

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikanNya kepada peneliti sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang akan mendukung tugas akhir guna mendapatkan gelar Sarjana Psikologi.

Terima kasih yang tak terhingga pertama sekali penulis ucapkan. Kepada orang tua tersayang, yaitu Ayahanda (Alm) A. N. Chaniago, walaupun sudah tiada lagi disisi penulis, penulis selalu mengingat pesan dimana penulis harus mampu menggapai cita-cita yang diinginkan dan ibunda Mariana Sembiring, terima kasih atas perhatian dan dukungannya yang selalu memberikan semangat yang tiada hentinya selama penulis menyelesaikan tugas akhir dan juga sebagai motivator dalam hidup peneliti. Tak lupa juga kepada abangda tersayang Deni Syahpenawarta, SP dan Dono Eka Wijaya terima kasih atas perhatiannya selama ini dalam menyelesaikan tugas akhir peneliti.

Dalam penelitian ini penulis juga telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini juga dengan ketulusan dan keikhlasan hati penulis mengucapkan terima kasih yang tidak ternilai kepada :

1. Yayasan Haji Agus Salim serta para rektorat yang telah membangun dan berperan serta mempertahankan citra positif pendidikan di Universitas Medan Area.
2. Ibu Dra. Irna Minauli, S.Psi, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
3. Bapak Zuhdi Budiman, S.Psi, selaku wakil dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area .
4. Ibu Suryani Hardjo, S.Psi, MA. Selaku Dosen Pembimbing I yang sudah bersedia meluangkan waktu, ilmu yang begitu banyak dan juga sebagai motivator untuk penulis.
5. Ibu Rahmi Lubis, S.Psi, M.Psi. Selaku Dosen Pembimbing II yang sudah bersedia meluangkan waktu, ilmu yang bergitu banyak dan sekaligus sebagai motivator peneliti dalam menyelesaikan karya tulis ini.

6. Ibu Afisah W, Lubis, S.Psi., MA selaku ketua sidang penulis dan ketua jurusan anak dan perkembangan, terima kasih telah bersedia meluangkan waktunya.
7. Bapak Andy Chandra, M.Psi selaku dosen tamu pada saat sidang meja hijau, terima kasih telah bersedia meluangkan waktunya dan masukan yang diberikan kepada penulis hingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Bapak Syafrizaldi, S.Psi., M.Psi, sebagai sekretaris sidang penulis, terima kasih telah bersedia meluangkan waktunya.
9. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, yang telah membantu penulis, bersedia meluangkan waktu, perhatian dan dukungannya guna menyelesaikan karya tulis ini.
10. Para staff administrasi Universitas Medan Area khususnya di lingkungan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah membantu menyelesaikan administrasi yang dibutuhkan penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini.
11. Ibu Dra. Nadia Dina, Apt, selaku ketua KOPPETEKES RSUD. RM. Djoelham Binjai.
12. Ibu Heni Handayani, selaku pegawai perawat yang telah membantu mengurus administrasi selama penelitian di RSUD. RM. Djoelham Binjai.
13. Buat para seluruh perawat yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi skala penelitian. Semoga Allah membalas semua kebaikan Bapak/Ibu, amin.
14. Buat keluarga ku “ my aunty”, kak Dewi, Kak Dina, Yuntel, Tora, Sunta, Randi “Lagirun”, Melani, Dani dan sepupu ku yang lain yang tidak dapat penulis tuliskan satu per satu, keponakan ku ‘wa Ilham, ‘wa Ivan, Nadin, dan si kecil “adek Ratu”.
15. Temen-temen dekatku selama kuliah, Fatimah “meh”, Izal “Asenk”, Rini “rince”, Dedi “Tuken” dan Weni “wence”. Terima kasih atas supportnya dan kebersamaan kita di kampus ini tidak hanya terbatas di sini saja. Terima kasih juga atas semua masukan dan semangatnya.
16. Terima kasih buat Anak-anak “Kos Dodol” Kak Ova, Mey, Ria, Kak Reni, Ayu, Rana, Yani, Tika “tikus”, Yetti “Yetong”, Nita “Nitong”, Rini, Heni, Lia dan Anak-anak kos yang lainnya yang tidak dapat peneliti tuliskan satu per satu, kalian semua penyemangat ku.

