

# HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG EMPATI PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN (Study di Ruang Rawat Inap Puskesmas Jambesari, Kabupaten Bondowoso)

*by Mochammad Kavin Robbani*

---

**Submission date:** 30-Jan-2025 06:20PM (UTC+1000)

**Submission ID:** 2575153990

**File name:** Skripsi\_go\_-\_Mochammad\_Kavin\_Robbani.pdf (822.48K)

**Word count:** 12050

**Character count:** 77955

**SKRIPSI**

**<sup>2</sup>HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG EMPATI PERAWAT  
DENGAN KEPUASAN PASIEN**

**(Study di Ruang Rawat Inap Puskesmas Jambesari, Kabupaten Bondowoso)**



**MOCHAMMAD KAVIN ROBBANI**

**213210126**

**<sup>1</sup>PROGRAM STUDI SI ILMU KEPERAWATAN FAKULTAS KESEHATAN**

**INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN**

**INSAN CENDEKIA MEDIKA JOMBANG**

**2024**

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG EMPATI PERAWAT  
DENGAN KEPUASAN PASIEN**

**(Study di Ruang Rawat Inap Puskesmas Jambesari, Kabupaten Bondowoso)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada program Studi S1 Ilmu keperawatan Fakultas Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan Insan Cendekia Medika Jombang



28

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN FAKULTAS  
KESEHATAN  
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN  
INSAN CENDEKIA MEDIKA  
JOMBANG  
2024**

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Telah lama diketahui bahwa buruknya pengelolaan dan pelayanan kesehatan yang dikasihikan oleh puskesmas kepada pasien telah menimbulkan banyak dampak negatif baik bagi puskesmas dan pasien (Abdul Aziz, 2021). Survei menunjukkan bahwa tidak semua klien yang merasa kecewa dengan layanan suatu instansi dengan perasaan senang untuk mengajukan keluhan. Artinya Meskipun pasien tidak mengungkapkan keluhannya, hal tersebut tidak dapat langsung disimpulkan bahwa pasien tersebut puas dengan pelayanan yang diberikan di Puskesmas.. Hal ini akan memberikan citra buruk terhadap pelayanan Puskesmas. suatu bentuk layanan yang mempunyai pengaruh sangat besar terhadap kepuasan pasien di puskesmas adalah pelayanan keperawatan (Abdul Aziz, 2021). Sementara itu di Puskesmas Jambesari masih terdapat keluhan dari pasien bahwa perawat masih memberikan pelayanan yang tidak ramah kepada pasien.

Hasil penelitian ICW menemukan data 67% pasien kecewa dengan layanan Puskesmas. Salah satunya karena dokter dan perawat yang kurang ramah (m.detik.com,2020). Hasil penelitian di RS Jepara 2019 didapatkan data : Keterampilan dokter 35.3%, perhatian dokter 22,1%, Keramahan perawat 29,4%.Ketrampilan perawat 13,2 %,Kenyamanan Sarana fisik 38,2 % (eprints.undip.ac.id,2021). Sedangkan di Puskesmas Jambesari Kabupaten Bondowoso saat ini masih ditemukan tentang keluhan pasien yang menyatakan bahwa Masih terdapat perawat yang kurang bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien, berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah

dilakukan oleh peneliti. menunjukkan temuan-temuan awal yang relevan untuk mendukung penelitian ini. Temuan tersebut memberikan gambaran umum mengenai permasalahan yang dihadapi, konteks penelitian, serta data awal yang dapat dijadikan landasan untuk menyusun rancangan penelitian lebih lanjut. pada bulan September 2024 di ruang Ruang Rawat Inap terhadap 14 pasien didapatkan data tentang keramahan perawat sebagai berikut : 3 orang (21%) menyatakan perawat sangat ramah, 5 orang (36%) menyatakan cukup ramah, dan 6 orang (43%) menyatakan bahwa perawat ada yang cuek dan kurang ramah. Dan data tentang kepuasan pasien didapatkan 5 orang responden (36 %) merasa kurang puas, 4 orang responden (29 %) tidak memberikan jawaban , 2 orang responden ( 14 %) merasa puas, dan 3 orang (21%) sangat memuaskan terhadap daya tanggap perawat (*Responsiveness*) dalam melaksanakan pelayanan keperawatan. Hal ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap daya tanggap (*Responsiveness*) perawat masih relatif rendah ( 21 %). Dengan seluruh pasien yang dirawat di Rawat Inap Puskesmas Jambesari Kabupaten Bondowoso dengan periode 1 bulan adalah berjumlah 54 orang.

Pelayanan keperawatan diberikan 24 jam sehari sejak pasien masuk rumah sakit hingga keluar dari rumah sakit. Pasien terus berinteraksi dengan perawat selama pasien berada di ruangan menerima perawatan. Perawat selalu siap memberikan bantuan kepada pasien saat mereka membutuhkan pertolongan. Selain itu, perawat juga berperan dalam membantu pasien memenuhi kebutuhan dasar mereka serta mendukung proses pemulihan. Oleh karena itu, hubungan dan interaksi antara perawat dan pasien sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas. (Abdul Aziz, 2021). Keluhan

pasien dan anggota keluarga mengenai perilaku perawat yang tidak ramah, kejam, dan kasar saat melayani klien sering menjadi permasalahan di puskesmas. Menilai tingkat kepuasan pelanggan merupakan aspek krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar menjadi lebih baik, efisien, dan efektif. Ketika pelanggan merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan, hal tersebut menunjukkan bahwa layanan tersebut belum mencapai tingkat efisiensi dan efektivitas yang diharapkan. Hal ini memiliki peran penting terutama dalam pelayanan publik, seperti di puskesmas. Kepuasan pelanggan merupakan penentu utama tingkat permintaan layanan (Delivery, 2019). Jika pelayanan keperawatan Puskesmas Jambesari Kabupaten Bondowoso tidak dapat memenuhi harapan pelanggan diatas, maka di era globalisasi dan persaingan bebas ini Puskesmas Jambesari Kabupaten Bondowoso lambat laun akan tergantikan oleh pelanggan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan di Puskesmas dengan meningkatkan pelayanan yang optimal kepada pasien dan keluarga. Dalam hal ini perawat harus mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik dan mempunyai rasa empati kepada pasien, sehingga diharapkan perawat mempunyai kemampuan memberikan pelayanan yang prima dan paripurna. Kemampuan perawat merupakan Kemampuan untuk melakukan berbagai tugas, terutama kemampuan intelektual dan fisik. Untuk meningkatkan kemampuan perawat, dibutuhkan pengetahuan dan ketrampilan yang cukup (Burn & Grove, 2019). Selain itu, perlu diidentifikasi Faktor lain yang berhubungan dengan kinerja perawat antara lain: kecerdasan, kestabilan emosi, Kelompok kerja, kondisi keluarga, karakteristik fisik, serta berbagai pengaruh internal seperti aturan ketenagakerjaan, tekanan dari konsumen, nilai-nilai sosial, kondisi

ekonomi, perubahan lokasi, dan kejenuhan dalam pekerjaan (Chitty, 2021) merupakan faktor-faktor yang memengaruhi. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengeksplorasi hubungan antara persepsi pasien terhadap empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Jambesari, Kabupaten Bondowoso.

85

## 1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini menyajikan rumusan masalah sebagaimana diuraikan di atas sebagai latar belakang.:

Apakah ada Hubungan Persepsi pasien tentang empati perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Jambesari Kabupaten Bondowoso?

34

## 1.3 Tujuan Masalah

### 1.3.1 Tujuan umum

Menganalisis Hubungan Persepsi pasien tentang empati perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Jambesari Kabupaten Bondowoso.

### 1.3.2 Tujuan khusus

1. Mengetahui persepsi pasien tentang empati perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Puskesmas Jambesari Kabupaten Bondowoso
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap empati perawat di ruang rawat inap Puskesmas Jambesari Kabupaten Bondowoso.
3. Menelaah Hubungan Persepsi pasien tentang empati perawat dengan

kepuasan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Jambesari Kabupaten Bondowoso.

#### 1.4 Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian ini memberikan dampak positif terhadap keramahan dan kepuasan terhadap pasien. Baik secara teoritis dan praktis, sebagai berikut :

##### 1.4.1 Teoritis

Bisa memberi kontribusi bagi penelitian hubungan persepsi pasien tentang tenaga kesehatan khususnya perawat dan kemajuan dalam Ilmu komunikasi, terutama di bidang komunikasi kesehatan

##### 1.4.2 Praktis

Diharapkan agar dapat bermanfaat dan diterapkan dalam *daily activity* baik oleh individu maupun organisasi, serta menjadi Sumber rujukan untuk lembaga kesehatan yang relevan. dalam mengimplementasikan strategi komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi penelitian berikutnya dengan menambahkan variabel lain yang relevan.



## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

Kepustakaan yang akan dikaji dan ditinjau sebagai dasar pemikiran mengenal fenomena dan masalah dalam penelitian ini, meliputi : Hubungan Persepsi tentang Empati Perawat dengan Kepuasan Pasien; Hubungan Empati dan Keramahan Perawat dengan Kepuasan Pasien; dan Hubungan antara Persepsi Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien.

#### 2.1 Konsep Kepuasan Pasien

##### 2.1.1 Definisi

1. Secara etimologi, "Kepuasan" merupakan derivasi dari kata "puas" dengan awalan-akhiran "ke-an". "Puas" berarti "Merasa bahagia (lega, gembira, dan sejenisnya) karena keinginan atau harapan telah tercapai. Sementara itu, "Kepuasan" mengacu pada kondisi merasa puas; perasaan senang atau lega." (Pusbinbang Depdikbud, 2019).
2. Secara etimologi, kata "Puas" dalam Oxford Learned's Dictionary disebut dengan *Satisfied* yang artinya ada tiga yaitu, 1) *give somebody what he or she wants or needs; make contented* (memberi seseorang sesuai dengan apa yang dia inginkan atau perlukan; membuat senang atau puas); 2) *fulfil (a desire, need, etc)* (artinya terpenuhi ; suatu keinginan, kebutuhan, dll.); 3) *give somebody proof; convince* (memberikan bukti seseorang; meyakinkan) (Oxford, 1995). Kata "kepuasan" disebut dengan *satisfaction* yang artinya ada tiga pula yaitu, 1) *feeling of being contented* (merasa menjadi senang atau

puas); 2) *something that makes somebody contented* (sesuatu yang membuat seseorang senang atau puas); 3) *Compensation or apology* (kompensasi atau ganti-rugi) (Oxford, 1995).

3. Secara tenninologi menurut Nursalam (2022), adalah Rasa kepuasan seseorang dicapai dengan membandingkan kenikmatannya terhadap suatu aktivitas atau produk dengan ekspektasinya. (Nursalam, 2022).
4. Kepuasan pelanggan (pasien) merupakan kondisi di mana keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan (pasien) berhasil terpenuhi (Delivery, 2017).

Berdasarkan pengertian di atas, Dari sudut pandang etimologis dan terminologis, "kepuasan pasien" mengacu pada tingkat pemenuhan harapan pasien. Oleh karena itu, apabila suatu pelayanan dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan pasien, maka pelayanan tersebut dianggap memuaskan. Dengan kata lain, Kepuasan pasien dapat terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan dan harapan mereka. Kriterianya adalah sebagai berikut: pelayanan yang baik, pemberian jawaban yang jelas dan tidak berbelit, adanya perlakuan keperawat yang baik dan sopan, dan adanya pelayanan yang cepat dan tepat termasuk di dalamnya adanya kepedulian perawat terhadap keluhan dan kebutuhan pasien sebagaimana dijelaskan dalam tips membangun citra diri positif (telah dijelaskan sebelumnya).

Muninjaya (2019) mengatakan Kepuasan klien Dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya:

- a. Pengetahuan tentang layanan yang didapatkan dari pengguna layanan. Komunikasi memainkan peran penting karena layanan medis melibatkan kontak pribadi tingkat tinggi..

- b. *Empati* yang ditunjukkan oleh pegawai kesehatan.
- c. Biaya (*cost*).
- d. Aspek fisik seperti kerapian petugas, kebersihan lingkungan, dan kenyamanan ruangan (*tangibility*).
- e. Jaminan keselamatan yang ditunjukkan oleh para profesional perawatan kesehatan. Ketepatan perencanaan tes dan kunjungan dokter juga mempengaruhi faktor ini..
- f. Kredibilitas serta kompetensi tenaga kesehatan dalam memberi pelayanan.
- g. daya tanggap) karyawan terkait keluhan pasien..

#### 2.1.2 Unsur-unsur Kepuasan

Menurut Nursalam yang dikutip dari Depkes RI (2020), menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan (pasien) dalam mendapatkan pelayanan keperawatan dipengaruhi lima (5) dimensi sebagai berikut :

##### 1) *Reliability*/Kehandalan

Keandalan mengacu pada kemampuan untuk menyediakan layanan yang dapat dipercaya dan diandalkan. dan dilaksanakan oleh penyedia layanan kesehatan. Lainnya: layanan perawatan dan pengobatan diberikan dengan tepat. jadwal pelayanan yang dijalankan sesuai peraturan (*visite*/kunjungan dokter). Kunjungan untuk pasien rawat inap, jadwal pelayanan perawatan kemampuan memahami dan menyampaikan ulang informasi, sementara pengobatan dan ketelitian dokter, bidan, serta perawat sangat penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas..

## 2) *Responsivenees*/Ketanggapan

*Responsivenees* adalah Elemen mencakup Kesiapan karyawan. untuk Memberikan bantuan dan pelayanan yang optimal. kepada pasien, termasuk respons cepat terhadap informasi yang jelas, kemampuan memberikan layanan dengan cepat dan penuh makna, serta menyelesaikan tugas dengan optimal.

## 3) *Assurance*/Kepercayaan

*Assurance* adalah Faktor-faktor yang berhubungan dengan kemampuan memperoleh kepercayaan pasien berdasarkan pengetahuan, kesopanan, dan keramahan karyawan terhadap pasien; kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit, ketrampilan dan keahlian karyawan lainnya dalam bekerja.

## 4) *Emphaty*/Kepedulian

*Emphaty* adalah Elemen yang berhubungan dengan perawatan dan perhatian individual staf terhadap pasien, yaitu: h. Staf menanggapi kebutuhan khusus pasien tanpa memandang kondisi mereka.

## 5) *Tangible*/Kualitas

Kualitas mencakup segala sesuatu yang terlihat, seperti tampilan fisik bangunan, peralatan, dan personel. Hal tersebut meliputi kebersihan dan kenyamanan kamar, tempat parkir yang luas dan aman, penampilan staf yang terawat, serta keutuhan fasilitas.

### 2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Budhiastuti (2013) “Klinis (2018)”, pasien mengacu pada beberapa faktor ketika menilai kepuasan mereka terhadap layanan yang mereka terima, seperti:

### 1) Mutu Produk/Layanan

<sup>11</sup> Pasien akan merasa puas apabila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk atau layanan yang diterima memiliki kualitas yang baik.

### 2) Mutu Layanan

Berperan signifikan dalam industri jasa, kepuasan pasien tercapai ketika mereka menerima layanan yang baik dan sesuai dengan harapan mereka. Faktor emosi juga memengaruhi, seperti perasaan bangga yang muncul ketika orang lain merasa terkesan, terutama jika pasien memilih rumah sakit yang dianggap "mahal," yang pada akhirnya cenderung meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Saya setuju dengan hal ini.

### 3) Harga

Item ini memengaruhi pasien mengenai keluarnya dari rumah sakit. Umumnya, Semakin besar biaya perawatan, semakin tinggi pula harapan yang dimiliki pasien. Pada saat yang sama, Rumah sakit yang menyediakan layanan dengan kualitas setara namun menawarkan harga lebih terjangkau memberikan nilai tambah yang besar bagi pasien.

