

**HUBUNGAN EMPATI PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
RUMAH SAKIT WIJAYA KUSUMAH
TAHUN 2025**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Keperawatan Pada Program Studi Ilmu Keperawatan
Universitas Bhakti Husada Indonesia

Oleh

**SARI NENGSIH
CKR0210038**



**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BHAKTI HUSADA INDONESIA
KUNINGAN
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Hubungan Empati Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Wijaya Kusumah Tahun 2025

Skripsi ini telah diujikan oleh Tim Penguji Program Studi S1 Keperawatan
Universitas Bhakti Husada Indonesia
Pada Juni 2025

Mengesahkan,

Penguji I



Ns. H. Asmadi, M.Kep., Sp.Kep. Kom.
NIP. 197508.142005.011002

Penguji II



Aditiva Puspanegara, S.Kep., Ners., M.Kep.
NIK. 860529201110067

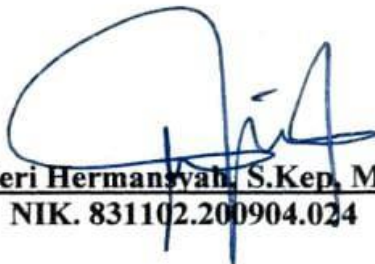
Penguji III



Nining Rusmianingsih, S.Kep., Ners, M.Ke
NIP. 197308041999032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan



Ns. Heri Hermansyah, S.Kep, M.KM
NIK. 831102.200904.024

Ketua Program Studi SI Keperawatan



Ns. Neneng Aria Nengsih, S.Kep.,M.Kep
NIK. 811007.201010.040

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi

Hubungan Empati Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Wijaya Kusumah Tahun 2025

Diajukan oleh :

Sari Nengsih
CKR0210038

Kuningan, Juni 2025
Telah Disetujui Oleh,

Pembimbing I



Aditiya Puspanegara, S.Kep., Ners., M.Kep
NIK. 860529.201110.067

Pembimbing II



Nining Rusmianingsih, S.Kep., Ners., M.Kep.
NIP. 197308041999032001

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sari Nengsih

NIM : CKR0210038

Program : S1 Keperawatan UBHI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Hubungan Empati Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Wijaya Kusumah Tahun 2025” beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Kuningan, Juli 2025

Peneliti

Sari Nengsih

LEMBAR PERSEMBAHAN



Alhamdulillah kupanjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala syukur kuucapkan kepadaMu Ya Rabb, Karena sudah menghadirkan orang-orang berarti di sekeliling saya. Yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga skripsi saya ini dapat diselesaikan dengan baik.

Untuk karya yang sederhana ini, maka saya persembahkan untuk...

Ibu dan Ayahku yang tercinta dan tersayang.

Terima kasih atas kasih sayang kalian karena selalu mendoakanku, selalu memberikan semangat dan motivasi serta telah membimbing selama ini sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Banyak sekali hal yang ingin saya ungkapkan, tetapi tidak dapat dituliskan satu persatu. Semoga hasil dan perjuangan saya ini dapat berbuah hasil yang manis.

Untuk dosen pembimbing

Bapak Aditiya Puspanegara, S.Kep., Ners., M.Kep dan Ibu Nining Rusmianingsih, S.Kep., Ners, M.Kep, terima kasih atas kesabaran membimbing saya. Saya tidak akan pernah lupa atas kebaikan ibu dan bapak. Untuk keluargaku yang tercinta

Tiada waktu yang paling berharga dalam hidup selain menghabiskan waktu dengan keluargaku, terima kasih atas doa dan supportnya. Tak lupa saya ucapkan terima kasih juga untuk kekasihku yang telah memberikan semangat, saran serta motivasi yang tiada henti.

**UNIVERSITAS BHAKTI HUSADA INDONESIA
PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SKRIPSI, 2025**

**SARI NENGSIH
CKR0210038**

**HUBUNGAN EMPATI PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
RUMAH SAKIT WIJAYA KUSUMAH TAHUN 2025**

ABSTRAK

Xvi + 93 halaman + 6 bab + 6 tabel + 2 bagan + lampiran

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan respon pasien terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal dan kinerja yang dirasakan. Empati adalah kemampuan atau keadaan pikiran dimana seseorang dapat mengerti dan memahami perasaan orang lain dengan menggunakan komunikasi verbal maupun non verbal. Peran perawat yang sangat berkaitan dengan pelayanan terhadap pasien, sehingga peran perawat menjadi indikator penentu untuk terciptanya kepuasan terhadap pasien. Seharusnya semua pasien merasakan kepuasan dengan pelayanan yang diterimanya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan empati perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Wijaya Kusumah Tahun 2025.

