

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan –Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang berjudul “ Hubungan Antara Kemampuan Berempati dengan Kualitas Pelayanan pada Perawat di RSUD Deli Serdang Lubukpakam “, yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana psikologi di Universitas Medan Area. Penulis sepenuhnya menyadari karya tulis ini masih jauh dari sempurna, baik dari materi pembahasan maupun tata bahasanya, karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis bersedia menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulis. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan karya tulis ini diantaranya :

1. Yayasan H. Agus Salim Universitas Medan Area Bapak Prof. Dr. H. Ali dan Yakub Matondang M.A selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Munir M.Pd selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
3. Ibu Nini Sri Wahyuni, S.Psi, M.Psi selaku Pembimbing I dan Bapak Drs. Maryono, M.Psi selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu, mengarahkan serta memberikan banyak saran yang bermanfaat dengan penuh kesabaran bagi penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini. Terima kasih atas bimbingan dan motivasi dari Bapak dan Ibu. Semoga selalu diberikan kesabaran dalam membimbing mahasiswi seperti saya.

4. Ibu Rahmi Lubis, S.Psi, M.Psi selaku ketua sidang meja hijau, yang telah menyediakan waktunya untuk dapat hadir dan saran – sarannya untuk penulis agar karya tulis ini menjadi lebih baik.
5. Ibu Salamiah Sari Dewi, S.Psi, M.Psi selaku sekretaris sidang meja hijau. Terima kasih atas kesediaan waktunya dan saran – sarannya untuk penulis agar karya tulis ini menjadi lebih baik.
6. Segenap Dosen Fakultas Psikologi yang telah memberikan ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini dan Staff Bang Mimi, Bang Putra, Bang Janet, Kak Lili, Kak Pida, Kak Yanti dan yang lainnya yang telah membantu penulis dalam mengurus keperluan penyelesaian karya tulis.
7. Ibu Manager RSUD Deli Serdang Lubukpakam, perawat dan semua staff yang telah mengizinkan penulis melaksanakan penelitian dan telah membantu dalam penyelesaian karya tulis ini.
8. Teristimewa kepada Ayahanda saya K.Purba, Ibunda Tersayang P.Sihotang, yang tiada henti dan tulus mencurahkan kasih dan sayangnya tanpa pamrih dan memberikan bantuan jikalau putrimu sedang membutuhkan pertolongan baik secara moral, spiritual dan material selama ini.
9. Terima kasih juga buat Abang saya Ganda E.S. Purba, Ricky.F. Purba dan adik saya Anggi.S.Purba atas dukungan dan doa serta perhatian yang tiada henti dalam membantu saya menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman saya Karta, Mawar, Eva, Dahlia, Rahel, Pepi, Meta, Eka, Christina, Serpinta, Priya, Rani. Terima kasih atas dukungan dan motivasi yang kalian berikan kepada saya selama mengerjakan skripsi ini.

11. Terima kasih pula yang sebesar-besarnya untuk keluarga saya Kela J. Sigaingging dan Bou T.A.Purba serta abang-abang saya Bang Dion, Bang Erkwan dan kakak saya yang super rempong Princess Riris, dan Sari yang sudah memberikan support, kasih sayang, kebersamaan dan kesempatan untuk tinggal bersama bersama kurang lebih 4 tahun ini.
12. Terima kasih untuk semua pembaca. Jika ada kebenaran yang tersirat, itu semata karena Tuhan. Namun jika ada kesalahan di dalamnya, penulis memohon kritik dan saran dari pembaca semua. Semoga karya tulis ini dapat berguna dan bermanfaat



Medan, Oktober 2016

Penulis

Lorensia Purba

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAKSI.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB. I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A.Latar Belakang.....	1
B.Identifikasi Masalah .....	9
C.Rumusan Masalah .....	9
D.Batasan Masalah.....	9
E.Tujuan Penelitian.....	9
F.Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB. II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>

A. Perawat .....	11
1. Pengertian Perawat.....	11
2. Peran Perawat.....	11
3. Tanggung Jawab dan Tanggung Gugat Perawat.....	13
4. Hak dan Kewajiban Perawat.....	13
a. Hak Perawat.....	13
b. Kewajiban Perawat.....	14
B. Kualitas Pelayanan .....	15
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	17
3. Manfaat Kualitas bagi Perawat.....	21
4. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan.....	21
C. Empati .....	24
1. Pengertian Empati.....	24
2. Bentuk Empati.....	25
3. Aspek-aspek Empati.....	26
4. Karakteristik Empati.....	29
5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Empati.....	29
D. Hubungan antara Kemampuan Berempati dengan Kualitas Pelayanan Perawat pada Pasien.....	32
E. Kerangka Konseptual.....	33
F. Hipotesis .....	33
<b>BAB. III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Identifikasi Variabel Penelitian .....	34
B. Definisi Operasional .....	34
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	35
D. Metode Pengumpulan Data.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Validitas dan Realibilitas Alat Ukur.....	38

G. Metode Analisis Data .....	41
<b>BAB. IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
<b>A Orientasi Kanchah Dan Persiapan Penelitian .....</b>	<b>43</b>
1.Orientasi Kanchah Penelitian. ....	43
2. Persiapan Penelitian.....	45
a. Persiapan Administrasi.....	45
b. Persiapan Alat Ukur Penelitian. ....	46
B. Pelaksanaan Penelitian. ....	53
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian. ....	53
D. Pembahasan. ....	58
<b>BAB. V KESIMPULAN DAN SARAN. ....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan. ....	61
B. Saran. ....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Distribusi Butir- Butir Pernyataan Skala Empati Sebelum Uji Coba. ....	47
Tabel 2. Distribusi Butir- Butir Pernyataan Skala Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba.....	48
Tabel 3. Distribusi Penyebaran Butir-Butir Pernyataan Skala Empati setelah Uji Coba.....	50
Tabel 4. Distribusi Penyebaran Butir-Butir Pernyataan Skala Kualitas Pelayanan Setelah Uji Coba.....	52
Tabel 5. Ringkasan Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran. ....	54
Tabel 6. Rangkuman Hasil Uji Linieritas Antarvariabel.....	55
Tabel 7. Rangkuman Perhitungan <i>r product moment</i> .....	56
Tabel 8. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata <i>Hipotetik</i> dan Nilai Rata-rata <i>Empirik</i> .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Skoring Aitem Skala Empati dan Kualitas Pelayanan. ....	67
1. Skoring Aitem Skala Empati dan Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba. ....	68
2. Skoring Aitem Skala Empati dan Kualitas Pelayanan Sesudah Uji Coba. ....	71
LAMPIRAN B Skala Empati dan Skala Kualitas Pelayanan. ....	76
1. Skala Empati dan Skala Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba. ....	77
2. Skala Empati dan Skala Kualitas Pelayanan Sesudah Uji Coba. ....	84
LAMPIRAN C Analisis Validitas dan Reliabilitas. ....	91
LAMPIRAN D Uji Normalitas Sebaran. ....	94
LAMPIRAN E Uji Linieritas. ....	97
LAMPIRAN SURAT PENELITIAN. ....	100