### 4) Biaya

Pasien tidak perlu membayar ekstra saat membeli produk atau layanan dan biasanya merasa puas dengan layanannya.

Menurut Tjiptono (2017) kepuasan pasien ditentukan oleh beberapa faktor:

#### 1) Kinerja

Asumsi pasien tentang karakter operasional layanan yang mereka terima memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan yang mereka rasakan. Bentuk

pelaksanaannya, misalnya ketepatan waktu, kemudahan, kenyamanan tenaga keperawatan dalam memberikan pelayanan, Pemulihan yang cepat, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien, serta perhatian terhadap kebersihan, keramahan, dan fasilitas rumah sakit yang lengkap. Semua ini memastikan kenyamanan tetap terjaga.

#### 2) Properti atau fitur tambahan

Ini adalah properti Fasilitas pendukung atau tambahan yang melengkapi suatu layanan, seperti kelengkapan pada aspek interior dan eksterior.

#### 3) Keandalan

Tingkat Kemungkinan yang rendah, bahwa harapan tidak akan terpenuhi atau seseorang akan Mengalami ketidakpuasan terhadap. layanan yang diharapkan. Hal ini disebabkan oleh keterampilan tenaga kesehatan yang memberikan layanan.

#### 4) Kesesuaian dengan Spesifikasi

Hal ini menggambarkan sejauh mana karakter layanan memenuhi standar operasional yang telah ditetapkan sebelumnya. Sebagai contoh, terpenuhinya standar keselamatan dan emisi, seperti fasilitas dan perawatan.

#### 5) Daya Tahan

Terkait dengan cara penggunaan layanan, aspek ini mencakup umur teknis dan ekonomisnya saat menggunakan alat rumah sakit seperti alat bedah, peralatan transportasi, serta lain-lain.

#### 6) Kemudahan Pemeliharaan

Meliputi kemampuan, dan kepuasan. Penanganan keluhan. Tenaga kesehatan senantiasa memberikan pelayanan dengan menangani keluhan pasien secara cepat dan berkompeten tinggi

#### 7) Estetika

Daya tarik sebuah rumah sakit yang bisa dirasakan melalui kelima indra, seperti keramahan staf medis seperti dokter dan perawat, kelengkapan dan modernitas fasilitas rumah sakit, Tata arsitektur rumah sakit dan dekorasi interior ruangan, termasuk ruang tunggu yang nyaman, taman yang asri, indah, dan sejuk, serta elemen lainnya..

#### 2.1.4 Tehnik Pengukuran Kepuasan

Alat ukur kepuasan pelanggan dapat diimplementasikan dengan menggunakan metode-metode sebagai berikut, sebagaimana yang dikemukakan oleh Ranguti (2016):

##### 1. Traditional approach

Dalam pendekatan ini, konsumen memberikan peringkat dalam bentuk skor (biasanya menggunakan skala Likert) untuk setiap indikator produk atau layanan yang mereka sukai.:

1. Sering = 3

2. Kadang-kadang = 2

3. Tidak pernah = 1

Nilai yang didapat dari skala likert dipertimbangkan dengan membandingkannya dengan skor rata-rata atau dengan membandingkannya

dengan skor keseluruhan. Nilai total mewakili nilai dasar yang dibandingkan dengan nilai setiap metrik. Dan kriteria hasil untuk teknik ini adalah:

1. Sangat Puas = 76-100%
2. Puas = 56-75%
3. Tidak Puas = <56%

## 2.2 Konsep Persepsi Pasien tentang Keramahan Perawat

### 2.2.1. Definisi Persepsi

Pengertian "persepsi" secara bahasa sebagaimana disebutkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Depdikbud, 1996), ialah 1) "Respon atau penerimaan langsung terhadap suatu hal"; 2) "Proses di mana seseorang memahami sesuatu melalui indera yang dimilikinya".

Adapun pengertian "persepsi" secara terminologi, ada beberapa pendapat antara lain :

1. Persepsi atau respon adalah proses mental yang Menjelaskan cara kita mempersepsi melalui penglihatan, pendengaran, dan perasaan. dan menyentuh lingkungan sekitar kita (kerja indra) (Widayatun, 2019).
2. Persepsi adalah hubungan yang timbul antara suatu objek, suatu peristiwa, atau dengan memperoleh informasi dan menafsirkan suatu pesan (Ralunat, 2021).
3. Persepsi merupakan proses kognitif di mana seseorang menginterpretasikan dan memahami lingkungan di sekitarnya. (Walgito, 2019).



Berdasarkan berbagai definisi, etimologi, dan terminologi yang telah disebutkan di atas, persepsi merupakan respons langsung atau proses kognitif dan emosional seseorang yang berkaitan dengan pengalaman terhadap suatu objek, peristiwa, atau hubungan yang diperoleh melalui panca indera. Dapat disimpulkan: Pengalaman perlu dipahami, diakui, diuraikan, ditafsirkan dan diselesaikan.

#### 14 2.2.2 Fungsi Persepsi

Menurut Atkinson, dkk, (2022) dalam bukunya berjudul Pengantar Psikologi fungsi persepsi adalah sebagai berikut :

##### 1. Menentukan letak suatu objek visual disebut lokalisasi.

Lokalisasi adalah cara Anda menavigasi lingkungan Anda. Untuk menemukan suatu objek di suatu lingkungan, pertama-tama kita perlu membedakannya dari objek lain dan latar belakang. Kedua, sistem konseptual dapat menentukan lokasi objek.

##### 2. Menentukan pengenalan pola.

Pengenalan objek bergantung pada cabang sistem visual yang mencakup area reseptif korteks visual dan area dekat dasar otak. Pengenalan pola dapat dibagi menjadi dua tahap.:

- 14  
a. a. Tahap Awal: Pada tahap ini, sistem persepsi memanfaatkan informasi dari retina, terutama perubahan intensitas cahaya, untuk mengidentifikasi objek.

- b. b. Tahap Lanjut: Pada tahap ini, sistem persepsi mencocokkan deskripsi objek dengan gambaran bentuk objek dari berbagai kategori yang tersimpan dalam memori visual dan memilih yang paling sesuai.

Mengukur persepsi memiliki kemiripan dengan mengukur sikap. Meskipun keduanya bersifat abstrak, sikap dan persepsi dapat dianalisis secara ilmiah dengan mengonversi pandangan terhadap suatu objek menjadi sistem angka. Terdapat dua pendekatan untuk mengukur sikap, yaitu melalui metode laporan pribadi dan pengamatan perilaku yang tidak disengaja.

1. Pelaporan diri adalah metode di mana jawaban yang diberikan merupakan indikasi sikap seseorang. Namun, ada kelemahannya yaitu apabila Anda tidak menerima jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Anda, Anda tidak akan mengetahui pendapat atau sikap orang tersebut.
2. Tindakan yang tidak disengaja dilakukan ketika interogator ingin atau mampu melakukannya. Keakuratan pengukuran sikap seringkali bergantung pada kemauan responden (Azzahy, 2010).

Berdasarkan pernyataan di atas, karena pengukuran persepsi mirip dengan pengukuran sikap, skala sikap dapat dimanfaatkan atau disesuaikan untuk menggali persepsi, serta menentukan sikap terhadap objek atau subjek tertentu. Dengan cara ini, dapat diketahui apakah persepsi seseorang bersifat positif atau negatif.

### 2.2.3 Definisi Keramahan

Penegertian keramahan dapat didefinisikan/dijelaskan sebagai berikut :

1. Secara etimologi, "Keramahan" merupakan derivasi dari kata "ramah" dengan awalan-akhiran "ke-an". Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata "ramah" berarti "baik hati dan menarik tingkah lakunya, lemah lembut tutur katanya dan tingkah lakunya." Seseorang yang mudah bergaul dan menyenangkan dalam situasi sosial" (Pusbinbang Depdikbud, 1996). Dan "kebaikan" berarti "sifat ramah, kebaikan, keramahan" (Tim Balai Pustaka, 2020).
2. Menurut ilmu tentang asal usul kata, kata "ramah" berasal dari kata Arab ialah "rahmah" yang telah yang mengalami peluruhan/peleburan huruf "h" yang ada ditengah-tengah kata sehingga kata "rahmah" menjadi "ramah" (Limantoro, 2017). Arti rahmah atau al-Rahmah adalah pergerakan dan sikap tubuh (body language); saling mengasihi dan welas asih; tumbuh kebersamaan dalam pergaulan; dan erat dalam kerjasama.

Karena itu, berdasarkan pengertian dan kata kunci di atas, yang dimaksud dengan "keramahan" adalah suatu sifat terpuji atau sifat positif yang muncul dari suara hati atau ketulusan jiwa, terintegrasi dalam pikiran, perasaan dan perbuatan baik sehingga terpancar dalam tutur kata yang menarik, ekspresi muka cerah, gerakan dan sikap tubuh (body language) yang menyenangkan di pergaulan.

Kemudian dari definisi di atas, sudah kita bisa ketahui bahwa parameter "Keramahan Perawat" ialah sifat terpuji/sifat positif yang dimiliki oleh seorang perawat dari suara hati atau ketulusan jiwa, yang terintegrasi dalam pikiran, perasaan dan perbuatan. baiknya sehingga terpancar tutur kata menarik; ekspresi muka cerah, gerakan dan sikap tubuh yang menyenangkan di pergaulan, serta tulus dalam asuhan keperawatan.

#### 2.2.4 Persepsi Pasien tentang Keramahan Perawat

Dapat dirumuskan bahwa pengertian dan parameter "persepsi pasien tentang keramahan perawat" adalah tanggapan langsung dari pasien atau proses kognitif dan afektif dari pasien mengenai pengalaman yang diperoleh melalui panca inderanya mengenai sifat terpuji atau sifat positif yang dimiliki oleh seorang perawat yang muncul dari suara hati atau ketulusan jiwa perawat itu, yang terintegrasi dalam pikiran, perasaan dan perbuatan baiknya sehingga terpancar tutur kata menarik; ekspresi muka cerah, gerakan dan sikap, tubuh yang menyenangkan ketika memberikan asuhan keperawatan kepada

#### 2.2.5 Unsur-unsur keramahan

Persepsi pasien tentang keramahan perawat dikembangkan menjadi 5 unsur yaitu :

1. Tutur kata perawat

Perawat merupakan pekerjaan yang berfokus pada perawatan individu, keluarga, dan komunitas. Perawat harus mampu menjalankan segala bentuk tahapan dalam komunikasi terapeutik, terutama dalam memenuhi kebutuhan pasien. Tutur kata perawat yang baik dapat ditunjukkan dengan sikap ramah, suara lembut, murah senyum, dan rendah hati. Perawat juga harus menerapkan prinsip kesantunan bahasa dalam komunikasi terapeutik

2. Ekspresi wajah perawat

Ekspresi wajah berperan besar dalam komunikasi nonverbal karena dapat meningkatkan pemahaman terhadap pesan yang disampaikan seseorang. Ekspresi wajah perawat dapat menjadi salah satu cara untuk memahami

pasien. Ekspresi muka adalah suatu Jenis komunikasi nonverbal yang dapat mengungkapkan perasaan seseorang kepada orang lain.

### 3. Sikap tubuh perawat

Sikap tubuh perawat yang baik dapat meliputi:

#### a. Dengarkan baik-baik

Perawat dapat menurunkan tubuhnya ke arah orang yang sedang diajak bicara, melihat ke arah pasien saat mereka berbicara, dan mengangguk saat pasien mengatakan sesuatu yang penting.

#### b. Menunjukkan Penerimaan

Perawat mampu mendengarkan tanpa menyela pembicaraan, memberikan umpan balik verbal, dan menghindari pertengkaran

#### c. Mengajukan pertanyaan yang relevan

Perawat dapat mengajukan pertanyaan yang relevan untuk memperoleh informasi spesifik tentang masalah pasien.

#### d. Menggunakan mekanika tubuh yang tepat

Perawat dapat meletakkan kaki di alas yang kokoh dan lebar, menjaga kepala tetap tegak, dan menarik bahu ke belakang

### 4. Kesiapsiagaan

Kesiapsiagaan perawat dalam menghadapi bencana dapat diartikan sebagai kemampuan perawat dalam memberikan pertolongan medis, dukungan psikologis, dan koordinasi dengan tim medis lainnya

#### 2.2.6 Perwujudan Keramahan/Sifat Ramah

Perwujudan dan Keramahan/Sifat Ramah dapat dijelaskan melalui berbagai pendapat dan kutipan sebagai berikut :

1. Menurut Sudarsono (2018), Perwujudan sifat "ramah" dari asal kata rahmah adalah sebagai berikut:

"...Jika seseorang memiliki sifat penuh kasih sayang, menyukai hubungan kekeluargaan, menjunjung tinggi rasa persaudaraan, mudah merasakan kedamaian, serta senang membantu orang lain yang sedang kesulitan, maka ia cenderung mudah memaafkan kesalahan orang lain. Saya memiliki sifat tersebut dan juga bersikap dermawan."

2. Menurut Hamzah Ya'qub dalam Etika Islam menjelaskan perwujudan keramahan dari sifat al-rahmah adalah :

".... Kesatuan sifat-sifat yang terkandung dalam al-rahma itu adalah milik manusia secara umum sebagai naluri yang muncul dari Perhatian dan cinta orang tua kepada anaknya,serta sebaliknya, dan terwujud dalam lingkungan yang lebih luas, yakni lingkungan keluarga, lingkungan tetangga, lingkungan desa, lingkungan negara, dan sebagainya. dan yang lebih indah lagi adalah kasih sayang antar sesama manusia (Ya'qub, 2015).

3. Menurut Munir dalam Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (Munir, 2002: 200), mengatakan bahwa :

"Perwujudan keramah tamahan dapat dilihat melalui:

- 1) Ucapan yang alamiah dalam artian tidak bersifat tidak wajar.
- 2) Cukup jelas dan tidak diragukan lagi.
- 3) Disampaikan dengan ketulusan dan keterbukaan hati,
- 4) menggunakan bahasa yang santun dan benar. "
- 5)

### 2.2.7 Keramahan dalam Interaksi Sosial

Keramahan adalah sesuatu yang menyenangkan. Itu merupakan sumber energi positif yang sangat berguna, Tidak hanya dirasakan oleh orang lain, tetapi juga memberikan pengaruh pada diri kita sendiri. Keramahan dapat meningkatkan energi pribadi dalam menjalin hubungan dengan orang lain (Gimnastiar, 2015).

Bersikap ramah saat berinteraksi dengan orang lain akan memancarkan keindahan diri melalui senyuman yang tulus. Menurut John Robert Powers, seperti yang dikutip oleh Indayati Oetomo (2016), "senyuman" dapat meningkatkan daya tarik wajah, memiliki efek menular, dan menjadi cara sederhana serta murah untuk memperbaiki penampilan. Senyum yang tulus mencerminkan suasana hati yang bahagia karena kebaikan, sementara senyum yang tidak tulus mudah dikenali oleh orang lain. Kebiasaan bersikap ramah dan tersenyum menunjukkan bahwa seseorang terbuka untuk menerima dan melayani keberadaan orang lain (Oetomo, 2021).

