

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA KEMAMPUAN BEREMPATI DENGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT RSU DR. RM. DJOELHAM KOTA BINJAI

Oleh :
DIAN PUTRI ASTUTI
05 860 0151

Pada dasarnya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan hubungan antara kemampuan berempati dengan kualitas pelayanan perawat RSU DR. RM. Djoelham dan dilaksanakan pada tanggal 23-25 Maret 2010. Hipotesis yang diajukan adalah : ada hubungan yang positif antara kemampuan berempati dengan kualitas pelayanan perawat, diasumsikan semakin tinggi kemampuan berempati maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat. Dan sebaliknya semakin rendah kemampuan berempati maka rendah pula kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat terhadap pasien.

Penelitian ini menggunakan dua skala yakni skala kemampuan berempati dan skala kualitas pelayanan perawat. Skala kemampuan berempati terdiri dari 4 aspek berdasarkan teori Davis (1983) yaitu : *Persepective Taking* (PT), *Fantasy* (FS), *Empathic Concern* (EC), dan *Personal Distress* (PD). Sedangkan kualitas pelayanan perawat terdiri dari 2 aspek berdasarkan teori Azwar (dalam Eka, 2009) yaitu aspek medis dan non medis.

Berdasarkan hasil dari penelitian diketahui bahwa tidak ada hubungan kemampuan berempati dengan kualitas pelayanan perawat. Hal ini dibuktikan dengan koefisien determinan $r^2 = 0,000$, yang artinya tidak ada sumbangan dari kemampuan berempati dengan kualitas pelayanan perawat sehingga hipotesis ditolak. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara umum, bahwa para perawat dinyatakan memiliki kemampuan berempati yang tergolong tinggi sebab nilai rata-rata empirik (85,925) > dari nilai rata-rata hipotetik (75). Nilai kualitas pelayanan perawat juga termasuk sangat tinggi hal ini dilihat dari nilai rata-rata empirik (41,509) > dari nilai rata-rata hipotetik (32,2).

Kata kunci : Kompetisi kerja, motivasi pengembangan karir dan jenis kelamin.