

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DALAM MELAKUKAN ASUHAN
KEPERAWATAN TERHADAP EMPATI MUTU PELAYANAN
KEPERAWATAN DI RSIA QURRATA A'YUN
SAMARINDA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai persyaratan untuk
memperoleh gelar sarjana keperawatan



DISUSUN OLEH

HUSNIAH

17111024110199

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

2020

**Hubungan Kinerja Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan
Terhadap Empati Mutu Pelayanan Keperawatan di RSIA Qurrata
A'yun Samarinda**

SKRIPSI

Diajukan sebagai persyaratan untuk
memperoleh gelar sarjana keperawatan



**Disusun Oleh
Husniah
17111024110199**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

2020

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Husniah

NIM : 17111024110199

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Judul Penelitian : Hubungan Kinerja Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan terhadap Empati Mutu Pelayanan Keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda

Menyatakan bahwa penelitian yang saya tulis ini benar benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pemikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari didapatkan bukti bahwa terdapat plagiat dalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan (Permendiknas No 17, tahun 2010).

Samarinda, Juli 2020



Husniah

NIM : 17111024110199

LEMBAR PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DALAM MELAKUKAN ASUHAN
KEPERAWATAN TERHADAP EMPATI MUTU PELAYANAN
KEPERAWATAN DI RSIA QURRATA A'YUN SAMARINDA**

SKRIPSI

DI SUSUN OLEH :

Husniah

17111024110199

Disetujui untuk diujikan

Pada tanggal, 2 Juli 2020

Pembimbing



Ns. Enok Sureskiarti, M.Kep
NIDN : 1119018202

Mengetahui,
Koordinator Mata Ajar Skripsi



Ns. Milkhatur, M.Kep
NIDN : 1121018501

LEMBAR PENGESAHAN
HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DALAM MELAKUKAN ASUHAN
KEPERAWATAN TERHADAP EMPATI MUTU PELAYANAN
KEPERAWATAN DI RSIA QURRATA A'YUN SAMARINDA

SKRIPSI

DI SUSUN OLEH :

HUSNIAH

17111024110199

Diseminarkan dan Diujikan

Pada tanggal, 2 Juli 2020

Penguji I



Ns. Miikhatur, M.Kep
NIDN : 1121018501

Penguji II



Ns. Enok Sureskiarti, M.Kep
NIDN : 1119018202



Mengetahui :
Ketua Prodi S1 Keperawatan


Ns. Dwi Rahmah Fitriani, M.Kep
NIDN. 1119097601

**Hubungan Kinerja Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan terhadap
Empati Mutu Pelayanan Keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda
2020**

Husniah¹, Enok Sureskiarti², Milkhatun³

Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan dan Farmasi
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur
Jl. Ir. H. Juanda No.15, Samarinda

Email : Husniah036@gmail.com

INTISARI

Empati artinya memahami, Empati dalam pelayanan keperawatan adalah sesuatu hal yang memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani. Kinerja perawat berfungsi sebagai tolak ukur pelayanan kesehatan maka perlu untuk mengkaji tentang kinerja guna mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien yang sehat maupun sakit. Penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan kinerja perawat dengan empati mutu pelayanan keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda. Peneliti menggunakan jenis pendekatan deskriptif korelasional dengan rancangan *cross sectional* dengan instrument yang digunakan adalah kuesioner dengan sampel 62 pasien dengan teknik *simple random sampling*. Hasil uji analisa bivariat menggunakan uji *chi-square* hasil *p-value* $0,047 < \alpha$ (0,05) dan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dengan empati mutu pelayanan keperawatan.

Kata Kunci : Kinerja Perawat, Empati, Mutu Pelayanan Keperawatan

¹ Mahasiswa S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

² Dosen, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

³ Dosen, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

***The Relationship between Nurses Performance in Conducting Nursing Care
Towards Empathy of the Quality of Nursing Services at RSIA Qurrata
A'yun Samarinda***

Husniah⁴, Enok Sureskiarti⁵, Milkhatun⁶

Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan dan Farmasi
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur
Jl. Ir. H. Juanda No. 15, Samarinda

Email : Husniah036@gmail.com

ABSTRACT

Empathy means understanding, Empathy in nursing services is something that understands the person being served with care, sympathy, understanding and there is involvement in various problems faced by the person being served. Nurse performance serves as a benchmark for health services, it is necessary to assess the performance in order to maintain and even improve the quality of health services provided to patients who are healthy and sick. The study aims to determine the relationship between nurses' performance and empathy in the quality of nursing services at RSIA Qurrata A'yun Samarinda. Researchers used a descriptive correlational approach with a design cross sectional design with the instrument used was a questionnaire with a sample of 62 patients with simple random sampling technique. Bivariate analysis test results using the test chi-square results $p\text{-value } 0.047 < \alpha (0.05)$ and it can be concluded that there is a significant relationship between nurse performance with empathy quality of nursing services.

