

**NASKAH PUBLIKASI (*MANUSCRIPT*)**

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

***THE RELATIONSHIP BETWEEN FORMS OF EMPATHY AND  
OUTPATIENT SATISFACTION AT INCHE ABDOEL MOEIS REGIONAL  
HOSPITAL, SAMARINDA CITY***

**NURUL FEBRIYANTI<sup>1\*</sup>, FERRY FADZLUL RAHMAN, PH.D<sup>2</sup>**



**DIAJUKAN OLEH:  
NURUL FEBRIYANTI  
1911102413037**

**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
KALIMANTAN TIMUR  
2023**

**Naskah Publikasi (*Manuscript*)**

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

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

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



**DIAJUKAN OLEH:**

**Nurul Febriyanti**

**1911102413037**

**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH**

**KALIMANTAN TIMUR**

**2023**

**PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Kami dengan ini mengajukan surat persetujuan untuk publikasi penelitian dengan judul :

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

Bersamaan dengan surat persetujuan ini kami lampirkan naskah publikasi.

**Pembimbing**



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

**Peneliti**



**Nurul Febriyanti**  
NIM. 1911102413037

**Mengetahui,  
Koordinator Mata Ajar Skripsi**



**Lisa Wahidatul Oktaviani, Ph.D**  
NIDN. 1108108701

**LEMBAR PENGESAHAN**

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

**NASKAH PUBLIKASI**

**DI SUSUN OLEH :  
NURUL FEBRIYANTI  
1911102413040**

**Diseminarkan dan Diujikan  
Pada tanggal, 12 Juli 2023**

**Penguji I**



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

**Penguji II**



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

**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**

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

**Nurul Febriyanti<sup>1\*</sup>, Ferry Fadzul 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)

Diterima:xx/xx/xx

Revisi:xx/xx/xx

Diterbitkan: xx/xx/xx

---

**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*

**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*

## 1. PENDAHULUAN

Selama 20 tahun terakhir, kepuasan pasien telah mendapatkan perhatian sebagai sumber informasi yang penting untuk mengidentifikasi kesenjangan dan merupakan tindakan yang efektif untuk perencanaan dalam peningkatan kualitas organisasi pelayanan kesehatan (Sulo et al., 2019).

Kepuasan pasien atau pelanggan merupakan inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien atau pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas membangun loyalitas pasien atau pelanggan, oleh karena itu pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru (Mokodompit et al., 2022).

Pasien merasa diperhatikan oleh staf dan memiliki skor kepuasan yang lebih tinggi ketika kebutuhan dan keluhan mereka ditangani secara memadai dengan cara yang tulus dan individual. Untuk meningkatkan kepuasan pasien. Dimensi Empati yang mendalam memperhatikan pasien, memahami kebutuhan mereka dan konstruksi apa yang dicapai, komunikasi yang baik mempengaruhi kepuasan pasien dan menyampaikan sentuhan perawatan psikologis dikatakan berhubungan secara signifikan dan dapat mengurangi tingkat stress pada pasien (Rizal et al., 2021).

Empati adalah perhatian tulus dan bersifat individual atau pribadi adalah pemahaman dan informasi tentang pasien, memahami kebutuhan waktu operasi yang nyaman untuk pasien tertentu dan untuk pasien yang akan dirawat dalam perawatan pemberian kepada pasien berusaha memahami keinginan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi (Hasan, 2021).

Dengan menunjukkan empati, dokter dan perawat juga dapat membantu mengurangi kecemasan dan ketidaknyamanan yang mungkin dirasakan oleh pasien. Dalam beberapa kasus, kurangnya empati dapat menyebabkan pasien merasa kurang puas dengan perawatan yang diterima, meskipun pengobatan dan perawatan medis yang diberikan oleh dokter atau tenaga medis telah efektif. Oleh karena itu, menunjukkan empati dapat menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien (Erawati, 2022). Sehingga Melihat permasalahan yang ada di Rumah Sakit I.A Moeis terkait Empati tenaga kesehatan serta kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan Bentuk Empati Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Abdoel Moeis, Kota Samarinda.

