

**PENGARUH KEHANDALAN DAN EMPATI
PERAWAT
TERHADAP ANGKA KUNJUNGAN
PASIEN RAWAT INAP
DI PUSKESMAS KUTOWINANGUN**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Keperawatan



Diajukan oleh

Rinto Ekowati Wahyuningsih
NIM. 2021020193

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
2023**

Halaman Persetujuan

**PENGARUH KEHANDALAN DAN EMPATI PERAWAT
TERHADAP ANGKA KUNJUNGAN
PASIEAN RAWAT INAP
DI PUSKESMAS KUTOWINANGUN**

Telah disetujui dan Dinyatakan Telah Memenuhi syarat untuk diujikan
Pada tanggal 24 Juli 2023

Pembimbing

(Dr.H.Muhammad Basirun,M,Kes)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana

(Cahyo Supriadi, M.Kep, Sp.KMB, PhD)

Halaman Pengesahan Skripsi

**PENGARUH KEHANDALAN DAN EMPATI PERAWAT
TERHADAP ANGKA KUNJUNGAN
PASIEIN RAWAT INAP
DI PUSKESMAS KUTOWINANGUN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :
Rinto Ekowati Wahyuningsih
NIM. 2021020193

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 2 Agustus 2023

Susunan Dewan Penguji

- | | | |
|---------------------------------|-------------|---------|
| 1. Ery Purwanti,M.Sc | (Penguji 1) | (.....) |
| 2. Marsito, M.Kep, Sp.Kom | (Penguji 2) | (.....) |
| 3. Dr.H.Muhammad Basirun, M.Kes | (Penguji 3) | (.....) |

Mengetahui
Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana



(Cahyu Septiwi, M.Kep, Sp.KMB, PhD)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi yang saya ajukan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis digunakan sebagai rujukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan sudah dinyatakan lolos uji plagiarisme.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari skripsi tersebut terdapat indikasi plagiarisme saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa unsur paksaan dari siapapun.

Gombong, 2 Agustus 2023



Rinto Ekowati Wahyuningsih

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Gombong, saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Rinto Ekowati Wahyuningsih
NIM : 2021020193
Program Studi : S1 Keperawatan
Jenis Karya : Skripsi

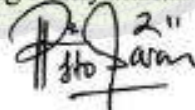
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Gombong Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH KEHANDALAN DAN EMPATI PERAWAT TERHADAP ANGKA KUNJUNGAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS KUTOWINANGUN

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Gombong berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Gombong
Pada tanggal : 2 Agustus 2023

Yang Menyatakan



(Rinto Ekowati Wahyuningsih)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Man Jadda Wajada. (Barang siapa yang berusaha, InsyaAllah akan mendapat apa yang diusahakan)”

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.” (Al Qurán Surat Al-Insyirah ayat 5-6)”

Persembahan

Allah SWT Pencipta semesta alam yang telah memberiku hidup, berkah dan rizkiNYA.

Ibu dan ayah telah melalui banyak perjuangan dan rasa sakit. Tapi saya berjanji tidak akan membiarkan semua itu sia-sia. Saya ingin melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang diberikan.

Skripsi ini kupersembahkan untuk orang paling istimewa dalam hidupku. Kamu adalah sosok terbaik, yang selalu membuat aku aman dari kesedihan dan kegagalan. Betapa beruntungnya aku bertemu denganmu di jalan hidupku.

Untuk sahabat-sahabatku yang selalu ada disisiku, tanpa bantuan dan dorongan yang telah kalian berikan kepadaku, mungkin aku bukan apa-apa saat ini.

Almamater tercintaku atas segala keramahan dan kemudahan segenap civitas Akademik Universitas Muhammadiyah Gombong.

*Nursing Study Program Undergraduate Program
Faculty of Health Sciences
University of Muhammadiyah Gombong
Undergraduate Thesis, August 2023*

Rinto Ekowati Wahyuningsih ¹⁾, Muhammad Basirun ²⁾
ekowatirinto@gmail.com

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF NURSE RELIABILITY AND EMPATHY ON VISIT NUMBER INPATIENTS AT KUTOWINANGUN HEALTH CENTRE

Background: The number of inpatient visits at the Kutowinangun Health Center has decreased from the target of 960 patients per year to 301 patients. Then data on patient visits for 2022, the number of inpatient visits from January to June 2022 reached 161 of the target per semester. Based on initial interviews with patients in September, out of 20 patients, 59.3% stated that the data was not good, while 40.7% stated that inpatient services at the Kutowinangun Health Center were good. This is because, among other things, patients state that medical personnel are not friendly to patients, medical personnel when called upon do not respond quickly, medical personnel lack empathy for patient pain, and patients state that the puskesmas inpatient facilities are incomplete.

