

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 keperdulannya 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 $sig < 0.05$). 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.