Metode : Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif metode korelasional dengan rancangan penelitian *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat dan pasien di Rumah Sakit Wijaya Kusumah. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah responden 65 responden. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner. Data analisa sesuai univariat dan bivariat dengan menggunakan uji statistik *Spearman Rank*.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar 29 responden (44.6%) menilai tingkat empati perawat dalam pelayanan keperawatan yang berada pada kategori empati, dan sebagian besar kepuasan pasien hasilnya puas 39 responden (60.0%). Berdasarkan hasil uji *Spearman Rank* didapatkan nilai $p=0,353(>0,05)$ yang artinya tidak terdapat hubungan signifikan hubungan empati perawat dengan kepuasan pasien.

Simpulan dan Saran : Disimpulkan tidak terdapat hubungan empati perawat dengan kepuasan pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa empati perawat cukup mempengaruhi kepuasan pasien. Untuk itu perawat diharapkan lebih meningkat kemampuan empati, sehingga kepuasan pasien dapat tercapai secara menyeluruh.

Kata Kunci : Empati Perawat, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit Wijaya Kusumah
Daftar Pustaka : 22 Buku (2013-2017) ; 27 Jurnal (2020-2024)

UNIVERSITAS BHAKTI HUSADA INDONESIA
UNDERGRADUATE NURSING STUDY PROGRAM
THESIS, 2025
SARI NENGSIH
CKR0210038

RELATIONSHIP BETWEEN NURSES' EMPATHY AND PATIENT SATISFACTION AT WIJAYA KUSUMAH HOSPITAL IN 2025

ABSTRACT

Xvi + 93 pages + 6 chapters + 6 tables + 2 charts + appendices

Background: Patient satisfaction is the patient's response to the evaluation of perceived discrepancies between initial expectations and perceived performance. Empathy is the ability or state of mind in which a person can understand and comprehend the feelings of others using verbal and nonverbal communication. The role of nurses is closely related to patient care, so that the role of nurses becomes a determining indicator for creating patient satisfaction. All patients should feel satisfied with the services they receive. The purpose of this study was to analyze the relationship between nurse empathy and patient satisfaction at Wijaya Kusumah Hospital in 2025.

Methods: This type of research is quantitative research using correlational methods with cross-sectional research design. The population in this study were nurses and patients at Wijaya Kusumah Hospital. Sampling using accidental sampling technique with 65 respondents. The instrumen used in this study was a questionnaire sheet. Data analysis according to univariate and bivariate using the Spearmen Rank statistical test.

Results: The results of the study showed that most of the 29 respondents (44.6%) assessed the level of empathy of nurses in nursing services in the empathy category, and most of the patient satisfaction results were satisfied 39 respondents (60.0%). Based on the results of the Spearmen Rank test, a p value of 0.353 (>0.05) was obtained, which means that there is a significant relationship between nurse empathy and patient satisfaction. It was concluded that there is no relationship between nurse empathy and patient satisfaction.

Conclusion: It is concluded that there is a relationship between nurse empathy and patient satisfaction. This study shows that nurse empathy has a significant effect on patient satisfaction. Therefore, nurses are expected to improve their empathy skills, so that patient satisfaction can be achieved comprehensively.

Keywords: Nurse Empathy, Patient Satisfaction, Wijaya Kusumah Hospital
Bibliography: 22 Books (2013-2017); 27 Journals (2020-2024)