Research Objectives: to know, to analyze the effect of nurse reliability and empathy on the number of inpatient visits at the Kutowinangun Health Center.

Methods: quantitative, cross-sectional approach with a sample of 76 patients, purposive sampling technique. Bivariate analysis Regression test.

Results: the reliability and empathy of nurses have a significant influence on the number of patient visits to the Kutowinangun Health Center inpatient care with a sig. value <0.05%.

Conclusion: the reliability and empathy of inpatient nurses at the Kutowinangun Health Center affect the number of patient visits.

Recommendations for future researchers: research on other factors that are not included in this study that need to be investigated.

Keywords: Reliability, Empathy, Visits

¹⁾ Mahasiswa **Universitas Muhammadiyah Gombong**

²⁾ Dosen **Universitas Muhammadiyah Gombong**

Program Studi Keperawatan Program Sarjana
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Gombong
Skripsi, Agustus 2023

Rinto Ekowati Wahyuningsih¹⁾, Muhammad Basirun²⁾
ekowatirinto@gmail.com

ABSTRAK

PENGARUH KEHANDALAN DAN EMPATI PERAWAT TERHADAP ANGKA KUNJUNGAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS KUTOWINANGUN

Latar Belakang : Jumlah kunjungan pasien Rawat Inap di Puskesmas Kutowinangun menurun dari target 960 pasien per tahun tercapai 301 pasien. Kemudian data kunjungan pasien tahun 2022, jumlah kunjungan pasien Rawat Inap dari bulan Januari sampai dengan Juni 2022 tercapai 161 dari target per semester. Berdasarkan wawancara awal kepada pasien bulan September dari 20 pasien didapatkan data sebanyak 59,3% menyatakan kurang baik sedangkan 40,7% menyatakan sudah baik pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Kutowinangun. Hal ini disebabkan diantaranya pasien menyatakan tenaga medis yang kurang ramah terhadap pasien, tenaga medis bila dipanggil responnya kurang cepat, tenaga medis kurang empati terhadap sakit pasien, dan pasien menyatakan fasilitas rawat inap puskesmas kurang lengkap.

Tujuan Penelitian : mengetahui, menganalisis pengaruh kehandalan dan empati perawat terhadap angka kunjungan pasien rawat inap di Puskesmas Kutowinangun.

Metode : kuantitatif, pendekatan *cross-sectional* sampel 76 pasien, teknik *purposive sampling*. Analisis Bivariatnya Uji regresi.

Hasil : kehandalan dan empati perawat mempunyai pengaruh signifikan terhadap angka kunjungan pasien Rawat Inap Puskesmas Kutowinangun dengan nilai sig.<0,05%.

Kesimpulan : kehandalan dan empati perawat Rawat Inap di Puskesmas Kutowinangun mempengaruhi angka kunjungan pasien.

Rekomendasi untuk peneliti selanjutnya : penelitian faktor lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini yang perlu diteliti.

Kata kunci : Kehandalan, Empati, Kunjungan

¹⁾ Mahasiswa **Universitas Muhammadiyah Gombong**

²⁾ Dosen **Universitas Muhammadiyah Gombong**

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam tidak lupa tercurahkan kepada Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan menuju ke zaman yang terang benderang saat ini. Dibuatnya tugas skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar S1 Keperawatan di Universitas Muhammadiyah Gombong.