Berdasarkan pemahaman ini, psikologi pelayanan menyatakan bahwa sikap mudah didekati adalah suatu sikap yang muncul dari dalam diri seseorang di tempat kerja. Menurut Maltz (2016: 444 3) yang dikutip oleh Endal Sugiarto (2019), presentasi diri Adalah sebuah cerminan diri yang terlihat dari seseorang dan berfungsi sebagai media komunikasi antara individu tersebut dengan orang lain. Hal ini merepresentasikan. Citra diri adalah gagasan Anda tentang siapa Anda. Memiliki penampilan yang menarik Merupakan salah satu faktor utama keberhasilan karier, terutama Dalam pekerjaan yang melibatkan interaksi dengan orang lain. Penampilan yang menarik membuat orang lain merasa nyaman, santai, dan bahagia (Sugiarto, 2019).

Dalam ilmu komunikasi, persahabatan dapat menjadi penghubung komunikasi itu sendiri, jika diturunkan dari definisi di atas. Menurut Tappen yang dikutip dalam Nursalam (2022), Komunikasi adalah proses berbagi pikiran, perasaan, pendapat, serta memberikan nasihat antara dua orang atau lebih yang berinteraksi secara kolaboratif (Nursalam, 2022). Kebaikan merupakan suatu pesan yang disampaikan oleh seseorang yang sebagai komunikator mempunyai kepribadian yang ramah terhadap mitra komunikasi yang menjadi penerima pesan tersebut (Susanto, 2018).

Dampak dan pancaran kebaikan dipadukan dalam komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal adalah suatu bentuk komunikasi yang dilakukan melalui ucapan atau tulisan (Barata, 2014). Selain itu, komunikasi verbal juga menyangkut aspek emosional yang berhubungan dengan pesan yang disampaikan atau diterima (Arnold & Boggs, 1989). Sebaliknya, komunikasi nonverbal dilakukan dengan menggunakan ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan postur, atau bahasa tubuh (Nursalam, 2022). Komunikasi non-verbal juga didefinisikan sebagai komunikasi yang diungkapkan melalui pakaian dan kategori objek lainnya (bahasa objek), komunikasi melalui gerakan sebagai sinyal (bahasa isyarat), dan komunikasi melalui tindakan/gerakan tubuh (bahasa tindakan) (Barata, 2019).

Memancarkan keramahan mendorong Sikap positif, etika, dan kemampuan berkomunikasi secara efektif sangat penting dalam lingkungan kerja. Sikap positif harus ditanamkan pada setiap individu yang terlibat dalam memberikan pelayanan. Menurut Michael Crisp (2017), sikap positif di tempat kerja berarti mengekspresikan getaran itu hanya kepada orang lain. Ketika seseorang optimis



dan mengharapkan kesuksesan, mereka akan memiliki sikap baik dan orang lain biasanya akan menanggapi secara baik. Kebalikannya juga benar. Ketika seseorang memperlakukan pelanggan dengan sikap positif, pelanggan tersebut biasanya akan memberikan respons terbaik dan selalu bersikap positif. Untuk selalu menjaga sikap positif, seseorang harus terbiasa berpikir positif, bertindak positif, memandang segala sesuatu dari perspektif yang positif dan meminimalkan kecenderungan untuk memiliki bias negatif terhadap berbagai hal.

#### 2.2.8 Tips Membangun Citra Diri Positif

Agar Persepsi pasien tentang keramahan perawat dapat terbangun secara positif dalam rangka memberikan perhatian terus-menerus, kepada pasien. Berikut ini adalah tips membangun citra diri positif (Sugiarto, 2019) :

1. Kesan pertama itu penting. Percakapan kecil atau pendekatan awal dapat memengaruhi masa depan suatu hubungan. Hindari membuat kesalahan, meskipun kesalahan itu kecil. Jika kesalahan terjadi, dibutuhkan banyak waktu untuk memperbaikinya.
2. Jangan membuat orang lain menunggu. Itu bisa membuat frustrasi.
3. Selalu berusaha bersikap ramah. Kirim ucapan salam tepat waktu. Kemudian sapa pasien dengan namanya.
4. Perlakukan setiap pasien seolah-olah mereka adalah pasien pertama hari itu.
5. Tataplah wajah lawan bicara ketika berbicara tatap muka.
6. Tolong selalu tersenyum. Tertawa membuat hatimu bahagia. Kegembiraan membawa senyum cerah ke wajah Anda. Selain itu, jangan lupa tersenyum saat menelepon. Senyuman dapat mempengaruhi nada suara Anda dan menciptakan suasana hati yang positif bagi pelanggan/pasien Anda.

7. Jangan terburu-buru saat berbicara dengan pasien.
8. Bicaralah dengan jelas dalam bahasa yang dimengerti pasien.
9. Komunikasi tertulis harus jelas dan bersahabat.
10. Hindari stres psikologis yang dapat mengalihkan perhatian pasien.
11. Bicaralah dengan jujur dan positif kepada pasien.
12. Memberikan pelayanan lebih untuk memuaskan pasien meskipun itu merupakan beban.
13. Periksa dokumen dan surat anda. Seperti apa rasanya? Bisakah kesan ini diperbaiki?
14. Lakukan kampanye berkelanjutan untuk memastikan kebutuhan pasien terpenuhi dan kualitas tetap terjaga.
15. Mendorong hubungan yang lebih erat antara seluruh karyawan dan pelanggan. Hal ini memastikan bahwa semua karyawan mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien.
16. Catat semua tindakan. Pastikan kebutuhan pasien benar-benar terpenuhi. Juga, lakukan lebih dari yang diharapkan untuk membantu.

#### 19 2.2.9 Faktor yang mempengaruhi persepsi

25 Pandangan pasien terhadap kualitas layanan dipengaruhi oleh harapan mereka kepada layanan yang diinginkan. Harapan ini terbentuk dari berbagai faktor, seperti informasi yang didapat melalui komunikasi dari mulut ke mulut, 25 kebutuhan pasien, pengalaman sebelumnya, serta pengaruh dari komunikasi eksternal. Layanan yang diterima pasien selanjutnya akan memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan tersebut (Puspita, 2018).

Beberapa faktor yang memengaruhi persepsi klien meliputi:

1. Kebutuhan dan keinginan klien,
2. Pengalaman sebelumnya yang diperoleh dari teman, serta
3. Komunikasi melalui iklan dan kegiatan *marketing* berperan dalam membentuk persepsi pelanggan (Mubarak dan Chayatin, 2018).

Menurut Pareek (1984:13) dalam Arisandi (2016), perbedaan persepsi disebabkan oleh beberapa faktor utama.

1. Perhatian

Faktor persepsi pertama dimulai dengan perhatian. Kita tidak dapat merasakan semua rangsangan di sekitar kita pada saat yang bersamaan. Perhatian kita terfokus hanya pada satu atau dua hal yang menarik perhatian..

2. Kebutuhan

Setiap individu memiliki kebutuhan yang perlu dipenuhi, baik yang bersifat tetap ataupun sementara.

3. Persiapan

Persiapan adalah harapan bahwa suatu stimulus akan terjadi agar dapat merespons stimulus yang diterima dengan lebih efisien, sehingga seseorang dapat mempersiapkan diri terlebih dahulu. Sebaiknya Anda memiliki...

4. Nilai-nilai

Nilai-nilai yang diterapkan pada individu atau masyarakat memengaruhi persepsi individu tersebut.

### 2.2.10 Cara Mengukur persepsi Pasien

Dalam pendekatan ini, konsumen memberikan peringkat dalam bentuk skor (biasanya menggunakan skala Likert) untuk setiap indikator produk atau layanan yang mereka sukai.:

- 10 1. Sering = 3
2. Kadang-kadang = 2
3. Tidak pernah = 1

Nilai yang didapat dari skala likert dipertimbangkan dengan membandingkannya dengan nilai rata-rata atau dengan membandingkannya dengan nilai keseluruhan. Nilai total mewakili nilai dasar yang dibandingkan dengan nilai setiap metrik. Dan kriteria hasil untuk teknik ini adalah:

- 7 1. Sangat Puas = 76-100%
2. Puas = 56-75%
1. Tidak Puas = <56%

Ketika setiap indeks memiliki nilai lebih tinggi dari standar, itu dianggap persepsi konsumen yang baik dan ketika mereka memiliki nilai lebih sedikit, persepsi mereka tampaknya buruk. Bagus. Masu..

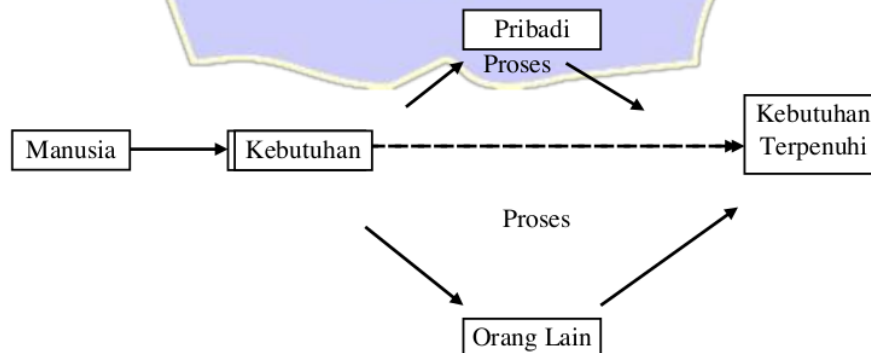
### 2.3 Hubungan Persepsi tentang Empati dengan Kepuasan

Daya tanggap mengacu pada strategi yang menyediakan layanan yang cepat, akurat, dan informasi yang jelas kepada pasien dan mendukung mereka melalui staf perawat dan pengasuh yang ramah dan sopan yang peka terhadap kebutuhan dan keluhan mereka. Hasil rangsangan terhadap indera pasien dipersepsikan dalam kaitannya dengan pelayanan yang diterima, sehingga pasien

kemudian dapat menilai mutu layanan tersebut. Ketika harapan pasien sesuai dengan perawatan yang mereka terima, mereka akan lebih puas dengan perawatan perawat (Asmuji, 2016). Pernyataan ini didukung oleh James (2016) yang menemukan bahwa daya tanggap dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien meningkatkan kualitas layanan dalam keperawatan. Pernyataan ini didukung oleh penelitian oleh Rasheed et al. Sebuah studi tahun 2018 di Delhi, India, menunjukkan bahwa ketanggapan, atau seberapa ramah dan tanggapnya tenaga kesehatan dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan pasien, berhubungan signifikan dengan kepuasan. Hal ini telah dilakukan.

<sup>49</sup> Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain, seperti konsumen, pelanggan, tamu, klien, atau pasien, di mana kepuasan sepenuhnya bergantung pada pihak yang memberikan dan menerima pelayanan. Hal ini dapat diidentifikasi melalui komunikasi internal yang terjadi antara kedua belah pihak, dengan tingkat kepuasan yang dicapai ditentukan oleh konteks interaksi layanan tersebut. Tanpa adanya timbal balik yang dapat memuaskan satu sama lain, maka keberlangsungan interaksi selanjutnya dapat terganggu (Sugiarto, 2019).

Hubungan antara kebutuhan dan kepuasan pasien ditunjukkan pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 : Hubungan antara kebutuhan dan kepuasan pasien (Moenir, 2002)

Tingkat kepuasan pelanggan (pasien) kepada layanan menjadi faktor utama untuk mengembangkan sistem pelayanan yang dapat terpenuhi kebutuhan pelanggan, mengurangi biaya dan waktu, serta meningkatkan dampak layanan terhadap target audiens (Delivery, 2017).

Untuk merancang sistem layanan yang mampu memenuhi kebutuhan, permintaan, dan harapan klien, penting untuk memperhatikan hal-hal berikut:

1. Pahami apa yang dipikirkan klien Anda tentang layanan yang mereka gunakan, layanan itu sendiri, dan pesaing layanan Anda.
2. Meningkatkan kinerja penyedia layanan.
3. Gunakan kekuatan Anda dengan segmentasi pasar.
4. Gunakan kelemahan Anda sebagai kesempatan untuk berkembang sebelum orang lain melakukannya.
5. Bangun saluran komunikasi internal sehingga setiap orang tahu apa pekerjaan mereka.
6. Mencerminkan komitmen terhadap kualitas dan kepuasan pelanggan. (Pengiriman, 2017).

Umpan balik dan informasi adalah bagian penting didalam pengembangan sistem layanan efisien, terutama terkait dengan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan (Delivery, 2017).

Kepuasan pasien merupakan reaksi emosional yang terbentuk berdasarkan pengalaman pasien setelah menggunakan suatu jasa, yang dievaluasi dengan membandingkan antara kinerja layanan yang diterima serta harapan pasien Sebelum memanfaatkan layanan tersebut. Mengukur kepuasan pasien menjadi

penting untuk memahami persepsi mereka terhadap kualitas layanan di Puskesmas serta untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan (Indhira Pesuari, 2020).

Jika "**Keramahan**" sebagai suatu sifat positif yang muncul dari suara hati atau jiwa yang tulus yang terintegrasi dalam pikiran, perasaan dan perbuatan yang baik, sehingga terpancar tutur kata yang menarik; ekspresi wajah yang cerah; pergerakan dan sikap tubuh (*body language*) yang menyenangkan dalam pergaulan, sebagaimana disebutkan dalam sub bab 2.1 di atas, maka pengertian itu titik temu dengan kepribadian yang bersifat positif.

Kepribadian adalah kombinasi dari sifat, kebiasaan, dan respons yang berkembang berdasarkan kesadaran kita dan dinilai sebagai sesuatu yang baik atau buruk. berdasarkan reaksi kebiasaan positif/tidak positif dari orang-orang yang kita temui. Akan dikenali. Kemudian, dalam *Managerial Psychology: A Guide for Leaders*, Menurut Hamarick (1993: 34), kepribadian adalah sebuah sistem yang mencakup seluruh perilaku individu yang bersifat unik, terintegrasi, dan terorganisir. Menurut pemahaman ini, kebaikan adalah bagian dari karakter manusia yang positif.

Perawat merupakan tenaga profesional yang dalam pekerjaannya berhadapan langsung dengan pelanggan (pasien), Oleh karena itu, diperlukan Persiapan yang menyeluruh, baik dari segi fisik maupun mental, sebelum memulai pekerjaan. Kurangnya persiapan dalam hal ini dapat berdampak serius pada kinerja pekerjaan dan pasien (Sugiarto, 2019). Kesiapan ini menunjukkan sikap ramah dalam melaksanakan tugas, sehingga petugas selalu memperlihatkan senyuman di wajah mereka. Tersenyum adalah tindakan yang sangat

menyenangkan. Tersenyum mencerminkan emosi, Sikap serta sikap positif, seperti keramahan, keceriaan, kesopanan, dan penghormatan, memiliki dampak besar. Sebuah Senyuman memiliki daya yang luar biasa untuk membuat dunia terasa lebih indah.

Senyuman bisa mematahkan hubungan yang kuat, memberikan keberanian bagi yang putus asa, meringankan situasi hati yang suram, serta bertindak sebagai obat penenang bagi jiwa yang gelisah (Ganiem, 2021).

Kemampuan untuk melayani orang lain di tempat pelayanan bukanlah sesuatu yang datang secara alami, tetapi dikembangkan melalui proses yang harus diusahakan. Dunia pengabdian bukanlah dunia perbudakan, namun dunia dimana Seseorang menjalankan tugasnya secara profesional dengan melayani orang lain sesuai dengan tanggung jawab dan bidang pekerjaannya (Sugiarto, 2019). Setiap manusia mempunyai potensi dalam dirinya, namun mampu atau tidaknya mereka mengubah potensi tersebut menjadi kenyataan tergantung pada sikap dan karakter mereka. Perkembangan potensi tersebut juga sangat bergantung pada sejauh mana lingkungan mengajarkan individu bagaimana dan bagaimana cara berkembang. Dengan demikian, ada dua pendekatan terhadap teori pengembangan kepribadian manusia. Yang pertama adalah teori alamiah, yang berasumsi bahwa kepribadian terbentuk sejak lahir. Yang kedua adalah teori perkembangan. Ini adalah teori bahwa kepribadian seseorang dibentuk oleh lingkungannya. Aspek yang paling mendalam dalam perkembangan kepribadian adalah pengaruh lingkungan (Sugiarto, 2019).