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan pemilik segalanya, atas rahmat dan karunia-Nya, Alhamdulillah peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Empati Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Wijaya Kusumah Tahun 2025”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Keperawatan Universitas Bhakti Husada Indonesia (UBHI). Penyusunan skripsi ini tentunya peneliti dibantu dengan bimbingan dorongan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Hj. Dewi Laelatul Badriah, M.Kes., AIFO, selaku Ketua Yayasan Pendidikan Bhakti Husada Indonesia.
2. Dr. H. Abdal Rohim, S.Kp., M.H., selaku Rektor Universitas Bhakti Husada Indonesia.
3. Ns. Heri Hermansyah, S.KEP, M.KM, selaku dekan Universitas Bhakti Husada Indonesia.
4. Ns. Neneng Aria Nengsih, S.Kep., M.Kep., selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Universitas Bhakti Husada Indonesia.
5. Aditiya Puspanegara, S.Kep., Ners., M.Kep. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan ilmu, motivasi, nasehat, bimbingan serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Nining Rusmianingsih, S.Kep., Ners, M.Kep. selaku dosen pembimbing II yang juga telah memberikan ilmu, motivasi, bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ns. H. Asmadi, M.Kep.,Sp.Kep. Kom., selaku dosen penguji
8. Seluruh staf dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Bhakti Husada Indonesia. yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh Staff Administrasi dan Pengelola Perpustakaan Universitas Bhakti Husada Indonesia yang telah membantu penulis selama masa pendidikan dan penyelesaian skripsi ini.
10. Kedua orang tua yang saya cintai Bapak Ahyar dan Mamah Caswi yang tak pernah lelah memberikan doa, dukungan, motivasi, moral, dan material.
11. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi S-1 Keperawatan Angkatan 2021, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu telah memberikan saran, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
12. Ante rumtini, selaku teman dekat yang telah memberikan saran, supportnya, motivasi dan doa.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna baik dari segi teknik penulisan maupun dari segi teori. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun untuk bahan perbaikan skripsi ini.

Wassalamua'laikum Wr.Wb.

Kuningan, Juli 2025

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	9
1.3 Tujuan	9
1.4 Manfaat	10
1.5 Keaslian Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Konsep Kepuasan Pasien	15
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pasien	15

2.1.2	Indikator Kepuasan Pasien	17
2.1.3	Metode Kepuasan Pasien.....	18
2.1.4	Penyebab Ketidakpuasan Pasien.....	21
2.1.5	Manfaat Pengukuran Kepuasan Pasien	21
2.1.6	Dimensi Kepuasan Pasien	22
2.1.7	Konsep Pengukuran Kepuasan Pasien	23
2.2	Konsep Empati Perawat	26
2.2.1	Pengertian Empati Perawat.....	26
2.2.2	Aspek-Aspek Empati Perawat	27
2.2.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Empati Perawat	28
2.2.4	Pengelolaan Empati Perawat	31
2.3	Kerangka Teori.....	33
BAB III KERANGKA KONSEP, DEFINISI OPERASIONAL,		
DAN HIPOTESIS		34
3.1	Kerangka Konsep	34
3.2	Definisi Operasional	35
3.3	Hipotesis	36
BAB IV METODE PENELITIAN		37
4.1	Jenis dan Desain Penelitian	37
4.2	Variable Penelitian.....	37
4.3	Populasi dan Sample Penelitian.....	38
4.4	Instrumen Penelitian	41
4.5	Teknik Pengumpulan Data.....	43

4.6	Rancangan Pengelolaan dan Analisis Data.....	45
4.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	49
4.8	Etika penelitian.....	49
4.9	Waktu dan Lokasi Penelitian.....	50
4.10	Lokasi Penelitian	50
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN		51
5.1	Hasil Penelitian.....	51
5.2	Pembahasan Penelitian	55
5.3	Keterbatasan Penelitian	67
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN		68
6.1.	Simpulan	68
6.2.	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		76

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	35
Tabel 4.1	Proportionate Stratified Random Sampling.....	40
Tabel 4.2	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Hasil Uji Korelasi.....	48
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Empati Perawat.....	52
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien.....	53
Tabel 5.3	Hubungan Empati Perawat Dengan Kepuasan Pasien.....	55

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Kerangka Teori Penelitian	33
Bagan 3.1	Bagan Kerangka Konsep Penelitian	34

DAFTAR SINGKATAN

DEPKES : Departemen Kesehatan

IGD : Instalasi Gawat Darurat

ICU : Instalasi Care Unit

WHO : *World Health Organization*

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian	76
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	77
Lampiran 3 Balasan Surat Izin Penelitian	78
Lampiran 4 Lembar Permohonan Menjadi Responden	79
Lampiran 5 Lembar Persetujuan Menjadi Responden	80
Lampiran 6 Kuesioner Empati Perawat	81
Lampiran 7 Kuesioner Kepuasan Pasien.....	85
Lampiran 8 Kartu Bimbingan	89
Lampiran 9 Hasil Statistik.....	91
Lampiran 10 Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup.....	93