## 2. METODOLOGI

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan pendekatan kuantitatif digabungkan dengan metodologi cross sectional. Dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan (sekali waktu) antara kedua variabel untuk menguji empati dengan kepuasan pasien rawat jalan. Teknik pengambilan sampel penelitian ini yaitu non probability sampling dengan menggunakan jenis consecutive sampling sebagai pendekatan pengambilan sampel untuk menghitung sampel menggunakan rumus lameshow dikarenakan jumlah populasi yang tidak diketahui. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa ada total 72 orang. Pengumpulan data untuk penelitian ini menggunakan kuesioner, serta uji statistik yang dilakukan yaitu menggunakan uji chi square.

## 3. HASIL DAN DISKUSI

### 3.1 Analisis Univariat

#### 3.1.1 Karakteristik Responden

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	29	40.3 %
Perempuan	43	59.7%
Total	72	100%

karakteristik Jenis Kelamin tersebut menunjukkan bahwa dari total 72 orang, terdapat 29 orang laki-laki (40.3%) dan 43 orang perempuan (59.7%).

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Karakteristik	N	Min	Max	Rata-rata
Usia	72	17	67	37
<b>Total</b>	<b>72</b>			

Tabel 2 diketahui bahwa data tersebut mencakup 72 orang dengan rentang usia antara 17 tahun hingga 67 tahun dari kelompok tersebut rata-rata usia tersebut adalah 37 tahun.

**Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan**

Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)
SD	3	4.2 %
SMP	8	11.1%
SMA, SMK, MAN	52	72.2%
S1, D4	9	12.5%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas diketahui gambaran karakteristik pendidikan tersebut menunjukkan bahwa dari total 72 orang, terdapat 3 orang dengan pendidikan SD (4.2%), 8 orang dengan pendidikan SMP (11.1%), 52 orang dengan pendidikan SMA, SMK, atau MAN (72.2%), dan 9 orang dengan pendidikan S1 atau D4 (12.5%).

**Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)
Karyawan Swasta	29	40.3%
IRT	24	33.3%
Petani	5	6.9%
Guru	1	1.4%
Bidan	1	1.4%
Mahasiswa	2	2.8%
Pedagang	3	4.2%
Wirausaha	1	1.4%
Pelajar	6	8.3%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas diketahui gambaran karakteristik pekerjaan tersebut menunjukkan bahwa dari total 72 orang, sebanyak 29 orang (40.3%) bekerja sebagai karyawan swasta, 24 orang (33.3%) merupakan ibu rumah tangga (IRT), dan terdapat variasi pekerjaan lainnya seperti petani, guru, bidan, mahasiswa, pedagang, wirausaha, dan pelajar dengan frekuensi yang lebih rendah. Total keseluruhan populasi dalam tabel ini adalah 72 orang, dan persentase keseluruhan adalah 100%.

### 3.2 Analisis Bivariat

Variabel	Kepuasan				P-Value	
	Tidak Puas		Puas			
	N	%	N	%		
<i>Empati</i>	Tidak Baik	7	70%	6	9.7%	<b>0.000</b>
	Baik	3	30%	56	90.3%	

Berdasarkan tabel diperoleh hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai asymp.sig (0.000) < (0.05). Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara Empati dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda.

### 3.3 Diskusi

Empati dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien dalam perawatan di rumah. Ketika pasien merasakan empati dari staf medis yang merawat mereka, mereka biasanya merasa dihargai, didengarkan, dan diperhatikan. Empati memungkinkan dibangunnya hubungan yang kuat antara pasien dan staf medis. Hal ini dapat menciptakan hubungan kepercayaan dan rasa aman antara pasien dan staf perawat, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pasien dan membangun kerjasama yang baik (Salwah 2022)

Penelitian ini selaras dengan penelitian sebelumnya Prihatin, Jamaluddin, and Syahnur( 2022) bahwa Empati Ini adalah pandangan dari pasien yang dinilai berdasarkan etika dan keramahan dalam penyediaan layanan secara personal dengan perhatian tulus dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien sebagai konsumen, bertindak untuk kepentingan pasien, serta konsisten dalam memberikan bantuan kepada pasien meskipun tanpa permintaan.