Untuk mengembangkan kepribadian yang baik, setiap orang yang bekerja di sektor jasa harus mempraktikkan konsep pengembangan diri. Konsep perbaikan diri yang diperkenalkan oleh John Robert Power. Melalui konsep kekuatannya, ia mengembangkan kombinasi yang sesuai antara alam dan asuhan untuk memberikan tolok ukur mendasar yang memungkinkan seseorang untuk mengeksplorasi dan menggunakan potensi mereka seoptimal mungkin. Untuk menumbuhkan dan mempengaruhi Sikap positif diperlukan untuk mendukung pelaksanaan peran sebagai individu sekaligus makhluk sosial. (Sugiarto, 2019).

Untuk mencapai pengembangan diri secara optimal, dibutuhkan berbagai elemen pendukung, antara lain:

- 1) Mengupayakan pemahaman terhadap diri sendiri
- 2) Mendapatkan umpan balik
- 3) Membentuk sikap yang positif
- 4) Mengembangkan kepribadian yang tangguh
- 5) Membangun komunikasi yang efektif (Sugiarto, 2019).

Dalam upaya pengenalan diri di atas John Robert dengan konsep POWER, sebagaimana dikutip oleh Sugiarto (2019), menyatakan bahwa :

"Untuk memiliki kepribadian sosial yang matang, seseorang perlu memenuhi beberapa syarat, di antaranya harus"

<sup>81</sup>  
P - Sikap Positif

Ganti sikap negatif dengan sikap positif

(ubah sikap negatif menjadi sikap positif).

O - Orang Lain:

Dapatkan pemahaman lebih baik tentang sikap orang

dan cara memengaruhi mereka secara positif.

(mengembangkan pemahaman tentang sikap orang lain dan cara memengaruhi mereka tanpa menyakiti mereka).

W - Kosakata:

Tingkatkan Keterampilan Anda dalam berkomunikasi dengan jelas dan menarik. Sampaikan pendapat secara ringkas dan dramatis Supaya orang lain tertarik untuk melanjutkan interaksi dengan Anda., menggunakan bahasa sederhana serta mudah dipahami.

E - Perluas minat Anda terhadap orang lain dan hal-hal tentang diri Anda

(Luaskan keinginan Anda terhadap orang lain dan hal yang berkaitan dengan diri Anda. Hal ini akan membantu memperkaya wawasan dan cara pandang Anda.).

R – Realisasi:

Sebagai hasil dari hal di atas, Anda akan lebih menyadari tujuan pribadi Anda.

(Memahami tujuan utama dari pekerjaan kita, yaitu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, tamu, atau pengunjung, sehingga dapat mencapai hasil yang diinginkan sekaligus meningkatkan kepuasan kerja, keterampilan, dan pengembangan karier.

Mengenal diri sendiri dengan baik membantu Anda mengembangkan konsep diri yang benar. Hal ini memungkinkan orang untuk mengembangkan aspek positif dari peran mereka dalam cara mereka melakukan pekerjaan, menumbuhkan sikap positif, dan berusaha mengatasi aspek negatif yang mereka miliki. Oleh karena itu, parafrase untuk mengembangkan kepribadian

yang stabil dan matang, seseorang perlu beradaptasi dengan lingkungan sosialnya. Adaptasi ini menimbulkan rasa puas dan lambat laun meningkatkan rasa percaya diri (Sugiarto, 2019).

Walaupun kepribadian manusia senantiasa berkembang dan mengalami perubahan. Perilaku manusia terdiri dari Terdapat dua aspek yang saling berhubungan. Pertama, aspek objektif yang bersifat struktural, yakni aspek fisik dari perilaku. Kedua, aspek subjektif yang bersifat fungsional, meliputi aspek spiritual dan mental dari perilaku tersebut. (Sugiarto, 2019). Namun, jika sikap positif tetap dikembangkan dalam suasana apapun, baik dalam suasana banyak pekerjaan atau tidak, capek atau tidak, di rumah ada masalah atau tidak. Dan permasalahan apapun yang dialaminya secara pribadi, tetaplah sebagai masalah pribadi, tidak akan dibawa dalam profesionalitas kerja. Sikap positif itu akan tetap terjaga. Keterjagaan sikap positif itulah yang disebut dengan kematangan sikap sosial (Michael Crisp, 2016). Karena itu, dengan tetap menjaga sikap positif sebagai perawat yang profesional, akan dapat menumbuhkan persepsi yang baik tentang keramahan perawat sehingga dengan keramahan itu pasien akan mendapatkan kepuasan dalam asuhan keperawatan.

Adapun penelitian terkait dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hubungan antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Denpasar (2014); Dwiyani Wira, Dkk.

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan desain cross-sectional. Survei

dilakukan pada Maret<sup>31</sup> hingga April 2014, melibatkan populasi pasien rawat inap kelas III yang menggunakan JKBM, dirawat setidaknya selama tiga hari, dan memiliki pendidikan minimal setingkat SMA. Sampel terdiri dari 111 pasien yang dipilih secara acak. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur dan analisis<sup>66</sup> ini menggunakan analisis univariat, bivariat (chi-square), serta multivariat (regresi logistik).

Sebagian besar responden adalah laki-laki (51,4%), berusia lebih dari 30<sup>31</sup> tahun (60,4%), berpendidikan SMA (54,1%), dan bekerja di sektor swasta (33,3%). Analisis univariat menunjukkan bahwa mayoritas responden (55%) merasa tidak puas, dan persepsi mereka terhadap sebagian besar dimensi kualitas layanan cenderung negatif, kecuali dimensi empati (51,4%).

Analisis bivariat menunjukkan bahwa persepsi terhadap dimensi keandalan, daya tanggap, keamanan, dan empati memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien, sementara dimensi bukti fisik tidak memiliki hubungan signifikan. Analisis multivariat menemukan bahwa dimensi daya tanggap dan empati memiliki pengaruh yang erat terhadap<sup>72</sup> kepuasan pasien. Persepsi terhadap daya tanggap meningkatkan kemungkinan kepuasan pasien sebesar 2,4 kali, sedangkan empati meningkatkan kemungkinan kepuasan sebesar 2,5 kali. Selain itu, persepsi positif terhadap jenis kelamin terkait dengan peluang peningkatan kepuasan sebesar 2,6 kali.

Hasil penelitian menunjukkan persepsi pasien terhadap daya tanggap

dan empati dari staf perawat sangat berpengaruh terhadap kepuasan mereka. Dimensi daya tanggap menyoroti pentingnya reaksi cepat dan keramahan staf, sedangkan dimensi empati menekankan pentingnya perhatian dan komunikasi yang baik antara perawat dan pasien. Studi ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan kualitas interaksi antara perawat dan pasien secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien..

2. Hubungan Empati dan Keramahan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Klinik dr. Suherman Jember (2020); Bintari Puspa Alfrosa, Dkk.

Penelitian ini menggunakan desain korelasional dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional* untuk menganalisis hubungan antara empati dan keramahan perawat terhadap kepuasan pasien. Populasi penelitian terdiri dari 117 pasien rawat inap di Klinik RS Drs. Suherman Jember, dengan 36 responden yang dipilih menggunakan metode kuota sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang menggunakan skala ordinal dan skala Likert untuk mengukur tingkat empati, keramahan, dan kepuasan pasien.

Analisis data dilakukan dengan uji statistik Spearman Rank (Rho) untuk mengetahui hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.

#### 1. Empati Perawat

Sebagian besar responden (63,9%) menilai empati perawat dalam kategori baik. Aspek empati yang dinilai tinggi adalah kelembutan, seperti kesabaran dan kehati-hatian perawat, sementara

aspek belas kasih mendapat penilaian terendah.

## 2. Keramahan Perawat

Sebagian besar responden (66,7%) menilai keramahan perawat baik. Indikator keramahan yang dinilai adalah penerapan 3S (Senyum, Salam, dan Sapa), ekspresi wajah, sikap, dan intonasi suara perawat.

## 3. Kepuasan Pasien Terkait Empati dan Keramahan Perawat

Hasil menunjukkan bahwa 44,4% pasien sangat puas dengan empati perawat, sementara 41,7% merasa kurang puas. Terkait keramahan perawat, 44,4% pasien sangat puas, 33,3% kurang puas, dan 22,2% merasa puas.

## 4. Hubungan Empati Perawat dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis statistik menunjukkan adanya hubungan signifikan antara empati perawat dan kepuasan pasien, dengan nilai  $p = 0,001$  ( $r = 0,533$ ). Hubungan ini berada pada kategori sedang, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat empati perawat, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

## 5. Hubungan Keramahan Perawat dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik, ditemukan hubungan signifikan antara keramahan perawat dan kepuasan pasien dengan  $p\text{-value} = 0,000$  ( $r = 0,610$ ). Hubungan ini tergolong kuat, yang berarti semakin tinggi tingkat keramahan perawat, semakin besar pula kepuasan pasien.

## 3. Hubungan Persepsi Pasien tentang Empati Perawat dengan Kepuasan Pasien di ruang Rawat Inap RSUD Sleman Yogyakarta (2018); Nur

Hafni Hasim Dkk.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian terdiri dari pasien yang dirawat di ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sleman Yogyakarta, dengan total sampel sebanyak 147 responden yang memenuhi kriteria. Sampel dipilih menggunakan metode accidental sampling, dan data dianalisis menggunakan uji Kendall Tau.

#### 1. Persepsi Pasien tentang Empati Perawat

Sebagian besar responden (75,6%) menilai empati perawat sebagai baik, dan 8,8% menyatakan sangat baik. Hanya sedikit responden yang menilai empati perawat cukup baik (15,6%).

#### 2. Kepuasan Pasien terhadap Empati Perawat

Sebagian besar pasien (86,4%) merasa puas dengan sikap empati perawat, sementara 13,6% merasa cukup puas.

#### 3. Hubungan Persepsi Pasien tentang Empati Perawat dengan Kepuasan Pasien

Analisis menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara persepsi pasien tentang empati perawat dan kepuasan pasien, dengan koefisien korelasi **0,670** ( $p < 0,05$ ), yang menunjukkan hubungan yang cukup erat.

Persepsi pasien tentang empati perawat dipengaruhi oleh faktor usia, pengalaman perawatan, dan latar belakang pendidikan. Sebagian besar pasien yang mempersepsikan empati perawat dengan baik memiliki pengalaman perawatan yang lebih lama. Kepuasan pasien terhadap

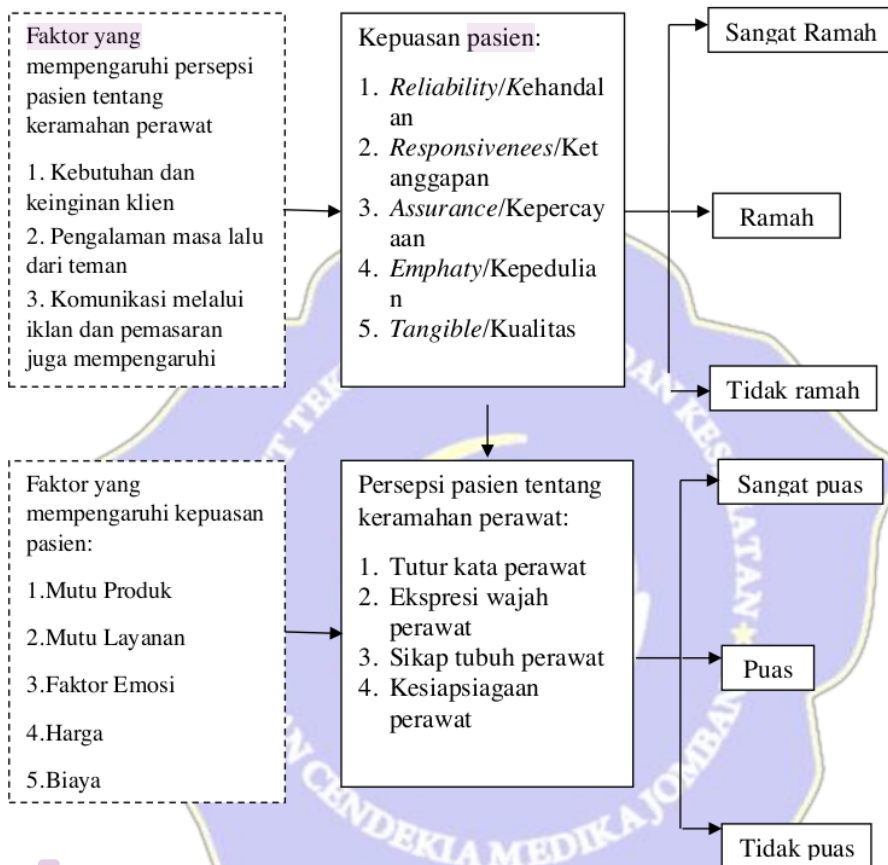
79  
empati perawat juga dipengaruhi oleh faktor internal seperti jenis kelamin, usia, dan pendidikan. Namun, kualitas pelayanan perawatan, fasilitas, dan biaya perawatan juga memengaruhi tingkat kepuasan.





## KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

### 3.1 Kerangka Konseptual



#### Keterangan

⋯⋯⋯ = Tidak diteliti

▭ = Diteliti

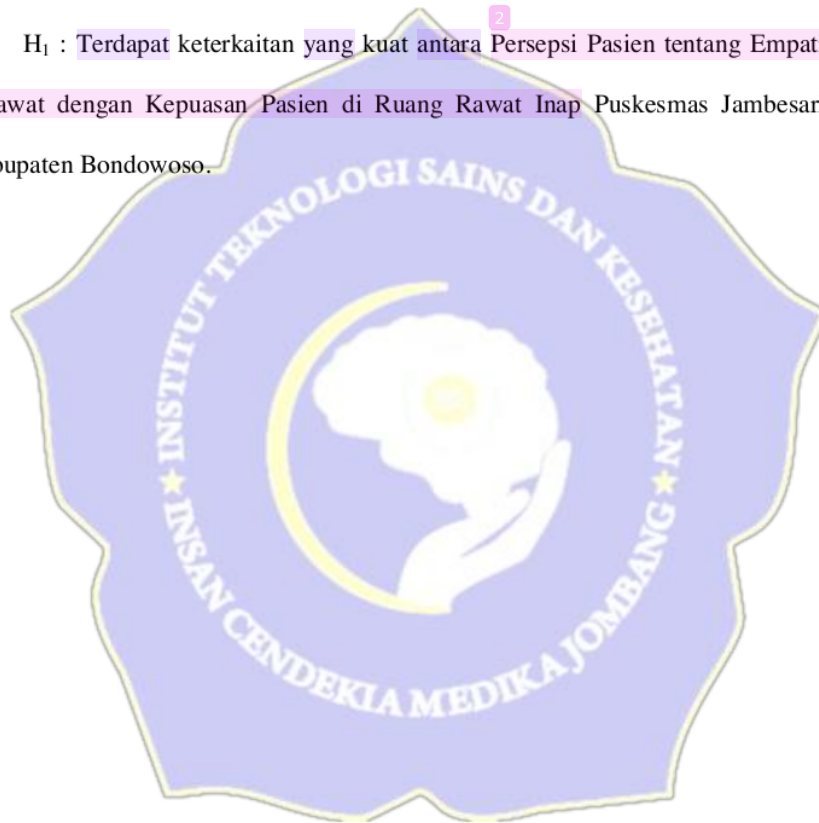
→ = Hubungan

Gambar 3.1 : Kerangka Konseptual Hubungan Persepsi Pasien tentang Empati Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Jambesari Kabupaten Bondowoso.