Laporan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan, baik itu berupa doa maupun dukungan yang menyertai penulis. Oleh karena itu, selaku penulis pada kesempatan kali ini mengucapkan rasa terima kasih atas pihak yang telah membantu selesainya laporan skripsi ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Ibu Cahyu Septiwi, M.Kep, Sp.KMB, PhD selaku Ketua Program Studi Keperawatan di Fakultas Kesehatan Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong.
2. Ibu Eka Riyanti, S.Kep.Ns., M.Kep., Sp.Kep.Mat selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di fakultas kesehatan Program Studi Keperawatan Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong
3. Ibu Rina Saraswati, M.Kep selaku Dosen Mata Kuliah Skripsi Program Studi Keperawatan di Fakultas Kesehatan Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong
4. Bapak Dr.H.Muhammad Basirun, M.Kes selaku Dosen pembimbing Skripsi atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Ibu Ery Purwanti, M.Sc dan Bapak Marsito, M.Kep, S.P.Kom selaku Dosen Penguji atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga proposal skripsi dapat diselesaikan secara baik.

6. Seluruh staff pengajar Fakultas Ilmu Kesehatan program studi Keperawatan di Fakultas Kesehatan program sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong.
7. dr.Uskar Yulinanto,MM selaku Kepala Puskesmas Ambal 1 Kabupaten Kebumen yang telah memberikan ijin tempat untuk melakukan uji validitas kuisioner penelitian.
8. dr.Pratama Adi Prabawa, M.Sc selaku Kepala Puskesmas Kutowinangun yang telah memberikan ijin untuk tempat pelaksanaan penelitian dan atas supportnya luar biasa sehingga terselesaikan penelitian penulis.
9. Suami penulis tercinta, Wahyu Widagdo yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, dukungan dan kesabarannya yang luar biasa untuk penulis.
10. Orangtua tercinta, Sriyoto dan Musinah yang selalu memberikan kasih sayang, doa dukungan dan atas kesabaran nya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis. Penulis berharap menjadi anak yang bisa dibanggakan.
11. Anak-anak tercinta, Irsyad wahyu Muharrom dan Hayyuning Tyaswardhani Mahardhikan yang selalu memberikan semangat untuk penulis.
12. Semua teman2 Fakultas Ilmu Kesehatan program studi Keperawatan di Fakultas Kesehatan program sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong yang selalu saling menyemangati untuk penulis dan teman lainnya.

Dalam penulisan dan penyusunan laporan skripsi yang penulis buat, penulis sadari masih jauh dari kata sempurna. Hal itu karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, saya selaku penulis mengharapkan segala bentuk saran dan masukan yang bersifat membangun agar penulis dapat lebih baik lagi.

Gombong,

Penulis

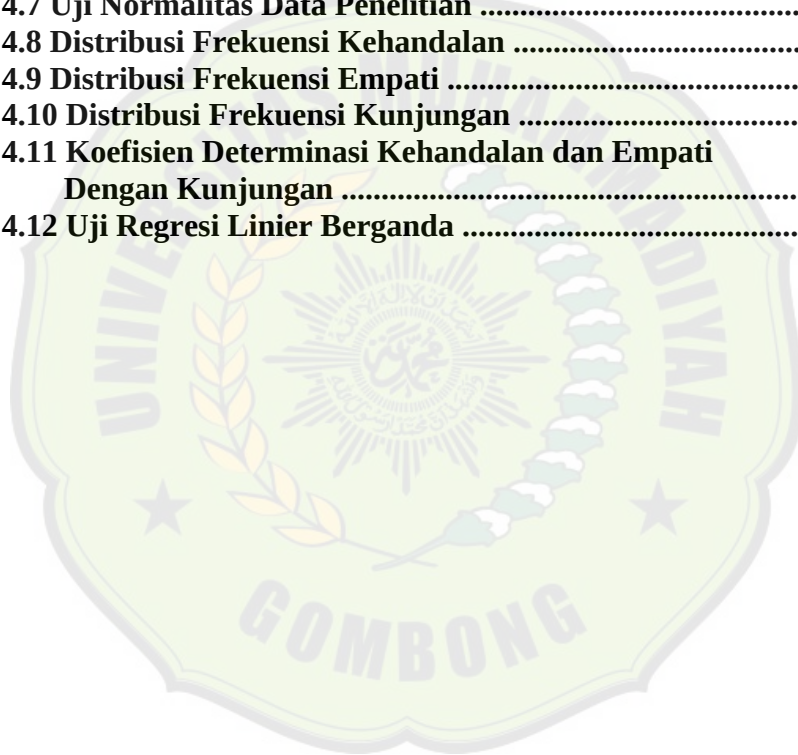
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN LOLOS UJI PLAGIARISME	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A Latar Belakang	1
B Rumusan Masalah	3
C Tujuan	4
D Manfaat	4
E Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A Puskesmas	8
1 Definisi Puskesmas	8
2 Tujuan Puskesmas	9
3 Pelayanan Puskesmas	9
B Kunjungan Pasien	12
1 Definisi Kunjungan Pasien	12
2 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kunjungan Ke Pelayanan Kesehatan	12
3 BOR (<i>Bed Occupancy Rasio</i>)	17