Kepuasan pasien di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda. Kepuasan pasien di rumah sakit merupakan faktor penting dalam penilaian mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi citra dan reputasi rumah sakit, serta keputusan pasien untuk kembali ke rumah sakit yang sama atau merekomendasikannya kepada orang lain (Siyen, Hadi, and Asriwati 2020)

Hal ini sama dengan penelitian Wowor, Rumayar, and Maramis (2019) empati dapat berpengaruh pada kepuasan pasien kaitan antara empati dan kepuasan pasien sangat erat. Ketika pasien merasakan empati staf medis, mereka merasa berharga dan penting. Perasaan ini dapat meningkatkan kepuasan pasien karena mereka merasa dikenali dan didengar secara emosional. Berkat empati, staf medis dapat menanggapi kebutuhan individu pasien dengan lebih sensitif. Dengan demikian, empati memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dengan perawatan yang mereka terima

Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari hubungan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada pasien menunjukkan bahwa pasien tersebut

mengalami hubungan empati dalam kategori 72 responden yang mengalami puas ada 56 responden. Hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan empati dengan kepuasan pasien.

Hasil analisis empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda sebanyak 56 responden. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan responden yang mengalami kepuasan pasien.

Data dari penelitian di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda mengindikasikan bahwa tingkat empati telah mencapai tingkat yang memadai, hal ini ditunjukkan oleh hasil uji chi square yang menunjukkan nilai asymp.sig (0.000) lebih kecil dari (0.05).

Penelitian ini selaras dengan penelitian sebelumnya Gultom et al. (2021) Berdasarkan analisis empati yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan disebabkan oleh perawat dalam melayani pasien bersikap ramah dan sopan. Empati oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan dirasakan karena persepsi pasien bahwa empati yang dimiliki petugas kesehatan. Penelitian ini mengungkapkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dalam dimensi empati dan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Cut Mutia Aceh Utara. Hal ini didukung oleh nilai p-value sebesar 0,001, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Penelitian ini menyoroti beberapa aspek, seperti dokter yang memberikan perhatian saat pasien menyampaikan keluhan kesehatan, dokter yang memberikan pengobatan dengan sikap ramah, perawat yang memberikan pelayanan kepada pasien dengan kasih sayang dan efisiensi, perawat yang bersikap ramah dan memberikan pelayanan yang konsisten, serta perawat yang menjalankan tugasnya tanpa membedakan status sosial pasien.

Empati merupakan bentuk perhatian yang diberikan oleh petugas kepada pasiennya melalui pemahaman atas kebutuhan pasien, komunikasi yang efektif, dan pemberian perhatian yang khusus kepada pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa melalui sikap perhatian dari pegawai terhadap pasien, dengan memberikan perhatian yang mendalam, dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan kondisi di mana harapan pasien terpenuhi melalui respons cepat dari petugas dan pemberian layanan berkualitas. Kepuasan pasien dapat dengan mudah tercapai jika pegawai berkomitmen untuk menunjukkan empati, yaitu mampu merasakan perasaan orang lain, karena dari sini komponen-komponen kepuasan pasien terbentuk. Temuan dari penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain dengan judul "Faktor Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Unit Rawat Jalan Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih".

Hasil dari penelitian ini konsisten dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (3) menunjukkan bahwa ada hubungan pelayanan empati dengan kepuasan pasien rawat jalan. Berdasarkan analisis empati berhubungan dengan yang menunjukkan adanya korelasi antara pelayanan empati dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Hasil analisis mengungkap bahwa korelasi ini terjadi karena perawat menunjukkan sikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Penulis menyadari keterbatasan penelitian dan kekurangan, antara lain, Metode penelitian ini terkendala konsentrasi responden saat menjawab pertanyaan pada kuesioner dapat dipengaruhi oleh tingginya aktivitas mereka. Untuk mengurangi keterbatasan ini penelitian dilakukan pada saat pasien selesai mendapatkan pelayanan, Dalam penelitian ini ada kemungkinan adanya bias ingatan atau ketidaksempurnaan dalam pengumpulan data karena bergantung pada ingatan individu pada pasien.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda, maka disimpulkan hasil identifikasi dapat diketahui sebagian besar gambaran empati dikatakan baik dan hanya sejumlah kecil dikatakan tidak baik. Kepuasan para pasien rawat jalan di dapatkan responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda Terdapat hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda, empati yang berdampak positif terhadap kepuasan pasien. Oleh sebab itu dapat diketahui berdasarkan temuan berikut, dapat disimpulkan bahwa empati yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan

pasien di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda. Upaya untuk meningkatkan empati di rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien.

