

SKRIPSI

HUBUNGAN DAYA TANGGAP DAN EMPATI PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD dr. RASIDIN PADANG TAHUN 2026

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Keperawatan



Oleh

**Elvina
2214201018**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS ALIFAH PADANG
TAHUN 2026**

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Elvina
NIM : 2214201018
Tempat/Tgl Lahir : Koto Tarok, 05 Juli 2004
Tahun Masuk : 2022
Program Studi : Keperawatan
Nama Pembimbing Akademik : Dr. Ns. Asmawati, M.Kep, M.KM
Nama Pembimbing I : Dr. Ns. Asmawati, M.Kep, M.KM
Nama Pembimbing II : Ns. Conny Oktizulvia, M.Kep

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan usulan skripsi saya yang berjudul:

“Hubungan Dimensi Daya Tanggap dan Empati Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2026”

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, dalam penulisan skripsi ini, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, Agustus 2026



Elvina

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama :Elvina
NIM :2214201018
Program Studi :Keperawatan
Judul :Hubungan Dimensi Daya Tanggap dan Empati Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2026

Telah berhasil diseminarkan dan dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Seminar Skripsi Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi Universitas Alifiah Padang.

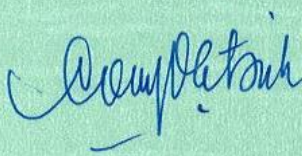
Padang, Agustus 2026

Pembimbing I



(Dr. Ns. Asmawati, M.Kep, M.KM)

Pembimbing II



(Ns. Conny Oktizulvia, M.Kep)

Disahkan Oleh

Dekan

Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi
Universitas Alifiah Padang.



(Ns. Syalvia Oresti, M.Kep, Ph.D)

PERNYATAAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Elvina
Nim : 2214201018
Program Studi : S-1 Keperawatan
Judul : Hubungan Dimensi Daya Tanggap dan Empati Perawat
Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD
dr. Rasidin Padang Tahun 2026

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan Penguji Seminar Hasil pada Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi Universitas Alifah Padang.

Padang, Agustus 2026

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I
(Dr. Ns. Asmawati, M.Kep, M.KM)

(.....)

Pembimbing II
(Ns. Conny Oktizulvia, M.Kep)

(.....)

Penguji I
(Ns. Syalvia Oresti M.Kep.Ph.D)

(.....)

Penguji II
(Ns Chichi Hafifa Transyah M.kep)

(.....)

Disahkan oleh
Dekan

Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi
Universitas Alifah Padang

(Ns. Syalvia Oresti, M.Kep, Ph.D)

UNIVERSITAS ALIFAH PADANG

Skripsi, Agustus 2026

Elvina

Hubungan Daya Tanggap dan Empati Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2026

72 halaman, 8 tabel, 2 gambar, 16 lampiran

ABSTRAK

Daya tanggap dan empati perawat merupakan bagian penting dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas dan dapat memengaruhi kepuasan pasien. Daya tanggap yang kurang dapat menyebabkan keluhan, kecemasan, ketidaknyamanan, dan ketidakpuasan pasien, sedangkan kurangnya empati dapat membuat pasien merasa kurang diperhatikan dan dihargai sehingga menurunkan kepercayaan terhadap pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, peningkatan daya tanggap dan empati perawat diperlukan untuk menciptakan pelayanan yang nyaman dan meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*) perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2026. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilakukan pada pasien di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang dengan jumlah sampel 72 responden menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, kemudian dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi-Square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 56,9% responden menilai daya tanggap perawat tidak bermutu, 52,8% responden menilai empati perawat tidak bermutu, dan 51,4% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan. Hasil analisis bivariat menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien dengan $p\text{-value} = 0,000$ ($p < 0,05$). Terdapat pula hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien dengan $p\text{-value} = 0,000$ ($p < 0,05$).

Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara daya tanggap dan empati perawat dengan kepuasan pasien. Rendahnya daya tanggap dan empati dapat berdampak pada meningkatnya keluhan dan ketidakpuasan pasien. Rumah sakit diharapkan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan melalui peningkatan kecepatan respons, komunikasi terapeutik, perhatian, dan kepedulian perawat terhadap pasien serta melakukan evaluasi kinerja secara berkala.

Kata kunci: Daya Tanggap, Empati, Kepuasan Pasien, Perawat, Rawat Inap.

Daftar Bacaan: 2016-2026

Kata kunci: Daya Tanggap, Empati, Kepuasan Pasien, Perawat, Rawat Inap.

UNIVERSITY OF ALIFAH PADANG

Undergraduate Thesis, Agustus 2026

Elvina

The Relationship between Nurses' Responsiveness and Empathy and Patient Satisfaction in the Inpatient Ward of RSUD dr. Rasidin Padang in 2026

70 pages, 8 tables, 2 figures, 16 appendices

ABSTRACT

Responsiveness and empathy of nurses are important components in providing quality nursing care and can influence patient satisfaction. Poor responsiveness may cause complaints, anxiety, discomfort, and patient dissatisfaction, while lack of empathy may make patients feel neglected and unappreciated, thereby reducing their trust in hospital services. Therefore, improving nurses' responsiveness and empathy is necessary to create comfortable services and increase patient satisfaction.

This study aimed to determine the relationship between nurses' responsiveness and empathy and patient satisfaction in the Inpatient Ward of RSUD dr. Rasidin Padang in 2026. This study used a quantitative method with a cross-sectional design. The study was conducted among patients in the Inpatient Ward of RSUD dr. Rasidin Padang with a sample of 72 respondents selected using accidental sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed using univariate and bivariate analysis with the Chi-Square test.

The results showed that 56.9% of respondents assessed nurses' responsiveness as poor quality, 52.8% assessed nurses' empathy as poor quality, and 51.4% of respondents were dissatisfied with health services. Bivariate analysis showed a significant relationship between responsiveness and patient satisfaction, with a p-value of 0.000 ($p < 0.05$). There was also a significant relationship between empathy and patient satisfaction, with a p-value of 0.000 ($p < 0.05$).

The study concluded that nurses' responsiveness and empathy were significantly related to patient satisfaction. Poor responsiveness and empathy may lead to increased complaints and patient dissatisfaction. Hospitals are expected to improve nursing service quality by increasing response speed, therapeutic communication, attention, and caring toward patients, as well as conducting regular performance evaluations.

Reference: 2016-2026

Keywords: Responsiveness, Empathy, Patient Satisfaction, Nurses, Inpatient Ward