### 3.2 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah sebuah dugaan sementara terhadap pertanyaan penelitian yang perlu diuji melalui pengamatan empiris (Sastroasmoro & Ismail, 2016). Hipotesis dalam penelitian ini adalah.

H<sub>1</sub> : Terdapat keterkaitan yang kuat antara Persepsi Pasien tentang Empati Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Jambesari Kabupaten Bondowoso.



## **BAB 4**

### **METODE PENELITIAN**

Metodologi penelitian melibatkan pemanfaatan metode ilmiah untuk mengatasi masalah. Bab ini mencakup bagian-bagian berikut:

#### **4.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini berlandaskan kepada filsafat positivisme, yang mempelajari Populasi atau sampel spesifik, dengan menggunakan alat penelitian untuk mengumpulkan data, dan menganalisis data secara kuantitatif. Penelitian ini bersifat teoritis dan bertujuan untuk menguji suatu hipotesis (Sugiyono, 2021).

#### **4.2 Rancangan Penelitian**

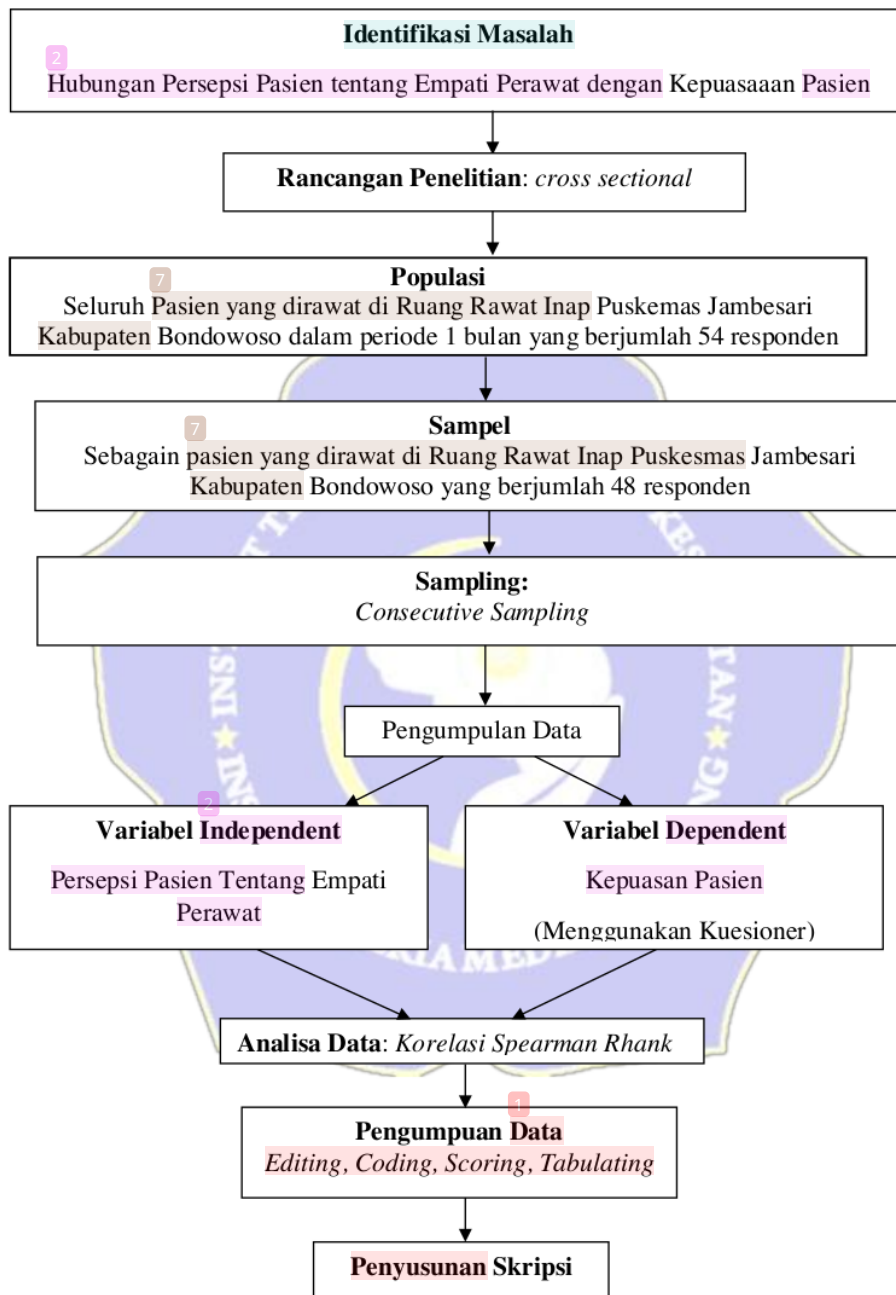
Desain penelitian ini menggunakan analisis *cross-sectional* mengikuti (Notoatmodjo, 2021). Analisis lintas bagian adalah dinamika korelasi antara faktor risiko dan efek yang diselidiki dalam suatu penelitian. Pendekatan yang sifatnya sementara dan tidak dilakukan secara terus-menerus dalam kurun waktu tertentu, misalnya melalui pendekatan, observasi, pengumpulan data, dan sebagainya. Kegiatan yang dilakukan meliputi pengumpulan data variabel dependen dan independen. Ini tidak berarti bahwa semua subjek penelitian diamati pada saat yang sama.

#### **4.3. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian bertempat di ruang rawat inap Puskesmas Jambeari Kabupaten Bondowoso. Sedangkan waktu penelitian atau riset penelitian dilaksanakan selama 3 minggu

#### 4.4. Kerangka Kerja

Kerangka kerja dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut.



Gambar 4.1. : Kerangka kerja Persepsi Pasien tentang Keramahan Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Jambesari

## 4.5 Populasi, Sampel dan Sampling

### 4.5.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah totalitas individu yang memiliki karakteristik atau sifat tertentu yang menjadi subjek penelitian. Himpunan disebut juga jagad raya, artinya keseluruhan, dapat terdiri atas makhluk hidup dan benda mati (Sugiyono, 2021).

Populasi target dalam penelitian ini mencakup seluruh pasien yang menjalani perawatan di bangsal Puskesmas Jambesari, Kabupaten Bondowoso.. Sebanyak 54 orang disurvei selama periode satu bulan. Hal tersebut terlihat dari rata-rata jumlah pasien yang menjalani perawatan di bangsal Puskesmas Jambesari milik Pemerintah Daerah Bondowoso.

### 4.5.2 Sampel Penelitian

Menurut Arikunto (2021), sampel adalah sebagian atau representasi dari populasi yang diteliti, yang dipilih berdasarkan kriteria pengambilan sampel yang ditetapkan oleh peneliti dan diteliti secara langsung. Sebagian darinya.

Di bawah ini adalah rumus Slowvin yang digunakan untuk menentukan ukuran dan jumlah sampel.

$$n = \frac{N}{1+N(d)^2}$$

Keterangan:

N = Besar populasi

n = Besar sampel

d = Tingkat kepercayaan/ketepatan yang diinginkan (0,05)

$$n = \frac{54}{1 + 54(0,05)^2}$$

$$n = 47,6$$

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 47,6 orang, kemudian dibulatkan menjadi 48 orang. Ukuran sampel ini didasarkan pada responden yang memenuhi kriteria inklusi.

#### 4.5.3 Sampling

Metode pengambilan sampel yang diterapkan dalam penelitian ini adalah Non-Probability Sampling menggunakan teknik *Consecutive Sampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang dilakukan menurut rentang waktu tertentu hingga jumlah sampel yang dibutuhkan tercapai (Nursalam, 2021), dengan total sampel sebanyak 48 responden.

### 4.6 Kriteria inklusi dan Eksklusi

#### 4.6.1 Kriteria Inklusi

1. Klien yang dirawat di ruang rawat inap minimal satu hari
2. Klien yang bisa baca tulis.
3. Pasien dengan usia 17-65 tahun

#### 4.6.2 Kriteria eksklusi

Kriteria eksklusi adalah proses mem-*blacklist* subjek yang memenuhi kriteria inklusi dari penelitian karena berbagai alasan (Nursalam, 2022). Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Klien dengan diagnosis medis komplikasi.
2. Pasien yang mengidap gangguan kesadaran.

## 4.7 Identifikasi Variabel

Variabel penelitian adalah karakteristik individu yang dapat diukur atau diamati, menunjukkan variasi tertentu, dan ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari serta disimpulkan (Sugiyono, 2022). Penelitian ini melibatkan dua jenis variabel, yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat), yang dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang mengubah atau menciptakan variabel terikat. variabel. (Sugiyono, 2022). Variabel independen dalam penelitian ini adalah persepsi pasien terhadap empati perawat.

### 2. Variabel Dependen

Menurut Sugiyono (2022), variabel dependen juga dikenal sebagai variabel output, variabel kriteria, atau variabel outcome, dan dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat yang dipengaruhi atau merupakan akibat dari adanya variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

## 4.8 Definisi Operasional Variabel

Menurut (Nursalam, 2020), Definisi operasional adalah penjelasan suatu variabel berdasarkan karakteristik yang dapat diamati, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengamati atau mengukur suatu objek atau fenomena dengan tepat.

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini dijelaskan dalam Tabel 4.1 di bawah ini.

Table 4.1 : Definisi Operasional Variabel Persepsi Pasien tentang Empati Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Puskemas Jambesari.

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur	Skala	Skor
Independen Persepsi Pasien tentang Empati Perawat	Penilaian pasien tentang sifat dan sikap perawat yang baik, ketika diajak bicara, ditanya tentang sesuatu, berpakaian, gerak dan sikap tubuh, keluwesan serta kecekatan/kesiapan dalam memberikan asuhan keperawatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tutur kata perawat.</li> <li>2. Ekspresi wajah</li> <li>3. sikap tubuh perawat (Body language)</li> <li>4. Kesiapsiagaan</li> </ol>	Kuesioner	Ordinal	<p>Nilai skor Sering = 3 Kadang-kadang = 2 Tidak Pernah = 1</p> <p>Selanjutnya diinterpretasi dengan kriteria sbb.:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat Ramah = 76-100%</li> <li>2. Ramah = 56-75 %</li> <li>3. Tidak Ramah &lt; 56% (Riduwan &amp; Akdom 2017)</li> </ol>
Dependen : Kepuasan Pasien	Perasaan senang atau tidak senang dan lega atau tidak lega karena apa yang dibutuhkan ketika menjalani asuhan keperawatan terpenuhi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Reliability</i>/Keandalan</li> <li>2. <i>Responsiveness</i>/Ketanggapan pasien</li> <li>3. <i>Assurance</i>/Kepercayaan</li> <li>4. <i>Empathy</i>/Kepedulian</li> <li>5. <i>Tangible</i>/Kualitas</li> </ol>	Kuesioner	Ordinal	<p>Nilai skor Sering = 3 Kadang-kadang = 2 Tidak Pernah = 1</p> <p>Selanjutnya diinterpretasi dengan kriteria sbb.:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat Puas = 76-100%</li> <li>2. Puas = 56-75 %</li> <li>3. Tidak Puas &lt; 56% (Riduwan &amp; Akdom 2017)</li> </ol>



## 4.9 Pengumpulan Data dan Analisis Data

### 4.9.1 Instrumen Penelitian

Menurut Notoadmojo (2021), instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Instrumen atau alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah::

#### 1. Kuesioner

Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan sebagai instrumen pengumpulan data untuk variabel bebas. Instrumen ini disiapkan oleh peneliti menggunakan skala Likert yang terdiri dari sejumlah pertanyaan dalam bentuk daftar periksa. Responden hanya perlu memberikan tanda centang (✓) di kolom yang sesuai.

Persepsi pasien terhadap keramahan staf perawat dan kepuasan pasien diukur melalui kuesioner berbasis skala Likert dengan pilihan respons seperti "sering," "kadang-kadang," dan "tidak pernah." Kuesioner ini terdiri dari 15 pertanyaan, di mana setiap pertanyaan memiliki tiga pilihan jawaban yang diberi skor:

- 1 untuk "tidak pernah"
- 2 untuk "kadang-kadang"
- 3 untuk "sering"

Setelah data dikumpulkan dan persentase dihitung, hasilnya dianalisis untuk menentukan kategori kepuasan. Kategori kepuasan diinterpretasikan sebagai berikut:

- Sangat Puas: 76-100%
- Puas: 56-75%

- Tidak Puas: <56%

## 2. Uji validitas

Uji validitas dalam penelitian bertujuan untuk menilai apakah suatu kuesioner dapat dianggap valid atau tidak. Sebuah kuesioner dikatakan valid apabila setiap pernyataannya mampu secara akurat merepresentasikan apa yang hendak diukur (Nursalam, 2020).

## 3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah cara untuk menilai konsistensi sebuah kuesioner yang terdiri atas sejumlah indikator dari suatu variabel atau konstruk. Secara umum, uji reliabilitas bertujuan untuk menilai keandalan kuesioner atau hasil wawancara. Uji ini memastikan apakah kuesioner dapat digunakan secara konsisten untuk mendukung penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti (Nursalam, 2020).

### 4.9.2 Prosedur Penelitian

Prosedur yang diterapkan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengurus surat pengantar penelitian ke ITSKES ICME Jombang.
2. Mengajukan izin penelitian dengan membawa surat dari ITSKES ICME Jombang ke Dinas Kesehatan Kabupaten Bondowoso, yang kemudian ditujukan ke Puskesmas Jambesari Kabupaten Bondowoso.
3. Memberikan penjelasan kepada calon responden mengenai penelitian, dan jika bersedia, meminta mereka untuk menandatangani informed consent.
4. Melaksanakan observasi dan menyebarkan kuesioner kepada responden.

5. Responden mengisi kuesioner dengan memberikan tanda check list pada setiap pertanyaan.
6. Mengumpulkan kuesioner setelah responden selesai mengisi angket.
7. Memeriksa kelengkapan kuesioner yang telah diisi oleh responden.
8. Mengolah, menganalisis, dan menyimpulkan data hasil penelitian.

#### 4.9.3 Pengolahan dan analisa data

Menurut (Notoatmodjo, 2022) pengolahan data yang dilakukan peneliti yaitu sebagai berikut:

##### 1. Editing

Editing merupakan kegiatan mengecek ulang kelengkapan dan kejelasan jawaban responden sehingga peneliti dapat menanyakan secara langsung jika ada pertanyaan yang mungkin belum terjawab atau mereka mempunyai pertanyaan yang lain.

##### 2. Coding

Coding Merupakan proses pengelompokan jawaban responden berdasarkan kategori tertentu dengan memberikan kode pada setiap jawaban. Proses pengkodean ini dilakukan untuk mempermudah penyajian data. Peneliti hanya memberikan kode pada data yang telah terkumpul.