Keywords : Nurse performance, empathy, quality nursing service

⁴ Nursing Student, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

⁵ Lecturer, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

⁶ Lecturer, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

MOTTO

Apapun yang kamu lakukan mulailah dengan ikhlas dan sabar, karena sesuatu pekerjaan yang dilakukan dengan ikhlas dan sabar akan membuahkan hasil yang manis dan indah.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, puji dan syukur kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'aala* atas limpahan rahmat dan karunia dan ridho-Nya, serta tak lupa sholawat dan salam kepada Nabi besar Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian dengan judul "Hubungan Kinerja Perawat Dalam Melakukan Asuhan Keperawatan Terhadap Empati Mutu Pelayanan Keperawatan Di RSIA Qurrata A'yun Samarinda".

Dalam proses penyusunan skripsi ini banyak berbagai pihak yang telah memberikan dorongan atau motivasi, bantuan serta masukan sehingga dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang terhormat kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji, M.S. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Bapak Ghozali MH, M.Kes. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Farmasi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
3. Ibu Ns. Dwi Rahmah Fitriani, S.Kep., M.Kep., selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

4. Ibu Ns. Enok Sureskiarti, S.Kep., M.Kep., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan selama masa proses pengajuan judul hingga terselesaikannya skripsi penelitian ini.
5. Ibu Ns.Milkhatun., M.Kep., selaku koordinator mata ajar skripsi Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
6. Kepala Manajemen Keperawatan serta seluruh perawat Rumah Sakit Ibu dan Anak Qurrata A'yun Samarinda, yang telah membantu penelitian ini berjalan dari awal hingga selesai.
7. Kepada kedua orang tua saya dan saudara saya yang selalu memberikan dukungan moral maupun materi serta segala kasih sayang cinta dan ketulusan.
8. Terima kasih juga saya ucapkan kepada para senior yang telah membagikan ilmu-ilmunya kepada saya.
9. Terima kasih kepada seluruh sahabat dan juga teman seperjuangan saya di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur angkatan 2016 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas persahabatan dan juga kerja samanya.
10. Dan terima kasih kepada semua pihak yang memberikan bantuan, kasih sayang, dan perhatiannya kepada penulis yang saya tidak dapat sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi penelitian ini tidak luput dari kesalahan dan jauh dari kata sempurna, semata – mata karena

keterbatasan yang ada pada penulis baik pengalaman, pengetahuan dan waktu yang tersedia. Oleh karena itu, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat terutama dalam perkembangan ilmu keperawatan dimasa mendatang. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Samarinda, Mei 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
INTISARI.....	5
abstract.....	6
MOTTO.....	7
KATA PENGANTAR	8
DAFTAR ISI	11
DAFTAR TABEL	13
DAFTAR LAMPIRAN	14
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Keaslian Penelitian.....	13
BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Telaah Pustaka	15
B. Penelitian Terkait	45
C. Kerangka Teori.....	49
D. Kerangka Konsep.....	50
E. Hipotesis	51
BAB III.....	52
METODE PENELITIAN.....	52

A. Rancangan penelitian	52
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	52
C. Waktu dan Tempat Penelitian	56
D. Definisi Operasional	56
E. Instrumen Penelitian	57
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	59
G. Teknik Pengumpulan Data	63
H. Teknik Analisa Data	64
I. Etika Penelitian	69
J. Jalannya Penelitian	70
K. Jadwal Penelitian	71
BAB IV	73
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
A. Hasil penelitian.....	73
B. Pembahasan	81
C. Keterbatasan penelitian	93
BAB V	94
PENUTUP	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Teori Penelitian	49
Tabel 2.2 Kerangka Konsep Penelitian	50
Tabel 3.1 Definisi Operasional	56
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner Kinerja Perawat.....	58
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	69
Tabel 4.1 Gambaran Distribusi Frekuensi dan Presentase Karakteristik Responden	76
Tabel 4.2 Gambaran Distribusi Frekuensi dan Presentase Univariat Independen	78
Tabel 4.3 Gambaran Distribusi Frkuensi dan Presentase Univariat Dependen	79
Tabel 4.4 Gambaran Bivariat Hubungan Gaya Kepemimpinan Dengan Burnout	79

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Biodata Peneliti
- Lampiran 2 : Lembar Persetujuan Responden
- Lampiran 3 : Lembar *Informed Consent*
- Lampiran 4 : Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 : Hasil Spss Uji Validitas Empati
- Lampiran 6 : Hasil Spss Uji Reliabilitas Kinerja Perawat
- Lampiran 7 : Hasil Spss Uji Reliabilitas Empati
- Lampiran 8 : Hasil Spss Uji Normalitas
- Lampiran 9 : Hasil Spss Karakteristik Responden
- Lampiran 10 : Hasil Spss Mean Kinerja Perawat
- Lampiran 11 : Hasil Spss Mean Empati
- Lampiran 12 : hasil Spss Uji Chi Square
- Lampiran 13 : Hasil Spss Uji Validitas Kinerja Perawat
- Lampiran 14 : Surat Ijin Studi Pendahuluan
- Lampiran 15 : Surat Uji Validitas