17. Sahabat terdekatku dari SMU hingga sekarang, Meme, Ilis, Sri, dan Elia. Terima kasih atas kesetiaan kalian dalam mendengarkan kisah suka dan duka ku selama ini.
18. Teman-temanku di kelas “B” Novi, Mbak Vitha, Ade, Nindya “awak”, Asti, Tata, Kiki, Abdul, Putra, dan yang lainnya. Terima kasih atas dukungannya selama ini.
19. Teman-teman angkatan 2005 yang tidak disebutkan satu persatu. Semoga kebersamaan kita dikampus ini tidak hanya sebatas di sini saja. Terima kasih juga atas semua masukan dan semangatnya.
20. Terima kasih buat B’Fandi “abang awak” dan Acin “Ginseng”, yang telah banyak membantu dan memberikan semangat disaat-saat penulis lelah dan sedih.
21. Terima kasih buat Fauzi yang telah banyak memberikan dorongan dan semangat serta do’anya. Kamu adalah yang terbaik buat ku.
22. Semua pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang terkait dalam penyelesaian skripsi.

Akhirnya kata peneliti menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang turut membantu menyelesaikan karya tulis ini. Semoga bantuan dan keikhlasan yang peneliti terima akan mendapat ridho dari Allah SWT. Amin ya Robbal Alamin.

**Medan, April 2010**

**Peneliti**

**Dian Putri Astuti**

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	<b>1</b>
B. Tujuan Penelitian .....	<b>9</b>
C. Manfaat Penelitian .....	<b>10</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>11</b>
A. Kualitas Pelayanan .....	<b>11</b>
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	<b>11</b>
2. Manfaat Kualitas Bagi Perawat .....	<b>14</b>
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	<b>15</b>



4. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan .....	16
B. Berempati .....	18
1. Pengertian Berempati .....	18
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Empati .....	21
3. Fungsi Empati .....	22
4. Aspek-aspek Yang Terkandung Dalam Empati .....	24
5. Karakteristik Orang Yang Berempati.....	26
C. Perawat .....	27
1. Pengertian Perawat .....	27
2. Tugas Perawat .....	29
3. Standar Pelayanan Perawat .....	31
D. Hubungan Kemampuan Berempati Dengan Kualitas Pelayanan .....	37
E. Hipotesis.....	40
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Identifikasi Variabel Penelitian .....	41
B. Defenisi Operasional Variabel Penelitian .....	42
C. Populasi dan teknik Pengambilan Sampel .....	43
D. Metode Pengumpulan Data .....	44
E. Validitas dan Realibiitas Alat Ukur .....	46
1. Validitas Alat Ukur .....	46
2. Reliabilitas Alat Ukur.....	47
F. Metode Analisis Data .....	48

<b>BAB IV. LAPORAN PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
A. Orientasi Kanchah dan Persiapan penelitian.....	50
1. Orientasi Kanchah.....	50
a. Persiapan Administrasi.....	51
b. Persiapan Alat Ukur.....	51
2. Uji Coba Alat Ukur.....	53
B. Pelaksanaan Penelitian.....	56
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	56
1. Uji Asumsi.....	57
a. Uji Normalitas Sebaran.....	57
b. Uji Linieritas Hubungan.....	58
2. Hasil Perhitungan Korelasi $r$ Product Moment.....	59
3. Hasil perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	59
a. Mean Hipotetik.....	59
b. Mean Empirik.....	60
c. Kriteria.....	60
D. Pembahasan.....	61
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

<b>TABEL</b>	<b>HALAMAN</b>
1. Distribusi Penyebaran Butir-butir Skala Kemampuan Berempati Sebelum Uji Coba .....	54
2. Distribusi Penyebaran Butir-butir Skala Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba .....	54
3. Distribusi Penyebaran Butir-butir Skala Kemampuan Berempati Setelah Uji Coba.....	56
4. Distribusi Penyebaran Butir-butir Skala Kualitas Pelayanan Setelah Uji Coba.....	57
5. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran .....	59
6. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan.....	60
7. Rangkuman Perhitungan Analisis Korelasi $r$ Product Moment .....	61
8. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Nilai Rata-rata Empirik .....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran.....</b>	<b>69</b>
Data Analisis Kemampuan Berempati .....	70
Data Analisis Kualitas Pelayanan .....	72
A. Data Uji Coba.....	74
A.1. Data Uji Coba Skala Kemampuan Berempati.....	77
A.2. Data Uji Coba Skala Kualitas Pelayanan .....	79
Validitas dan Realibitas Skala Alat Ukur.....	86
B. Uji Asumsi.....	100
B.1. Uji Asumsi Normalitas .....	103
B.2. Uji Asumsi Uji Linearitas.....	109
C. Analisis Data Korelasi Product Moment.....	112
D. Skala.....	115
D.1. Skala Kemampuan Berempati .....	115
D.2. Skala Kualitas Pelayanan .....	121
E. Data Bukti Keterangan Penelitian.....	127