##### 1. Data Umum

###### a. Responden

Responden : Kode R1

Responden : Kode R2

Dan Selanjutnya

###### b. Jenis Kelamin

Laki-laki : Kode 1

Perempuan : Kode 2

c. Umur

17-25 tahun : Kode 1

26-35 tahun : Kode 2

36-45 tahun : Kode 3

46-55 tahun : Kode 4

56-65 tahun : Kode 5

d. Pendidikan Terakhir

Tdk tamat SD/ sederajat : Kode 1

SD/ sederajat : Kode 2

SMP/ sederajat : Kode 3

SMA/ sederajat : Kode 4

Perguruan Tinggi : Kode 5

e. Pekerjaan

Tidak/ belum bekerja : Kode 1

Petani : Kode 2

Swasta/ Wiraswasta : Kode 3

PNS/ TNI/ POLRI : Kode 4

Pensiunan PNS/ Purnawirawan : Kode 5

2. *Scoring*

Scoring adalah proses memberikan nilai dalam bentuk angka pada setiap jawaban dari pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner, yaitu sebagai berikut:

a. Hubungan Persepsi Pasien Tentang Empati Perawat

Sering : 3<sup>21</sup>  
 Kadang-kadang: : 2  
 Tidak Pernah : 1

b. Kepuasan Pasien

Sering : 3  
<sup>29</sup> Kadang-kadang: : 2  
 Tidak Pernah : 1

3. *Tabulating*

Tabulasi adalah proses menyusun data ke dalam bentuk tabel sesuai dengan tujuan penelitian atau kebutuhan peneliti. (Notoatmodjo, 2022). Dalam penelitian ini, peneliti membuat tabulasi dengan memasukkan data ke dalam tabel, khususnya tabel distribusi frekuensi. Pada tahap ini, hasil data akan dihitung dan nilainya akan dikategorikan ke dalam kelompok nilai yang telah ditentukan sebelumnya.

Tabel distribusi frekuensi kemudian diinterpretasikan berdasarkan panduan dari Arikunto (2018) sebagai berikut:

100% : Seluruhnya  
 75-99% : Hampir seluruhnya  
 51-74% : Sebagian besar  
 50% : Setengahnya  
 25-49% : Hampir Setengahnya  
 1-24% : Sebagian Kecil  
 0% : Tidak Satupun

#### 4.9.4 Analisa Data

##### 1. Analisis univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mendeskripsikan karakteristik dari setiap variabel dalam penelitian. Proses analisis ini berfokus pada pengolahan data dari masing-masing variabel, yang biasanya menghasilkan distribusi atau persentase untuk setiap variabel. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai variabel-variabel yang diteliti. Data yang akan dianalisis menggunakan rumus persentase sebagai berikut:

$$p = \frac{F \times 100}{N}$$

Keterangan:

p: nilai yang didapat

F: skor yang didapat

N: skor maksimal

Interpretasi:

0 – 55% = Tidak Puas

56– 75% = Puas

76-100% = Sangat Puas

##### 2. Analisis bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk menganalisis hubungan antara dua variabel yang saling terkait (Notoatmodjo, 2022). Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui hubungan antara persepsi pasien tentang empati perawat. Hubungan antara kedua variabel dianalisis untuk menentukan signifikansi dengan tingkat kemaknaan  $\alpha$  0,05 menggunakan uji "Spearman

Rank" melalui software SPSS 23. Ketentuan yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai p-value  $> 0,05$ , maka  $H_1$  ditolak, yang berarti tidak ada hubungan yang kuat antara persepsi pasien tentang empati perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Jambesari.
- b. Jika nilai p-value  $\leq 0,05$ , maka  $H_1$  diterima, yang berarti terdapat hubungan yang kuat antara persepsi pasien tentang empati perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Jambesari.

#### 4.10 Masalah Etika Penelitian

Penelitian ini dilakukan sesuai dengan etika penelitian. Prinsip etika berlaku pada kegiatan penelitian mulai dari menyiapkan proposal hingga menerbitkan penelitian (Notoatmodjo, 2022).

##### 4.10.1 Kelayakan Etik (*Ethical Clearance*)

Alat untuk mengukur aksesibilitas etika dari berbagai proses penelitian. Persetujuan etika penelitian memberikan tolok ukur untuk memastikan bahwa peneliti menjaga nilai-nilai integritas, kejujuran, dan keadilan saat melakukan penelitian. Hal ini juga berfungsi untuk melindungi peneliti dari tuntutan hukum yang terkait dengan etika penelitian. Sebagai bagian dari studi ini, uji tuntas etika akan dilakukan di KEPK ITS KES ICME Jombang.

##### 4.10.2 Lembar Persetujuan (*Informed Consent*)

Lembar persetujuan ini memberikan informasi tentang apa yang akan dilaksanakan. Tujuan penelitian, manfaat bagi responden, prosedur penelitian, dan risiko apa pun yang mungkin timbul. Semua pernyataan ini dinyatakan dengan

jas dalam formulir persetujuan dan mudah dipahami oleh responden dan keluarga mereka sehingga responden memiliki pemahaman yang jelas bahwa mereka dapat melanjutkan penelitian. Jika responden setuju, mereka akan melengkapi dan menandatangani formulir persetujuan.

#### 4.10.3 Tanpa Nama (*Anonimity*)

Untuk melindungi kerahasiaan identitas responden, peneliti tidak mencantumkan nama responden pada kuesioner yang diisi. Setiap lembar kuesioner hanya akan diberi nomor identifikasi yang unik.

#### 4.11.3 Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Kerahasiaan merupakan aspek etika yang memastikan bahwa temuan penelitian, termasuk informasi dan data lainnya, tetap dijaga kerahasiaannya.





## BAB 5

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang hasil penelitian yang meliputi : 1) gambaran lokasi penelitian, 2) hasil penelitian yang terdiri dari : data umum (karakteristik responden) dan data khusus yaitu hubungan persepsi pasien tentang keramahan perawat dengan kepuasan pasien di Ruang rawat inap Puskesmas Jambesari Kabupaten Bondowoso serta pembahasan.

#### 5.1 Hasil Penelitian

##### 5.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian

Puskesmas Jambesari tepatnya berlokasi di Jl. K. H. Abdurrahman, Kecamatan Krajan, Jambesari Darus Shola, Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur. Puskesmas

Jambesari merupakan salah satu puskesmas di Pemerintah Daerah Bondowoso yang mencakup wilayah sembilan desa. Kabupaten Jambesari berbatasan dengan Kabupaten Tenggrang di sebelah utara, Kabupaten Tamanang di sebelah selatan, Kabupaten Guljung di sebelah barat dan Kabupaten Pujeer di sebelah timur. Wilayah operasi Puskesmas

Jambesari meliputi Desa Jambesari, Jambe Anom, Tegal Pasir, Pengalan, Pechang Anom, Sumber Jeluk, Pejagan, Guljan Lor dan Sumber Anyar.

Jumlah perawat di bagian rawat inap Puskesmas Jambesari Rumah sakit di Kabupaten Bondowoso ini memiliki daya tampung 20 orang pasien dan 10 tempat tidur.

Pengumpulan data untuk penelitian ini dimulai pada tanggal 16

Desember 2024 dan berakhir pada tanggal 8 Januari 2025 dari 40 responden.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian korelasional kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Peneliti mengumpulkan data melalui kuesioner dan observasi langsung. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data di mana responden diberikan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab. Dalam observasi langsung, peneliti akan mengumpulkan data yang akurat dengan melakukan pengamatan lapangan secara langsung pada lokasi penelitian di Puskesmas Jambesari Kabupaten Bondowoso.

Peneliti menyebarkan kuesioner kepada 48 responden yang menjadi sampel penelitian ini. Di bawah ini adalah data yang diterima dan diproses oleh para peneliti.

#### 5.1.2 Data Umum

Pada tahap ini akan dijelaskan karakteristik atau identitas responden, yang mencakup jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan tingkat pendidikan terakhir pasien. Penjelasan lebih rinci akan disampaikan sebagai berikut:

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di Puskesmas Jambesari kabupaten Bondowoso.

Tabel 5.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di Puskesmas Jambesari kabupaten Bondowoso tahun 2024

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	18	37,5
Perempuan	30	62,5
Total	48	100

Sumber data: Data Primer

Berdasarkan tabel 5.1 jenis kelamin responden diatas sebagian besar ialah

Perempuan, yakni sebanyak 30 (62,5 %) responden dari total 48 responden yang diteliti.

<sup>22</sup>  
b. Karakteristik responden berdasarkan usia di Puskesmas Jambesari kabupaten Bondowoso.

Tabel 5.2 Karakteristik responden berdasarkan usia di Puskesmas Jambesari kabupaten Bondowoso tahun 2024

Usia	Frekuensi	%
17-25 tahun	17	35,42
26-35 tahun	15	31,25
36-45 tahun	12	25
46-55 tahun	3	6,25
56-65 tahun	1	2,08
Total	48	100

Sumber data: Data Primer

Berdasarkan tabel 5.2 usia responden hampir setengahnya berumur 17-25 tahun yaitu berjumlah 17 (35,42 %) responden.

<sup>9</sup>  
c. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan di Puskesmas Jambesari kabupaten Bondowoso.

Tabel 5.3 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan di Puskesmas Jambesari kabupaten Bondowoso tahun 2024

Pekerjaan	Frekuensi	%
Tidak/belum bekerja	4	8,33
Petani	15	31,25
Swasta/Wiraswasta	11	22,92
PNS/TNI/POLRI	14	29,17
Pensiunan PNS/Purnawirawan	4	8,33
Total	48	100

Sumber data: Data Primer

Berdasarkan tabel 5.3 diatas diketahui bahwa hampir setengahnya responden yang menjalankan perawatan kesehatan di Puskesmas jambesari kabupaten Bondowoso adalah kelompok patani yaitu berjumlah 15 (31,25 %) responden

<sup>105</sup>  
d. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan di Puskesmas Jambesari kabupaten Bondowoso

9  
Tabel 5.4 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan di Puskesmas Jambesari kabupaten Bondowoso tahun 2024

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	%
Tdk tamat SD/ sederajat	4	8,33
SD/ sederajat	15	31,25
SMP/ sederajat	8	16,67
SMA/ sederajat	17	35,42
Perguruan Tinggi	4	8,33
Total	48	100

Sumber data: Data Primer

Berdasarkan tabel 5.4 diatas diketahui bahwa hampir setengahnya responden pada tingkat pendidikan adalah kelompok responden yang mempunyai tingkat pendidikan tamatan SMA yaitu sebanyak 17 (31,25 %) responden dari total 48 responden.

### 8 5.1.3 Data khusus

Selain data mengenai karakteristik responden, penelitian ini juga mencakup data spesifik yang meliputi tingkat kepuasan pasien dan keramahan petugas perawat dalam kaitannya dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Jambesari, Kabupaten Bondowoso. Penjelasan lebih detail akan disampaikan sebagai berikut:

#### a. Persepsi Pasien tentang Empati Perawat di Puskesmas Jambesari kabupaten Bondowoso

Tabel 5.5 Persepsi Pasien tentang Empati Perawat di Puskesmas Jambesari kabupaten Bondowoso tahun 2024

Tingkat Keramahan	Frekuensi	%
Sangat Ramah	13	27,08
Ramah	35	72,92
Tidak Ramah	0	0
Total	48	100

Sumber data: Data Primer

Berdasarkan tabel 5.5 diatas Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden mengatakan bahwa perawat Puskemas Jambesari kabupaten Bondowoso Ramah yaitu berjumlah 35 (72,92 %) responden dari total 48

responden.

b. Kepuasan Pasien

Tabel 5.6 Kepuasan Pasien di Puskesmas Jambesari kabupaten Bondowoso

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	%
Sangat Puas	18	37,50
Puas	30	62,50
Tidak Puas	0	0
Total	48	100

Sumber data: Data Primer

Berdasarkan tabel 5.6 diatas diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas kepada pelayanan keperawatan di Puskesmas Jambesari kabupaten Bondowoso, yaitu 30 (62,50 %) responden.

5.1.4 Tabulasi Silang Hubungan Persepsi Pasien tentang Empati Perawat dengan Kepuasan di ruang rawat inap Puskesmas Jambesari kabupaten Bondowoso.

Tabel 5.7 Tabulasi Silang Hubungan Persepsi Pasien tentang Empati Perawat dengan Kepuasan Pasien di ruang rawat inap Puskesmas Jambesari kabupaten Bondowoso tahun 2024

Persepsi Pasien tentang Empati Perawat	Tingkat Kepuasan Pasien				Total
	Puas		Sangat Puas		
	N	%	N	%	
Ramah	27	77,1	8	22,9	35
Sangat Ramah	3	23,1	10	76,9	13
Tota	30	62,5	18	37,5	48

Hasil Uji Spearman Rhank nilai sig = 0,001 <  $\alpha$  0,05

Berdasarkan tabel 5.7 menunjukkan bahwa hampir seluruhnya responden mengatakan perawat ramah serta puas yaitu berjumlah 27 (77,1 %)

Hasil output SPSS tentang Hubungan persepsi pasien tentang empati perawat dengan Kepuasan pasien Puskesmas Jambesari kabupaten Bondowoso adalah sebagai berikut :

Analisa data dengan menggunakan uji *Spearman Rhank* dengan  $\alpha = 0,05$

mendapatkan nilai  $p = 0,001 < \alpha = 0,05$  dari sudut pandang statistik, terlihat bahwa  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima yang artinya ada Hubungan Persepsi Pasien tentang Empati Perawat dengan Kepuasan Pasien di ruang rawat inap Puskesmas Jambesari kabupaten Bondowoso.

## 5.2 Pembahasan

### 5.2.1 Persepsi Pasien Tentang Empati Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Jambesari Kabupaten Bondowoso

Tabel 5.5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu 35 orang (72,92%) menilai perawat di Puskesmas Jambesari Kabupaten Bondowoso ramah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persentase pasien yang mempersepsikan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan sebagai sangat baik, maka semakin tinggi pula persentase pasien yang mempersepsikan pelayanan keperawatan sebagai sangat baik. Berfungsi sebagai bukti bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh pihak puskesmas.

Peneliti mengemukakan bahwa empati keperawatan merupakan salah satu elemen dalam dimensi kualitas pelayanan keperawatan yang berperan dalam mendukung pemberian asuhan keperawatan yang menyeluruh, efektif, dan efisien. Secara umum tingkat empati perawat di Instalasi Rawat Inap Puskesmas Jambesari sudah cukup baik hal ini terlihat dari responden yang menyatakan perawat di puskesmas masuk dalam kategori ramah (72,92%). Situasi ini akan meningkatkan reputasi institusi medis dan secara berkala meningkatkan citra rumah sakit terutama di bidang pelayanan keperawatan.

Empati di antara perawat yang bertugas di bangsal pusat kesehatan mendorong komunikasi efektif di antara mereka sendiri, dengan perawat lain dan staf medis, dan dengan pasien individu. Menurut Priyoto (2015 dalam Butarbutar, 2016), mutu layanan perawat hanya bisa tercapai jika mampu menunjukkan sikap peduli terhadap pasien. Perawat tidak hanya memberikan perawatan tetapi juga harus menunjukkan empati saat berinteraksi dengan pasien. Ketika perawat menawarkan keahlian, kata-kata baik, sentuhan, harapan, dan persahabatan yang konstan untuk memberikan layanan dan memahami kondisi pasien, mereka dapat Berkomunikasi dengan pasien sepanjang proses penyembuhan memungkinkan tenaga perawat merasa puas dengan hasil kerjanya, sementara pasien merasa puas dengan pelayanan medis yang diterimanya. Untuk mencapai kualitas layanan yang maksimal, fasilitas perawatan kesehatan harus memperhatikan setiap detail kebutuhan pasien dan penyedia layanan.

Informasi demografis yang memiliki pengaruh terbesar terhadap persepsi pasien tentang empati perawat pada penelitian ini adalah jenis kelamin perempuan yaitu berjumlah 22 responden menyatakan perawat di ruang rawat inap Puskesmas Jambesari kabupaten Bondowoso ramah

Peneliti beramsumsi karena manusia dengan jenis kelamin perempuan lebih terbuka daripada laki-laki oleh hal itu responden yang berjenis kelamin perempuan sangat berani dan jujur untuk mengpersepsikan perawat di ruang rawat inap Puskesmas Jambesari kabupaten Bondowoso adalah ramah.

