

**PERAN SIMPATI DENGAN KUALITAS PELAYANAN
PERAWAT RUMAH SAKIT ISLAM GONDANGLEGI
MALANG**

SKRIPSI

OLEH :

LAILATUL BADRIYAH

09410054



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2013**

**PERAN SIMPATI DENGAN KUALITAS PELAYANAN
PERAWAT RUMAH SAKIT ISLAM GONDANGLEGI
MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Dekan Fakultas Psikologi
Universitas Islam Negeri Malang Untuk Memenuhi
Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Psikologi (S.Psi)**

OLEH :

LAILATUL BADRIYAH

NIM: 09410054



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2013**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lailatul Badriyah

NIM : 09410054

Fakultas : Psikologi

Jurusan : Psikologi

Judul Skripsi : Peran Simpati dengan Kualitas Pelayanan Perawat Rumah
Sakit Islam Gondanglegi Malang

Menyatakan bahwa penelitian tersebut adalah karya saya sendiri dan bukan karya orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini peneliti buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, peneliti bersedia mendapat sanksi akademis.

Malang, 25 September 2013

Peneliti,

Lailatul Badriyah
09410054

HALAMAN PERSEMBAHAN

Peneliti mempersembahkan karya ini, kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat dan hidayahnya kepada penulis.
2. Ayah Surono dan Ibu Lilik Fauziah “tercinta” yang selama ini telah sabar mendidik, memberikan semangat, do'a dan semua dukungan baik moril maupun materil yang tidak dapat saya sampaikan karena terlalu banyak jasa yang sudah diberikan kepada penulis. Semoga saya bisa membanggakan Ayah dan Ibu di jenjang-jenjang kehidupan lainnya.
3. Saudaraku (kedua adik dan kakak Q) yang senantiasa memberikan Saran untuk selalu belajar menerima cobaan , Wiji Astuti – yang telah sabar dan telaten memberi motivasi dalam menyelesaikan pendidikan.
4. Dosen pembimbing terbaik, Pak Andik yang senantiasa sabar dalam membimbing saya dan tak pernah lelah memberikan banyak inspirasi hidup. Serta senantiasa memberikan arahan yang baik dalam menghadapi ketatnya persaingan kehidupan yang akan datang.
5. Muhammad turki, yang senantisa memberikan semangat dan mendengarkan keluh kesah Q.
6. Sahabat-sahabatku “tercinta” (haris, rizal, mila, hilda) dan khususnya tytrin yang telah banyak sekali membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Teman2 kos sumbersari Gg 1 no 16 B semuanya terimakasih telah bersedia menjadi temanku dari awal hingga saat ini. Dan kehidupan menjadi berwarna jika bersama kalian Terimakasih atas segala dukungan, semangat dan do'a yang telah banyak menginspirasi dan membantu penulis menyelesaikan skripsi.

MOTTO

Sebaik – baik manusia adalah yang bermanfaat bagi orang lain.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang bagi seluruh hamba-hamba-Nya yang telah memberikan taufiq, hidayah, serta inayah-Nya kepada kita serta memberikan nikmat yang telah diberikan kepada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar. Tidak lupa peneliti sampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini, kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mudjia Raharjo,M.Si, selaku rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
2. Bapak Dr.H. M. Lutfi Mustofa, M.Ag selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
3. Bapak Andik Rony Irawan, M. Si, Psi., selaku dosen pembimbing peneliti yang selalu memberikan bimbingan yang sistematis, kongkret, dan progress.
4. Seluruh Dosen Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah mendidik dan memberi ilmu pengetahuan kepada peneliti.
5. Semua Perawat Rumah Sakit Islam Gondanglegi Malang
6. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini yang belum sempat peneliti sebutkan satu persatu

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kesalahan dan kekurangan, oleh karenanya peneliti mengharapkan saran dan kritik dari pembaca yang sifatnya konstruktif demi kesempurnaan penelitian ini.