C Kehandalan	18
1 Definisi Kehandalan	18
2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kehandalan	19
3 Implementasi Kehandalan	19
D Empati	20
1 Definisi Empati	20
2 Aspek-Aspek Empati	21
3 Ciri-Ciri Empati	23
4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Empati	23
E Kerangka Teori	25
F Kerangka Konsep	25
G Hipotesa	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A Desain Penelitian	27
B Populasi Dan Sampel	27
C Tempat Dan Waktu Penelitian	29
D Variabel Penelitian	29
E Definisi Operasional	30
F Instrumen Penelitian	31
G Validitas dan Reliabilitas Instrument	33
H Etika Penelitian	36
I Teknik Pengumpulan Data	36
J Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A Hasil karakteristik responden.....	41
B Hasil Penelitian	44
C Pembahasan Penelitian	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A Kesimpulan	55
B Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional	30
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Kuesioner	33
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Usia	41
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Pendidikan	42
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Status Perkawinan	42
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Pekerjaan	43
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Status Kunjungan	43
Tabel 4.7 Uji Normalitas Data Penelitian	44
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Kehandalan	44
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Empati	45
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Kunjungan	46
Tabel 4.11 Koefisien Determinasi Kehandalan dan Empati Dengan Kunjungan	47
Tabel 4.12 Uji Regresi Linier Berganda	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	25
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	26
Gambar 4.1 Grafik Frekuensi Data Kehandalan	45
Gambar 4.2 Grafik Frekuensi Data Empati	46
Gambar 4.2 Grafik Frekuensi Variabel Kunjungan	47



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Bimbingan**
- Lampiran 2 Surat Permohonan Kesediaan Responden**
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian**
- Lampiran 4 Surat Keterangan Layak Etik**
- Lampiran 5 Surat Pernyataan Lolos Similarity/Plagiasi**
- Lampiran 6 Surat Permohonan Ijin Penelitian**
- Lampiran 7 Hasil Pengolahan Data**



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya dan kegiatan yang ditujukan untuk mencegah dan mengobati penyakit (Iskandar, 2016). Tenaga kesehatan melakukan segala tindakan dan perbuatan yang bertujuan untuk meningkatkan dan memulihkan kesehatan guna tercapainya masyarakat yang sehat. Layanan kesehatan bertujuan untuk mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dengan melayani penyedia secara efektif dan menanggapi harapan dan kebutuhan layanan dalam pengaturan layanan yang terorganisir secara efektif.

Ketika individu atau komunitas menjadi lebih berpendidikan dan status sosial ekonomi mereka meningkat, pandangan mereka tentang kebutuhan dan persyaratan kesehatan menjadi lebih kuat. Pasien dapat dengan mudah menemukan semua informasi tentang berbagai layanan medis, layanan yang ditawarkan dan layanan mereka di berbagai media cetak dan elektronik. Situasi ini menciptakan gelombang persaingan yang memaksa penyedia layanan kesehatan untuk menawarkan layanan berkualitas tinggi yang berfokus pada keselamatan pasien dan biaya operasi yang lebih rendah untuk memenuhi persyaratan kepuasan pasien.

Menurut Purwoastuti dan Walyani (2015) dikutip oleh Aswar, kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pengguna pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan standar etika profesi penyelenggaranya. Mempertahankan kualitas layanan kesehatan sangat penting untuk mencapai kepuasan pasien dan tingkat loyalitas penyedia layanan kesehatan berikutnya.

Dari perspektif sistem kesehatan Indonesia, peran dan posisi Puskesmas merupakan ujung tombak sistem kesehatan Indonesia. Hal ini karena posisi dan peran Puskesmas di Indonesia dalam pelayanan kesehatan dasar yang bertanggung jawab dalam pengelolaan pelayanan kesehatan sebagai upaya preventif sangat unik. Tujuan utama Puskesmas adalah

meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit, dimana tujuan utamanya adalah masyarakat (Fari et al., 2021).