Evaluasi kualitas layanan perawatan dapat dipengaruhi oleh jenis kelamin, dengan perempuan memberikan evaluasi yang lebih faktual dan bersikap lebih

jujur dan terbuka, meminimalkan perbedaan dan meningkatkan komunikasi dengan pihak berwenang. Keintiman dibangun (Kozier dan Erb, 2018). Menurut Arikunto (2015) mayoritas adalah perempuan sehingga dapat dikatakan hampir seluruhnya terwakili oleh perempuan dan bukan laki-laki. Karena <sup>13</sup>wanita lebih banyak berbicara daripada responden pria.

#### <sup>4</sup>5.2.2 Kepuasan Pasien Terhadap Empati Perawat Di Ruang Rawat Inap

##### Puskesmas Jambesari Kabupaten Bondowoso

Hasil survei yang dilakukan menunjukkan bahwa pasien paling puas terhadap empati tenaga perawat (70,83%).

Peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien terhadap layanan rawat inap secara umum <sup>12</sup>sesuai dengan harapan pasien. Para pasien merasa puas dengan empati yang mereka terima dari perawat. Kepuasan ini disebabkan oleh fakta bahwa perawat menunjukkan empati yang baik dalam merawat pasien dan memenuhi <sup>5</sup>harapan pasien. Menurut peneliti, kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan, khususnya empati perawat, sangatlah penting dan memberikan kontribusi terbesar terhadap <sup>5</sup>kepuasan pasien di bangsal Puskesmas Kabupaten Bondowoso. Alasannya adalah karena perawat menghabiskan sebagian besar waktunya untuk merawat pasien. Oleh karena itu, untuk memastikan perawatan yang <sup>5</sup>direncanakan dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien, hubungan yang baik antara perawat dan pasien perlu terjalin dengan baik.

<sup>5</sup>Nursallam (2018) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang yang muncul ketika seseorang membandingkan kenikmatan yang diperoleh dari suatu kegiatan atau <sup>5</sup>produk dengan harapannya. Hal serupa juga diungkapkan oleh



Kotler (2000; Asmuji, 2019) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan persepsi atau kesan mereka terhadap kinerja suatu layanan (*perceived performance*).

Demografi yang paling memengaruhi <sup>34</sup>kepuasan pasien dalam penelitian ini adalah mereka yang berpendidikan sekolah dasar atau sederajat. Sepuluh responden menyatakan puas terhadap pelayanan di ruang pasien Puskesmas Jambesari Kabupaten Bondowoso.

Menurut peneliti, <sup>25</sup>sebagian besar responden yang menilai perawat di Instalasi Rawat Inap Puskesmas Jambesari Kabupaten Bondowoso baik adalah yang berpendidikan SD atau sederajat, namun responden yang berpendidikan SD atau sederajat kurang menguasai ilmu pendidikan kedokteran. Tidak ada responden yang berpendidikan SD atau sederajat, memiliki harapan yang tinggi dan pengetahuan yang terbatas dalam memberikan layanan.

Sebagian besar responden mempunyai pendidikan dasar atau pelatihan yang <sup>80</sup>setara. Hal ini sesuai dengan penelitian Abdilah dan Ramdhan (2018). Dalam penelitian ini, masyarakat dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah cenderung <sup>40</sup>memiliki ekspektasi yang lebih rendah terhadap layanan yang mereka terima, dan responden yang menerima rawat inap juga melaporkan pengetahuan kesehatan yang terbatas. <sup>2</sup>informasi. Faktor pendidikan merupakan faktor penting yang mempengaruhi daya serap dan pemahaman responden terhadap informasi yang diberikan. Namun pendidikan saja tidak menentukan bagaimana seseorang <sup>2</sup>mempersepsikan sesuatu, karena ada responden yang dapat dengan mudah

merasakan empati perawat meski tanpa pendidikan. Ini untuk keamanan. (Musliha, 2019).

### 5.2.3 Hubungan Persepsi pasien tentang Empati Perawat dengan Kepuasan

Pasien Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Jambesari Kabupaten Bondowoso

Tabel 5.5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu 35 orang (72,92%) menilai perawat di Puskesmas Jambesari Kabupaten Bondowoso ramah.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persentase pasien yang mempersepsikan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan sebagai sangat baik, maka semakin tinggi pula persentase pasien yang mempersepsikan pelayanan keperawatan sebagai sangat baik. Berfungsi sebagai bukti bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh pihak puskesmas. Evaluasi kinerja yang baik berdasarkan kuesioner yang diisi oleh responden menunjukkan bahwa sebagian besar perawat memperhatikan keluhan pasien, memantau tanda-tanda vital bila perlu, dan menjelaskan berbagai hal kepada pasien dengan bahasa yang mudah dipahami. Hal itu sudah dilakukan. Perawat tidak hanya memiliki tanggung jawab profesional, tetapi mereka juga perlu memberikan layanan yang ramah dan membuat pasien merasa nyaman. Sementara itu, berdasarkan hasil tabel 5.6 diketahui bahwa sebagian besar responden Puskesmas Jambesari Kabupaten Bondowoso yaitu sebanyak 30 responden (62,50%) merasa puas. Selain itu, kinerja perawat yang unggul dalam survei tersebut disebabkan oleh hal-hal yang terkait dengan perawat yang memperkenalkan diri kepada pasien sebelum memberikan perawatan, menyambut pasien baru, dan menjaga kebersihan

lingkungan. Terungkap pula bahwa...

Temuan regresi linier pada tabel 5.7 menunjukkan bahwa 34 responden yang merasakan staf keperawatan sangat ramah merasa sangat puas (70,8%). Hasil analisis uji hipotesis menunjukkan bahwa persepsi keramahan petugas keperawatan berhubungan kuat dengan kepuasan pasien dalam memanfaatkan pelayanan keperawatan di Puskesmas Jambesari Kabupaten Bondowoso berdasarkan nilai  $p = 0,01$ . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara persepsi pasien terhadap empati petugas keperawatan dengan keramahan petugas keperawatan di unit rawat inap Puskesmas Jambesari Kabupaten Bondowoso.

Menurut peneliti, persentase masyarakat yang menjawab sangat puas terhadap kinerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan yang tepat adalah sebesar 44,4% yang menjawab puas terhadap kinerja perawat dalam memberikan pelayanan yang tepat. Hal ini lebih tinggi dari persentase orang yang menjawab bahwa mereka memiliki Pelayanan keperawatan yang baik menjamin kepuasan pasien.

Kepuasan pasien terkait dengan kualitas pusat kesehatan masyarakat. Memahami kepuasan pasien dapat membantu manajer pusat medis meningkatkan kualitas layanan mereka. Presentasi pasien yang menjawab puas terhadap pelayanan berdasarkan hasil survei dengan menggunakan peralatan standar (Kementerian Kesehatan Indonesia, 2015). Menurut JUSE, kepuasan pelanggan atau kepuasan lengkap didefinisikan sebagai "kualitas tinggi atau kualitas total." Kualitas layanan merupakan fenomena yang komprehensif dan multidimensi.

Aspek-aspek tersebut juga mencakup Kompetensi teknis yang berkaitan dengan keterampilan, kemampuan, dan performa staf. Kompetensi ini berkaitan dengan sejauh mana petugas mematuhi standar layanan yang ditetapkan berupa keandalan, keakuratan, ketergantungan, dan konsistensi. Aspek ini relevan untuk layanan klinis dan non-klinis (Wijono, 2018). Menurut Nursalam yang dikutip dari Kementerian Kesehatan RI (2015), kepuasan pelanggan (pasien) dalam menerima pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, kepercayaan, empati, dan kualitas nyata.

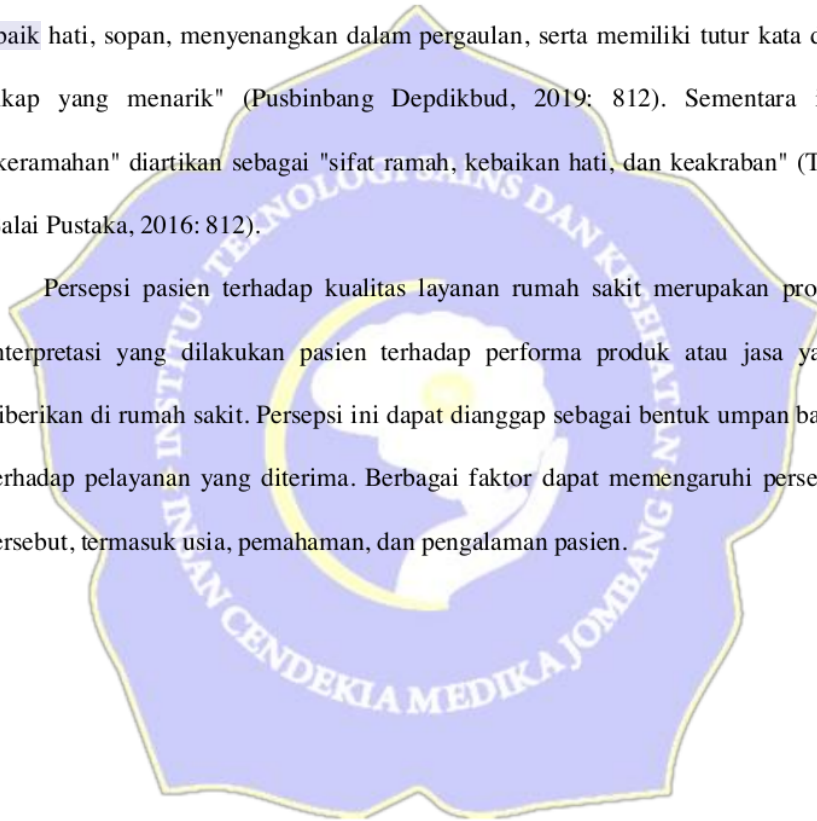
Kepuasan pelanggan (kepuasan pasien) adalah ketika harapan, keinginan, dan kebutuhan pelanggan (pasien) terpenuhi (Delivery, 2017).

Kualitas dalam kaitannya dengan kepuasan pasien dapat diukur dari banyaknya keluhan pasien dan keluarga yang diterima melalui kotak saran dan surat pembaca (Nursalam, 2018). Praktik keperawatan merupakan suatu kegiatan mandiri yang dilakukan oleh praktisi keperawatan profesional melalui kolaborasi dengan klien dan tenaga kesehatan lain yang terlibat dalam asuhannya atau sesuai kewenangan dan tanggung jawabnya (Nursalam, 2017). Pelayanan keperawatan rawat inap merupakan kegiatan yang dilakukan di lingkungan rawat inap dengan tujuan untuk meningkatkan, mencegah, mengobati, memulihkan, atau memelihara kesehatan dengan menitikberatkan pada upaya pelayanan kesehatan primer sesuai dengan kompetensi, tanggung jawab, dan standar etika profesi keperawatan. (Nursalam, 2017). Kualitas perawatan keperawatan mencakup pemenuhan kebutuhan, keselamatan dan kenyamanan, kepuasan pasien, dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip biopsikososial dan spiritual. Saat memberikan perawatan keperawatan,

perawat harus bekerja sama dengan anggota tim, staf medis, serta pasien dan keluarganya. Lebih jauh, seperti yang dijelaskan Watson dalam George (1995), perawat mendorong partisipasi pasien, membantu perolehan pengetahuan, dan meningkatkan kesehatan, yang merupakan tanggung jawab utama dalam hubungan perawat-pasien. Perawatan keperawatan harus diberikan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata "ramah" didefinisikan sebagai "baik hati, sopan, menyenangkan dalam pergaulan, serta memiliki tutur kata dan sikap yang menarik" (Pusbinbang Depdikbud, 2019: 812). Sementara itu, "keramahan" diartikan sebagai "sifat ramah, kebaikan hati, dan keakraban" (Tim Balai Pustaka, 2016: 812).

Persepsi pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit merupakan proses interpretasi yang dilakukan pasien terhadap performa produk atau jasa yang diberikan di rumah sakit. Persepsi ini dapat dianggap sebagai bentuk umpan balik terhadap pelayanan yang diterima. Berbagai faktor dapat memengaruhi persepsi tersebut, termasuk usia, pemahaman, dan pengalaman pasien.



## KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan dari penelitian yang telah dilaksanakan pada 48 responden di ruang inap di Puskesmas Jambesari periode 16 Desember 2024-10 Januari 2025 dapat disimpulkan bahwa :

1. Pasien secara umum mempunyai pandangan positif terhadap empati perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan di bangsal yaitu
2. Pasien secara umum merasa puas terhadap pemberian pelayanan keperawatan di bangsal Puskesmas Jambesari Kabupaten Bondowoso yaitu
3. Ada hubungan antara persepsi pasien terhadap empati perawat dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap Puskesmas Jambesari Kabupaten Bondowoso

### 6.2 .Saran

#### 6.2.1 Bagi Perawat Ruang Rawat Inap Puskesmas Jambesari Kabupaten Bondowoso

Dari hasil penelitian ini didapati bahwa separuh dari responden mengatakan puas terhadap pelayanan perawat di Puskesmas Jambesari. Tapi ini tidak dapat mewakili kepuasan semua pasien di Puskesmas Jambesari karena penelitian ini dibatasi hanya di ruang rawat inap Puskesmas Jambesari sehingga diharapkan perawat dapat memberikan perawatan yang lebih optimal khususnya tentang empati pada pasien

### 13 6.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya dalam rangka penerapan strategi komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terkait kepuasan pasien, dan dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya dengan menambahkan variabel yang diharapkan.

### 6.2.3 Bagi Pasien dan keluarga

Hendaknya berperan aktif dalam perawatan kepada keluarganya dan melakukan komunikasi yang efektif dengan perawat yang bertugas.



40  
**DAFTAR PUSTAKA**

- Ali, H.Zaidin, 2020. *Dasar-dasar Keperawatan Profesional*. Jakarta, Widya Medika.
- Arikunto, Suharsini (2015). *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Arnold E & Bogss K. (2016). *Interpersonal Relationship : Profesional communication Skill for Nurses*.W.B. Saunders, Philadelphia.
- Arwani. 2022. *Komunikasi dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Antasari, Muhamad Fazl ur-Rahman, tt. *Konsep Masyarakat Islam Modern*. ter. Juniarto, et, al. Risalah Bandung.
- Azwar, Azrul (2016) *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Ed.3. PT Binarupa Aksara, Jakarta.
- Barata, Atep Adya (2017). *Dasar - dasar Pelayanan Prima*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- 26  
 Burn N, Grove, SK.(2018). *Dasar-dasar Riset Keperawatan*.Alih Bahasa Yasmin Asih & Anik M. EGC. Jakarta.
- 11  
 Burn N . & Grove, SK. (2015). *The practise of Nursing Reseach: Conduct Critiques and Utiliazation* .W.B.Saunders Co, Philadelphia.
- Crisp, Michael (2019). *Twelve Steps to self -Improvement*. USA: Crisp Publications,inc.
- Delivery (2017). “Bagaimana Mengukur Kepuasan Pelanggan: pengalaman Program delivery.” 25 Pebruari 2017.  
[www.delivery.org/guidelines/misc/proj.papers/pp](http://www.delivery.org/guidelines/misc/proj.papers/pp)
- 69  
 Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (Depdikbud), Tim penyusun Kamus Puspabinbang(2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.PN. Balai Pustaka.Jakarta.
- Doenges. 2020. *Rencana Asuhan Keperawatan Pedoman untuk Perencanaan dan Pendokumentasian Perawat Pasien*, Edisi 3. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Effendy, Onong Uchjana. 2014. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Fatah, Rohadi Abdul & Sudarsono (2020), *Ilmu dan Teknologi dalam Islam*. Dirjen kelembagaan Agama Islam. Jakarta.