Akhirnya dengan segala keterbatasan pengetahuan peneliti, sekiranya dengan segala kelebihan dan kekurangannya pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan khasanah keilmuan khususnya bagi jurusan psikologi dan semua pihak yang bersangkutan.

Malang,14 september2013

Peneliti

Lailatul Badriyah

09410054

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan	iii
Surat Pernyataan.....	iv
Halaman Persembahan	v
Halaman Motto	vi
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Abstrak	xiii
Abstractx	xiv

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

A. Kualitas pelayanan	9
1. Pengertian kualitas pelayanan	9
2. Manfaat Kualitas Pelayanan	11
3. Dimensi – dimensi Kualitas Pelayanan	14
4. Aspek – aspek Kualitas Pelayanan	16
5. Klasifikasi Jasa	17
6. Pelayanan Publik	18
B. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	21
C. Simpati	39
1. Pengertian Simpati	39
2. Aspek – Aspek Simpati	45
D. Simpati Dalam Perspektif Islam	46
E. Peran simpati Dengan Kualitas Pelaayanan.....	58
F. Hipotesis	62

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

A. Identifikasi Variabel	42
B. Definisi Operasional	43
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	44
D. Instrumen Penelitian	45
E. Reliabilitas dan Validitas	46
F. Metode Analisa Data.....	48

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian	52
B. Pelaksanaan dan Deskripsi Penelitian	61
C. Hasil Uji Analisis.....	63
1. Uji Reliabilitas	63
2. Uji Validitas.....	64
3. Uji Normalitas	65
4. Uji Linieritas.....	80
5. Uji Hipotesis.....	83
D. Pembahasan.....	93

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	102
B. Saran	103

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Sebaran Aitem Pada skala kualitas pelayanan.....	40
Tabel 2	Sebaran Aitem Pada Skala Simpati	40
Tabel 3	Kriteria Jenjang	44
Tabel 4	Statistik Deskriptif simpati dan kualitas pelaayanan	57
Tabel 5	Kategorisasi Skor Subjek	57
Tabel 6	Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 7	Sebaran Aitem Skala simpati	59
Tabel 8	Sebaran Aitem Pada Skala kualitas pelayanan	59
Tabel 9	Hasil Uji Normalitas.....	60
Tabel 10	Hasil hipotesis.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Skala Simpati
- Lampiran 2 Skala Kualitas Pelayanan
- Lampiran 3 Tabulasi Skala Simpati
- Lampiran 4 Tabulasi Skala Kualitas Pelayanan
- Lampiran 5 Uji Reliabilitas dan Validitas Skala Simpati
- Lampiran 6 Uji Reliabilitas dan Validitas Skala Kualitas Pelayanan
- Lampiran 7 Mean dan Standar Deviasi
- Lampiran 8 Uji Normalitas
- Lampiran 9 Uji Linieritas
- Lampiran 10 Hasil Analisis Uji Hipotesis
- Lampiran 11 Surat Ijin Diterima Penelitian

ABSTRAK

Lailatul Badriyah. 2013. Peran Simpati Dengan Kualitas Pelayanan Perawat Rumah Sakit Islam Gondanglegi Malang

Pembimbing : Andik Rony Irawan, M. Si, Psi.,

Kata Kunci : Simpati, Kualitas Pelayanan

Perawat merupakan salah satu komponen penting dan strategis dalam pelaksanaan layanan kesehatan. Kehadiran dan peran perawat tidak dapat diabaikan. dalam menjalankan tugasnya tersebut, seorang perawat dituntut untuk memahami proses dan standart praktik keperawatan. dan pelayanan keperawatan bermutu yang diberikan oleh perawat dapat dicapai apabila perawat dapat memperhatikan sikap keperduliannya kepada pasien. Dalam memberikan pelayanan, perawat hendaklah menggunakan keahlian, kata-kata yang lembut, sentuhan, memberikan harapan, selalu berada disamping pasien dan berkemampuan untuk memberikan rasa simpati serta rasa empati. Simpati yang ada pada diri seorang perawat secara tidak langsung akan mendekatkan hubungan emosional antara perawat dengan pasien, sehingga dengan adanya simpati tersebut, perawat akan senantiasa memberikan perawatan yang lebih baik dan dengan adanya rasa simpati dari perawat maka pasien akan merasa nyaman dan tenang dalam menjalani proses penyembuhan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran antara variabel terikat, yaitu kualitas pelayanan dengan variabel bebas, yaitu simpati di rumah sakit islam Gondanglegi Malang. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 53 perawat.

