

**HUBUNGAN BENTUK EMPATI DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT  
JALAN DI RSUD INCHE ABDOEL MOEIS KOTA SAMARINDA**

**SKRIPSI**



**DIAJUKAN OLEH**

**NURUL FEBRIYANTI**

**1911102413037**

**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH**

**KALIMANTAN TIMUR**

**2023**

**Hubungan Bentuk Empati dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di  
RSUD Inche Abdoel Moeis Kota Samarinda**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Persyaratan Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat



**DIAJUKAN OLEH**

**NURUL FEBRIYANTI**

**1911102413037**

**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH**

**KALIMANTAN TIMUR**

**2023**

## SURAT KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Febriyanti  
NIM : 1911102413037  
Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat  
Judul Penelitian : Hubungan Bentuk Empati dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda

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

Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat plagiat dalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (Pemendiknas No. 17, tahun 2010).

Samarinda, 26 Juni 2023



Nurul Febriyanti  
NIM. 1911102413037

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN BENTUK EMPATI DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT  
JALAN DI RUMAH SAKIT I.A. MOEIS KOTA SAMARINDA**

**SKRIPSI**

**DISUSUN OLEH:  
NURUL FEBRIYANTI  
1911102413037**

**Disetujui untuk diujikan  
Pada tanggal, 12 Juli 2023**

**Mengetahui,**

**Koordinator Mata Ajar Skripsi**



**Drs. Wahidatul Oktaviani, Ph.D  
NIDN. 11008108701**

**Pembimbing,**

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive name.

**Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D  
NIDN. 1116029001**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**HUBUNGAN BENTUK EMPATI DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT**  
**JALAN DI RSUD INCHE ABDOEL MOEIS KOTA SAMARINDA**

**SKRIPSI**

**DI SUSUN OLEH :**  
**NURUL FEBRIYANTI**  
**1911102413037**

**Disetujui untuk diujikan**  
**Pada tanggal, 12 Juli 2023**

**Penguji I**



**Sri Sunarti, M.PH**  
**NIDN. 1115037801**

**Penguji II**



**Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D**  
**NIDN. 1114077102**

**Mengetahui,**  
**Ketua**  
**Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat**



**Nida Amalia, M.PH**  
**NIDN. 1101119301**

## Hubungan Bentuk Empati dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Inche Abdoel Moeis Kota Samarinda

Nurul Febriyanti<sup>1</sup>, Ferry Fadzilul Rahman, Ph.D<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.

\*Kontak Email: [nurullfebri15@gmail.com](mailto:nurullfebri15@gmail.com), [ffr607@umkt.ac.id](mailto:ffr607@umkt.ac.id)

---

---

### INTISARI

**Tujuan Studi:** Studi ini bertujuan untuk menyelidiki apakah terdapat korelasi antara rasa empati dan tingkat tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit I.A. Moeis, yang terletak di Kota Samarinda

**Metodologi:** Penelitian ini memanfaatkan metode penelitian kuantitatif dengan desain crosssectional. Data yang terhimpun diambil melalui pengisian kuesioner. Kelompok populasi yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan yang berada di rumah sakit I.A. Moeis Kota Samarinda dengan mengambil sampel sebanyak 72 responden menggunakan pendekatan non-probabilitas melalui teknik consecutive sampling, penelitian ini mengaplikasikan metode statistik uji chi square.

**Hasil:** berdasarkan hasil asymp.sig P yang didapat dari uji statistik chi square sebesar 0.017, yang lebih kecil dari nilai signifikansi yang ditetapkan sebesar 0.05, kesimpulannya adalah terdapat korelasi antara empati dan tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan perawatan rawat jalan di Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda.

**Manfaat:** Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan rumah sakit sebagai bahan referensi untuk membuka wawasan serta pengetahuan peneliti selanjutnya perihal empati tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan.

---

**Kata Kunci :** Empati, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan

***The Relationship between Forms of Empathy and Outpatient Satisfaction at Inche  
Abdoel Moeis Regional Hospital, Samarinda City***

**Nurul Febriyanti<sup>1</sup>, Ferry Fadzilul Rahman, Ph.D<sup>2</sup>**

<sup>1,22</sup>*Muhammadiyah University of East Kalimantan, Samarinda, Indonesia.*

*\*E-mail Contact : [nurullfebri15@gmail.com](mailto:nurullfebri15@gmail.com), [ffr607@umkt.ac.id](mailto:ffr607@umkt.ac.id)*

---

---

**ABSTRACT**

**Purpose of study :** *This study aims to investigate whether there is a correlation between empathy and the level of patient satisfaction at I.A. Moeis Hospital, located in Samarinda City.*

**Methodology :** *This research utilizes a quantitative research method with a cross-sectional design. The gathered data is collected through questionnaire surveys. The targeted population group for this study consists of outpatient patients at I.A. Moeis Hospital in Samarinda City. A sample of 72 respondents is obtained using a non-probability approach through consecutive sampling technique. The research employs the statistical method of chi-square test for analysis.*

