $p < 0,01$. Hasil lain yang diperoleh dari penelitian ini empati tergolong tinggi dengan nilai rata – rata empirik yang diperoleh yaitu 122,80 sedangkan kualitas pelayanan perawat tergolong tinggi dengan nilai rata – rata empirik yang diperoleh 195,13. Dari hasil penelitian ini, maka hipotesis yang diajukan dinyatakan diterima.

Kata Kunci : *Empati, Kualitas Pelayanan pada Perawat*