Metode pengumpulan datanya menggunakan skala. Skala penelitian terdiri dari dua skala yaitu skala kualitas pelayanan dan simpati yang masing-masing terdiri dari 25 aitem dan 20 aitem.

Berdasarkan analisa penelitian didapatkan hasil sebagai berikut: pada variabel kualitas pelayanan menghasilkan 9 perawat (17%) memiliki kualitas pelayanan tinggi, 32 perawat (60%) memiliki kualitas pelayanan sedang, dan 12 perawat (23%) memiliki kualitas pelayanan rendah. Sedangkan variabel simpati menghasilkan 10 perawat (19%) memiliki simpati tinggi, 33 perawat (62%) mempunyai rasa simpati sedang, dan 10 perawat (19%) memiliki rasa simpati rendah. Hasil penelitian kualitas pelayanan dan simpati menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif ($r_{xy} = 0.814$; dengan $\text{sig} < 0.05$). Artinya, hubungan antara variabel simpati dan kualitas pelayanan adalah positif signifikan dengan mendapatkan nilai 0.000 dan nilai signifikansinya Sig. (2-tailed) adalah dibawah atau lebih kecil dari 0.05. Sumbangan efektif atau daya prediksi simpati dengan kualitas pelayanan ditunjukkan dengan koefisien determinan $R^2 = 0.66$ yang berarti bahwa 66% kualitas pelayanan ditentukan oleh rasa simpati.

ABSTRACT

Lailatul Badriyah. 2013. The role of Sympathy with the Nurses' quality service of Islamic hospital of Gondanglegi Malang

Advisor : Andik Rony Irawan, M. Si, Psi.,

Keyword : Sympathy, Service quality

The nurse is one of the important and strategic component in the implementation of the health service. Presence and role of nurses cannot be ignored. In carrying out the duty, a nurse is required to understand the process and standards of nursing practice. The quality of nursing care provided by nurses can be reached if the nurses are able to pay attention and to take care to the patient. In providing services, the nurse should use the expertise, the gentle words, touch, give hope, always be beside the patient and capable to give a sense of sympathy and empathy. Sympathy is in a nurse will indirectly bring closer emotional relationship between nurse and patient, so that the existence of such sympathies, nurses will always give better care and with the sympathy of the nurse then the patient will feel comfortable and calm in convalescence.

The purpose of this research is to know the role between the bound variables that is the quality of service with free variables, that is, sympathy in the Islamic hospital of Gondanglegi Malang. The number of respondents in this study were 53 nurses.

The method of collecting data uses the scale. The scale of the research consisted of two scales: the scale of the service quality and sympathy that each item consists of 25 and 20 item.

Based on the analysis of the research results obtained are as follows: the variable quality of service produces 9 nurses (17%) have a high service quality, 32 nurses (60%) have a medium service quality, and 12 nurses (23%) have a low service quality. While variable sympathy produces 10 nurses (19%) have a high sympathy, 33 nurses (62%) have a sense of medium sympathy, and 10 nurses (19%) have a sense of low sympathy. The research of service quality and sympathy shows that there is a positive relationship ($r_{xy} 0.814$; with $\text{sig} < 0.05$). It means that the relationship between the variables of sympathy and the quality of service is significantly positive by getting their significance and value 0000 and the significance value Sig (2-tailed) is below or less than 0.05. Effective contribution or sympathy with predictive power service quality indicated by the coefficient of determinant $r^2 = 0,66$ which means that 66% quality of service determined by a sense of sympathy.