**Result :** *Based on the obtained asymp.sig P value from the chi-square statistical test, which is 0.017, smaller than the established significance level of 0.05, the conclusion is that there is a correlation between empathy and the level of patient satisfaction among those receiving outpatient care at I.A. Moeis Hospital in Samarinda City.*

**Applications :** *The results of this study can be used by the hospital as reference material to broaden the insights and knowledge of future researchers regarding the empathy of health workers with outpatient patient satisfaction.*

---

**Keywords :** *Empathy, Patient Satisfaction, Service Quality*

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur kehadiran Allah Subhana Wata'ala atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya. Serta berkah dari junjungan Nabi Muhammad SAW sehingga penulis mampu menyusun skripsi penelitian dengan judul “Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Inche Abdul Moeis” dapat diselesaikan guna untuk memenuhi persyaratan kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Dalam penyusunan hasil ini penulis banyak menghadapi hambatan, namun berkat Kehendak-Nya lah penulis mampu menyelesaikan hasil penelitian ini dan banyak pihak yang memberikan masukan dan saran dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang tulus penulis kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Bapak Ghozali, MH, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan.
3. Ibu Nida Amalia, M.PH, selaku Ketua Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat sekaligus Dosen Pembimbing Kolaborasi Dosen Mahasiswa yang telah memberikan bimbingan serta arahan dalam penyusunan hasil penelitian.



4. Lisa Wahidatul Octavia, P.hD, selaku Koordinator mata ajar skripsi tahun 2023 Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
5. Dosen-dosen program studi S1 Kesehatan Masyarakat yang telah banyak memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis
6. Orang tua saya Bapak Sayuti dan Ibu Hasnawiyah tercinta yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, motivasi, dan do'a yang tiada henti.
7. Teman-teman Kelompok KDM Febri Krisbiantoro, Elvina Nurfarisa Rohman, Kasih Nadhira, Nurul Annisa yang telah membantu dan bekerja sama dalam penyusunan skripsi hasil penelitian.
8. Sahabat sahabat penulis yang selalu menyemangati dan mendukung penulis.
9. Rekan rekan mahasiswa S1 Kesehatan Masyarakat angkatan 2019 atas kerjasamanya selama menimba ilmu di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Penulis menyadari bahwa penulisan hasil penelitian ini masih memiliki banyak kesalahan. Kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan dapat menambah wawasan penulis guna menyempurnakan hasil penelitian. Demikian hasil penelitian ini yang penulis sampaikan, semoga dapat bermanfaat dan menjadi inspirasi bagi mahasiswa yang akan melaksanakan penelitian selanjutnya dan bagi

pembaca semoga dapat menambah ilmu dari hasil penelitian yang sudah dituliskan.

*Wassalamu'alaikum Warahamtullahi Wabarakatuh*

Samarinda, 16 Maret 2023

Nurul Febriyanti  
NIM.1911102413037

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT KEASLIAN PENELITIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Kerangka Konsep .....	7
1.6 Hipotesis/ Pertanyaan Penelitian .....	7
<b>BAB II METODE PENELITIAN.....</b>	<b>8</b>
2.1 Rancangan Penelitian .....	8
2.2 Populasi dan Sampel.....	8
2.2.1 Populasi Penelitian.....	8
2.2.2 Sampel.....	8
2.2.3 Teknik Pengumpulan Sampel.....	10
2.3 Waktu dan Tempat Penelitian.....	11
2.4 Definisi Operasional .....	11
2.5 Instrumen Penelitian.....	12
2.5.1 Uji Validitas .....	12
2.5.2 Uji Reliabilitas.....	13
2.6 Prosedur Penelitian .....	13

2.6.1 Teknik Pengumpulan Data .....	13
2.6.2 Teknik Analisis Data .....	14
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>17</b>
3.1 Gambaran Umum Rumah sakit I.A Moeis.....	17
3.2 Hasil Penelitian.....	17
3.3 Pembahasan .....	24
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>30</b>
4.1 Kesimpulan.....	30
4.2 Saran.....	31
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>33</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Definisi Operasional .....	11
Tabel 3.1 Distribusi Jenis Kelamin .....	17
Tabel 3.2 distribusi usia berdasarkan tahun.....	18
Tabel 3.3 Distribusi responden berdasarkan pekerjaan .....	18
Tabel 3.4 distribusi Pendidikan .....	19
Tabel 3.5 gambaran Empati.....	20
Tabel 3.6 gambaran kepuasan pasien .....	20
Tabel 3.7 distribusi kepuasan pasien berdasarkan sosiodemografik responden .....	21
Tabel 3.8 uji analisis chi-square.....	24

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konsep Hubungan Empati Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien.....	7
---	---

## **DAFTAR SINGKATAN**

1. WHO : World Health Organisation
2. RS : Rumah Sakit
3. I.A : Inche Abdul
4. UU : Undang-undang

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Biodata Peneliti

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 3 Surat Persetujuan Responden

Lampiran 4 Lembar Konsultasi

Lampiran 5 Lembar Jurnal

Lampiran 6 Instrumen Penelitian

Lampiran 7 Hasil Uji SPSS

Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 9 Hasil Uji Turnitin