Menurut Permenkes No. 75 Tahun 2014, Pusat Kesehatan Masyarakat atau disingkat Puskesmas adalah institusi pelayanan kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama dan intervensi kesehatan perseorangan dengan lebih ditekankan pada kegiatan promotif dan preventif untuk mencapai tingkat yang setinggi-tingginya. kesehatan masyarakat dalam pekerjaannya menjangkau suatu daerah (*No Title*, 2014). Peran dan posisi Puskesmas berada di garis depan sistem kesehatan Indonesia. Secara umum pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (promosi kesehatan) dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan).

Puskesmas perawatan inap adalah pusat kesehatan yang mendapat tambahan ruang dan fasilitas untuk membantu pasien gawat darurat baik tindakan bedah terbatas maupun perawatan medis sementara, dengan daya tampung kurang lebih 10 tempat. Perawatan rumah sakit sendiri berperan sebagai layanan rujukan bagi pasien sebelum dikirim ke fasilitas atau rumah sakit rujukan yang lebih berkualitas.

Puskesmas Kutowinangun di Kabupaten Kebumen merupakan bagian dari sekian banyak Puskesmas yang ada di Kabupaten Kebumen Provinsi Jawa Tengah. Puskesmas Kutowinangun dilengkapi dengan rawat inap dan gawat darurat. Puskesmas Kutowinangun juga memiliki SOP (*Standard Operating Procedure*) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Letak Puskesmas Kutowinangun cukup strategis yaitu di sebelah utara Pasar Kutowinangun sehingga memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan.

Pemberi pelayanan sering berbeda penafsiran dengan pengguna pelayanan atau pasien. Dari sudut pandang pasien, pelayanan berkualitas tinggi bila pelayanan terasa nyaman dan menyenangkan, staf ramah dan pasien puas. Sementara itu, menurut penyedia layanan, layanan berkualitas tinggi dan efisien adalah layanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar negara. Dengan perbedaan pandangan tersebut, seringkali muncul keluhan

terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan di masyarakat. Ketidakpuasan masyarakat pengguna pelayanan kesehatan muncul dengan kepegawaian petugas Puskesmas yang menunjukkan bahwa Puskesmas bermasalah dengan kualitas dan efisiensi pelayanan sehingga terjadi penurunan jumlah pasien yang datang berobat.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti pada awal bulan September 2022, peneliti menemukan bahwa jumlah kunjungan pasien di rawat inap puskesmas Kutowinangun menurun dari target 960 pasien per tahun hanya tercapai 301 pasien keperawatan atau sekitar 31,35%. Kemudian data kunjungan pasien tahun 2022 jumlah kunjungan pasien keperawatan di rawat inap Puskesmas dari bulan Januari sampai dengan Juni 2022 baru tercapai 161 dari target per semester atau sekitar 33,54%. Kemudian berdasarkan wawancara awal kepada pasien pada bulan September di ruang rawat inap diruang rawat inap keperawatan. Hasil wawancara di peroleh dari 20 pasien didapatkan data sebanyak 59,3% menyatakan kurang baik sedangkan 40,7% menyatakan sudah baik terhadap pelayanan di rawat inap puskesmas Kutowinangun. Hal ini disebabkan ada beberapa penyebab diantaranya ada 5 pasien yang menyatakan tenaga medis yang kurang ramah terhadap pasien/keluarga pasien, ada 3 pasien yang menyatakan tenaga medis bila dipanggil responnya kurang cepat, ada 2 pasien yang menyatakan tenaga medis kurang empaty terhadap sakit pasien, dan ada 2 pasien yang menyatakan fasilitas rawat inap puskesmas kurang lengkap. Sedangkan 8 pasien menyatakan sudah baik terhadap pelayanan di rawat inap puskesmas Kutowinangun.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana pengaruh kehandalan dan empati perawat terhadap angka kunjungan pasien rawat inap di Puskesmas Kutowinangun.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat disampaikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kehandalan perawat mempengaruhi terhadap angka kunjungan

pasien rawat inap di Puskesmas Kutowinangun

2. Apakah empati perawat mempengaruhi terhadap angka kunjungan pasien rawat inap di Puskesmas Kutowinangun

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Umum ;