## 5. SARAN DAN REKOMENDASI

Hasil penelitian memberikan rekomendasi kepada peneliti yang dapat menjadi dasar untuk lebih meningkatkan empati agar kepuasan pasien dapat lebih ditingkatkan di masa yang akan datang. Berikut adalah rekomendasi yang dibuat oleh penelitian :

- **Bagi Rumah Sakit I.A Moeis**

Melakukan evaluasi berkala terhadap pemantauan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan temuan penelitian, menyediakan pelatihan dan pengembangan keterampilan empati kepada staf medis dan tenaga kesehatan.

- **Bagi Masyarakat**

Menyampaikan informasi mengenai hasil penelitian ini kepada masyarakat secara transparan, sehingga masyarakat dapat memiliki pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya empati dalam pelayanan kesehatan.

- **Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur**

Menggunakan temuan penelitian ini sebagai dasar untuk mengembangkan kurikulum atau program pendidikan yang lebih fokus pada pengembangan empati pada tenaga kesehatan

Dengan mengimplementasikan saran-saran ini, diharapkan manfaat penelitian ini dapat lebih optimal bagi Institusi Rumah sakit I.A Moeis, Masyarakat dan universitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

## 6. UCAPAN TERIMA KASIH.

Penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tulus kepada Dosen Pembimbing, Dosen Penguji, keluarga, dan rekan-rekan yang telah memberikan dukungan, semangat, dorongan, serta bantuan berharga dalam menyelesaikan proyek KDM (Kerjasama Dosen Mahasiswa) di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, yang berkontribusi pada penyelesaian skripsi mahasiswa dan publikasinya.

## 7. REFERENSI

- Adityawati, R., Latifah, E., & Hapsari, W. S. (2020). Di Instalasi Farmasi Puskesmas Grabag I the Evaluation of Drug Information Service At the Outpatient in Pharmacy At Puskesmas Grabag I. *Jurnal Farmasi Sains Dan Praktis*, 1(2), 6–10.
- Ahenkan, A., & Aduo-Adjei, K. (2017). Predictors of Patient Satisfaction With Quality of Healthcare in University Hospitals in Ghana. *Hospital Practices and Research*, 2(1), 9–14. <https://doi.org/10.15171/hpr.2017.03>
- Erawati, P. (2022). PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH PERILAKU CARING DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT JALAN RSUD KABUPATEN KARANGASEM. Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1281–1298.
- Moslehpour, M. (2022). Pengaruh Komunikasi Dokter Terhadap Kepuasan Rawat Inap.
- Nalendra, A. R. A., Rosalinah, Y., Priadi, A., Subroto, I., Rahayuningsih, R., Lestari, R., Kusamandari, S., Yuliasari, R., Astuti, D., & Latumahina, J. (2021). *Statistika Seri Dasar Dengan Spps*. Media Sains Indonesia.
- Nur'aini. (2019). PENGARUH DAYA TANGGAP DAN EMPATI PARA MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT DEMANG SEPULAU RAYA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH. 2(April).
- Rizal, F., Marwati, T. A., & Solikhah, S. (2021). Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Di Unit Fisioterapi. *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*, 8(2), 54. <https://doi.org/10.29406/jkmm.v8i2.2624>

Salwah, S. (2022). HUBUNGAN PENGALAMAN PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) HAJI MAKASSAR=  
Relationship between Patient Experience and Satisfaction of Inpatients in RSUD Haji Makassar. Universitas Hasanuddin.

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

*by* Nurul Febriyanti

---

**Submission date:** 28-Aug-2023 01:56PM (UTC+0800)

**Submission ID:** 2152579587

**File name:** naspub\_turnitin.docx (158.54K)

**Word count:** 2202

**Character count:** 14104

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

### ORIGINALITY REPORT

<b>22%</b>	<b>21%</b>	<b>17%</b>	<b>10%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>dspace.umkt.ac.id</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>jurnal.uui.ac.id</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>journals.umkt.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>jurnal.unismuhpalu.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>core.ac.uk</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>media.neliti.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repository.unib.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>idr.uin-antasari.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>