- Ganiem, Leila Mona (2019). “*Perlukah kita tersenyum?*”, Tabloid NOVA. [www.tabloidnova.com](http://www.tabloidnova.com).
- Gymnastiar , Abdullah (2015). “*Ramah, Peredam Amarah*”, <http://www.republika.co.id/suplemen>.
- Hakim, Arif Rahman (2015). “*Customer Oriented*”, ciri RS Kini”, Pikiran Rakyat. Rabu,11 Maret 2015. [www.pikiranrakyat.com/cetak/2005/0505/11/0803](http://www.pikiranrakyat.com/cetak/2005/0505/11/0803).
- Hamalik, Oemar (2021), Psikologi Manajemen Penuntun Bagi Pemimpin. Percetakan Satelit Offset, Bandung.
- <sup>37</sup> Kinnear, Thomas C. Dan James R.Taylor (1998). Riset Pemasaran: Pendekatan Terpadu.(Terjemahan Yohanes Lamarto dan Agus Maulana). PT. Erlangga, Jakarta.
- <sup>3</sup> Kozier, Barbara, Erb, Glenora, (2018), *Fundamental Of Nursing Concept And Prosedur*, edisi 7 vol 1, California, Addison Weshley.
- Kurniawan, Agung (2015). Transformasi Pelayan Publik. Pembaharuan, Yogyakarta.
- Liliwari, Alo. 2019. Komunikasi Kesehatan. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Setiadi. Nugroho J. 2018. Perilaku Konsumen. Jakarta: Kencana.
- Suprianto. 2021. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta.
- <sup>35</sup> Tamsuri. Anas. 2020. Komunikasi dalam Keperawatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Widjaja. H.A.W. 2020. Ilmu Komunikasi Pengantar Studi. Rineka Cipta
- <sup>3</sup> Wijono.D, 2018, Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien, Airlangga Universitas, Surabaya, hal 35.

# HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG EMPATI PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN (Study di Ruang Rawat Inap Puskesmas Jambesari, Kabupaten Bondowoso)

## ORIGINALITY REPORT

25%

SIMILARITY INDEX

23%

INTERNET SOURCES

13%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1 [repo.stikesicme-jbg.ac.id](http://repo.stikesicme-jbg.ac.id) Internet Source 2%

2 [digilib.unisayogya.ac.id](http://digilib.unisayogya.ac.id) Internet Source 2%

3 [repository.unair.ac.id](http://repository.unair.ac.id) Internet Source 1%

4 [adoc.pub](http://adoc.pub) Internet Source 1%

5 [repository.unmuhjember.ac.id](http://repository.unmuhjember.ac.id) Internet Source 1%

6 [vdocuments.site](http://vdocuments.site) Internet Source 1%

7 [pt.scribd.com](http://pt.scribd.com) Internet Source 1%

8 [anzdoc.com](http://anzdoc.com) Internet Source 1%

[repository.stikes-bhm.ac.id](http://repository.stikes-bhm.ac.id)

9	Internet Source	1 %
10	id.123dok.com Internet Source	1 %
11	id.scribd.com Internet Source	1 %
12	www.scribd.com Internet Source	<1 %
13	123dok.com Internet Source	<1 %
14	Submitted to Universitas Negeri Makassar Student Paper	<1 %
15	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur II Student Paper	<1 %
16	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
17	repository.stikeshangtuah-sby.ac.id Internet Source	<1 %
18	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
19	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %
20	repository2.unw.ac.id Internet Source	

<1 %

21

[repository.uin-alauddin.ac.id](https://repository.uin-alauddin.ac.id)

Internet Source

<1 %

22

[eprints.unipdu.ac.id](https://eprints.unipdu.ac.id)

Internet Source

<1 %

23

Submitted to Badan PPSDM Kesehatan  
Kementerian Kesehatan

Student Paper

<1 %

24

Nur Hafni Hasim, Induniasih Induniasih,  
Fajarina Lathu Asmarani. "Hubungan Persepsi  
Pasien Tentang Empati Perawat Dengan  
Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD  
SlemanYogyakarta", Caring : Jurnal  
Keperawatan, 2018

Publication

<1 %

25

[docplayer.info](https://docplayer.info)

Internet Source

<1 %

26

[www.slideshare.net](https://www.slideshare.net)

Internet Source

<1 %

27

Submitted to Universitas Katolik Widya  
Mandala

Student Paper

<1 %

28

Submitted to GIFT University

Student Paper

<1 %

29	<a href="http://repository.unej.ac.id">repository.unej.ac.id</a> Internet Source	<1 %
30	<a href="http://eprints.ums.ac.id">eprints.ums.ac.id</a> Internet Source	<1 %
31	<a href="http://www.neliti.com">www.neliti.com</a> Internet Source	<1 %
32	Submitted to Universitas Jember Student Paper	<1 %
33	<a href="http://galoon-info.blogspot.com">galoon-info.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
34	<a href="http://blogkumpulancontohskipsi.blogspot.com">blogkumpulancontohskipsi.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
35	<a href="http://repository.umsu.ac.id">repository.umsu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
36	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	<1 %
37	<a href="http://digilib.unila.ac.id">digilib.unila.ac.id</a> Internet Source	<1 %
38	<a href="http://edoc.pub">edoc.pub</a> Internet Source	<1 %
39	Submitted to Universitas Muhammadiyah Ponorogo Student Paper	<1 %
40	<a href="http://aqos-gombong08.blogspot.com">aqos-gombong08.blogspot.com</a>	

Internet Source

<1 %

41

[core.ac.uk](http://core.ac.uk)

Internet Source

<1 %

42

[garuda.kemdikbud.go.id](http://garuda.kemdikbud.go.id)

Internet Source

<1 %

43

Nabil, Muhammad Einan. "Rekonstruksi regulasi hak dan kewajiban profesi dokter sebagai penyedia pelayanan kesehatan yang berkeadilan.", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia)

Publication

<1 %

44

Submitted to Sekolah Pelita Harapan

Student Paper

<1 %

45

Submitted to Udayana University

Student Paper

<1 %

46

Zulaeni Esita. "Semangat Kerja Dan Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit Umum Kolaka Sulawesi Tenggara", Psikologia : Jurnal Psikologi, 2016

Publication

<1 %

47

[es.scribd.com](http://es.scribd.com)

Internet Source

<1 %

48

[jurnal.itk-avicenna.ac.id](http://jurnal.itk-avicenna.ac.id)

Internet Source

<1 %

- |    |  |      |
|----|--|------|
| 49 | <a href="https://repository.stiedewantara.ac.id">repository.stiedewantara.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 50 | Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia II<br>Student Paper  | <1 % |
| 51 | Submitted to Universitas Respati Indonesia<br>Student Paper  | <1 % |
| 52 | Cut Saura Salmira, Khoirotun Najihah, Nur Amalia. "Hubungan pengetahuan dan sikap perawat rawat inap dengan upaya pencegahan dan penanggulangan kebakaran di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia", Journal of Pharmaceutical and Sciences, 2023<br>Publication | <1 % |
| 53 | <a href="https://fekbis.repository.unbin.ac.id">fekbis.repository.unbin.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 54 | Ilham K. "PENGARUHKOMPENSASI, KEPEMIMPINAN, DAN DISIPLINKERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI(STUDI KASUS PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG MAKASSAR", Journal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi STIE Wira Bhakti Makassar Internasional, 2020<br>Publication     | <1 % |
| 55 | Rahmat Laan. "KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS", INA-Rxiv, 2019   | <1 % |

---

56 Submitted to Universitas Jenderal Soedirman <1 %  
Student Paper

---

57 Submitted to University of Muhammadiyah  
Malang <1 %  
Student Paper

---

58 didisupriadi73.wordpress.com <1 %  
Internet Source

---

59 munabarakati.blogspot.com <1 %  
Internet Source

---

60 repository.uinjkt.ac.id <1 %  
Internet Source

---

61 ejournal.unaja.ac.id <1 %  
Internet Source

---

62 moam.info <1 %  
Internet Source

---

63 repository.usu.ac.id <1 %  
Internet Source

---

64 Submitted to Universitas Merdeka Malang <1 %  
Student Paper

---

65 lib.fkm.ui.ac.id <1 %  
Internet Source

---

66 www.grafiati.com <1 %  
Internet Source

---



67	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Internet Source	<1 %
68	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<1 %
69	<a href="http://ejournal.insuriponorogo.ac.id">ejournal.insuriponorogo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
70	<a href="http://lib.unnes.ac.id">lib.unnes.ac.id</a> Internet Source	<1 %
71	<a href="http://repository.trisakti.ac.id">repository.trisakti.ac.id</a> Internet Source	<1 %
72	Akbar Syahputra, Eka Askafi, Sumarji Sumarji. "Analisis Kualitas Pelayanan Rekam Medis Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Iik Bhakti Wiyata Kediri", Otonomi, 2022 Publication	<1 %
73	<a href="http://eprints.stikesbanyuwangi.ac.id">eprints.stikesbanyuwangi.ac.id</a> Internet Source	<1 %
74	<a href="http://jurnal.grahakirana.ac.id">jurnal.grahakirana.ac.id</a> Internet Source	<1 %
75	<a href="http://repository.itskesicme.ac.id">repository.itskesicme.ac.id</a> Internet Source	<1 %
76	<a href="http://repository.stikim.ac.id">repository.stikim.ac.id</a> Internet Source	<1 %

77	<a href="https://repository.uia.ac.id">repository.uia.ac.id</a> Internet Source	<1 %
78	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	<1 %
79	<a href="https://www.e-journal.potensi-utama.ac.id">www.e-journal.potensi-utama.ac.id</a> Internet Source	<1 %
80	Kusworo, Edi. "Pengaruh Empathy Terhadap Minat Kunjungan Ulang Melalui Customer Satisfaction dan Image (Studi Kasus di Uptd Puskesmas Jati Kabupaten Kudus)", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2024 Publication	<1 %
81	Laily Mualifah. "PENDIDIKAN KESEHATAN DAPAT MEMPENGARUHI PENGETAHUAN, SIKAP PRA REMAJA MENGHADAPI MENARCHE", Journal of Holistic Nursing Science, 2019 Publication	<1 %
82	Submitted to Universitas Mulawarman Student Paper	<1 %
83	<a href="https://bagawanabiyasa.wordpress.com">bagawanabiyasa.wordpress.com</a> Internet Source	<1 %
84	<a href="https://edoc.site">edoc.site</a> Internet Source	<1 %

85	Internet Source	<1 %
86	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	<1 %
87	<a href="http://idr.uin-antasari.ac.id">idr.uin-antasari.ac.id</a> Internet Source	<1 %
88	<a href="http://jurnal.ugm.ac.id">jurnal.ugm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
89	<a href="http://ktidiiifarmasi.blogspot.com">ktidiiifarmasi.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
90	<a href="http://lib.ui.ac.id">lib.ui.ac.id</a> Internet Source	<1 %
91	<a href="http://perpustakaan.poltekkes-malang.ac.id">perpustakaan.poltekkes-malang.ac.id</a> Internet Source	<1 %
92	<a href="http://repository.poltekkes-kaltim.ac.id">repository.poltekkes-kaltim.ac.id</a> Internet Source	<1 %
93	<a href="http://repository.usd.ac.id">repository.usd.ac.id</a> Internet Source	<1 %
94	<a href="http://zombiedoc.com">zombiedoc.com</a> Internet Source	<1 %
95	Anisah Ardiana, Junaiti Sahar, Dewi Gayatri. "Dimensi Kecerdasan Emosional: Memahami dan Mendukung Orang Lain Terhadap Perilaku Caring Perawat Pelaksana Menurut	<1 %

Persepsi Klien", Jurnal Keperawatan  
Indonesia, 2010

Publication

---

96

Janes Jainurakhma. "BALANCE SCORECARD :  
ANALISIS KEPEMIMPINAN, MOTIVASI DAN  
KEPUASAN KERJA PERAWAT DENGAN KINERJA  
RUMAH SAKIT", Jurnal Ilmiah Kesehatan  
Media Husada, 2022

Publication

---

97

Untung Sridadi, Mika Tri Kumala Swandari, Tri  
Fitri Yana Utami. "Hubungan Self  
Management Dengan Tingkat Kepatuhan  
Pasien Terhadap Keberhasilan Terapi  
Hipertensi Di Puskesmas Bonorowo  
Kebumen", Pharmaqueous : Jurnal Ilmiah  
Kefarmasian, 2023

Publication

---

98

[www.gurupendidikan.co.id](http://www.gurupendidikan.co.id)

Internet Source

---

99

Andi Pradana Putra, Dianita Ekawati, Akhmad  
Dwi Priyatno. "Analisis Kepuasan Pasien  
Terhadap Mutu Pelayanan", HEALTH CARE:  
JURNAL KESEHATAN, 2024

Publication

---

100

M. Arifki Zainaro, Muhammad Nurhidayat.  
"Pengaruh kinerja petugas kesehatan pada  
tingkat kepuasan pasien", Holistik Jurnal  
Kesehatan, 2020

<1 %

<1 %

<1 %

<1 %

<1 %

---

**101** Ririn Rosnardi, Sugiarto Sugiarto, Aidil Hafiz. <1 %  
"Analisis Tingkat Kepuasan Di Puskesmas  
Pakuan Baru Kota Jambi Tahun 2020", Jurnal  
Kemas Jambi, 2020  
Publication

---

**102** Roufuddin Roufuddin, Abd. Mannan, <1 %  
Mahardika Putri Kaonang, Virki Widoyanti.  
"Hubungan Prilaku Caring Perawat Dengan  
Tingkat Kepuasan Orang Tua Di Ruang Rawat  
Inap Anak", Indonesian Journal of  
Professional Nursing, 2021  
Publication

---

**103** [ejournal.unsrat.ac.id](http://ejournal.unsrat.ac.id) <1 %  
Internet Source

---

**104** [syaf Ruddinsyaer.blogspot.com](http://syaf Ruddinsyaer.blogspot.com) <1 %  
Internet Source

---

**105** [www.repository.poltekkes-kdi.ac.id](http://www.repository.poltekkes-kdi.ac.id) <1 %  
Internet Source

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

# HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG EMPATI PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN (Study di Ruang Rawat Inap Puskesmas Jambesari, Kabupaten Bondowoso)

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

**/0**

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

---

PAGE 21

---

PAGE 22

---

PAGE 23

---

PAGE 24

---

PAGE 25

---

PAGE 26

---

PAGE 27

---

PAGE 28

---

PAGE 29

---

PAGE 30

---

PAGE 31

---

PAGE 32

---

PAGE 33

---

PAGE 34

---

PAGE 35

---

PAGE 36

---

PAGE 37

---

PAGE 38

---

PAGE 39

---

PAGE 40

---

PAGE 41

---

PAGE 42

---

PAGE 43

---

PAGE 44

---

PAGE 45

---

PAGE 46

---

PAGE 47

---

PAGE 48

---

PAGE 49

---

PAGE 50

---

PAGE 51

---

PAGE 52

---

PAGE 53

---

PAGE 54

---

PAGE 55

---

PAGE 56

---

PAGE 57

---

PAGE 58

---

PAGE 59

---

PAGE 60

---

PAGE 61

---

PAGE 62

---

PAGE 63

---

PAGE 64

---

PAGE 65

---

PAGE 66

---

PAGE 67

---

PAGE 68

---

PAGE 69

---

PAGE 70

---

PAGE 71

---