Mengetahui dan menganalisis pengaruh kehandalan dan empati perawat terhadap angka kunjungan pasien rawat inap di Puskesmas Kutowinangun

2. Tujuan Khusus:

- a. Mengetahui karakteristik pasien rawat inap di Puskesmas Kutowinangun berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, Status Perkawinan dan Pekerjaan.
- b. Mengetahui pengaruh kehandalan perawat terhadap angka kunjungan pasien rawat inap di Puskesmas Kutowinangun
- c. Mengetahui pengaruh empati perawat terhadap angka kunjungan pasien rawat inap di Puskesmas Kutowinangun

D. Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kutowinangun Kabupaten Kebumen, manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Institusi

- a. Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat mengenai pengaruh kehandalan dan empati perawat terhadap angka kunjungan pasien di Puskesmas Kutowinangun, yang dapat digunakan dalam perumusan kebijakan dan strategi program untuk Program Puskesmas Kutowinangun Kabupaten Kebumen.

- b. Dinas Kesehatan Kabupaten Kebumen

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi internal dalam penyusunan strategi dan pedoman program kesehatan ke depan, khususnya di dinas kesehatan masyarakat di Kabupaten Kebumen.

2. Untuk Program S1 Keperawatan

Menyajikan hasil kajian tentang pengaruh kehandalan dan empati perawat terhadap angka kunjungan pasien rawat inap di Puskesmas Kutowinangun sehingga menjadi informasi tambahan bagi peneliti selanjutnya.

3. Untuk Peneliti

Ilmu pengetahuan diterapkan yang terkait dengan penelitian ini dan memperoleh informasi dan wawasan tentang pengaruh kehandalan dan empati perawat terhadap angka kunjungan pasien Rawat Inap Puskesmas Kutowinangun.

E. Keaslian Penelitian

Dari sekian banyak penelitian yang telah dilakukan terdapat kaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, diantaranya :

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
Fitri (2018)	“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2018”	Survey analitik dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara struktur dan keputusan rawat jalan berulang dengan $p\text{-value} = 0,002 < 0,005$, ada pengaruh yang signifikan antara proses dan rawat jalan. Keputusan untuk kembali berobat jalan, dengan $p\text{-value} = 0,011 < 0,005$ maka terdapat pengaruh yang signifikan antara hasil terhadap keputusan kembali berobat jalan di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau.	- Metode Penelitian <i>Cross Sectional</i> - Analisis <i>Purposive Sampling</i>	- Variabel bebas yaitu kehandalan dan empati - Variabel terikat yaitu kunjungan pasien - Jumlah responden penelitian - Lokasi penelitian - Tahun penelitian

Karlin Halpy (2017)	“Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Siak”	Survey Analitik dengan menggunakan pendekatan potong lintang (<i>cross sectional study</i>)	Hasil penelitian diperoleh dengan analisis bivariat dan multivariat dengan taraf signifikansi $p(\text{sig}) < 0,05$. Nilai variabel efisiensi sebesar $0,027 < 0,05$. Nilai variabel keamanan adalah $0,002 < 0,05$. Nilai variabel kepuasan adalah $0,000 < 0,05$. Variabel yang paling mempengaruhi niat pasien untuk kembali adalah kepuasan pasien dengan nilai signifikansi 0,000	- Metode Penelitian <i>Cross Sectional</i> - Analisis <i>Purposive Sampling</i> - Hasil penelitian menggunakan Analisis Bivariat	- Variabel bebas yaitu kehandalan dan empati - Variabel terikat yaitu kunjungan pasien - Hasil penelitian menggunakan analisis univariat dan bivariat - Jumlah responden penelitian - Lokasi penelitian - Tahun penelitian
Sewow Cindy, et al (2017) https://ejournalhealth.com/index.php/paradigma/article/download/852/835	“Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pasien Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Cantia Tomposo Baru” Jurnal Kesehatan	<i>Observasional analitik</i> dengan pendekatan penelitian <i>Cross Sectional Study</i>	Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi variabel ketersediaan sarana dan prasarana (0,001), lokasi (0,004), kecepatan dan kemudahan pelayanan rumah sakit (0,000), pelayanan personal (0,000). Berdasarkan statistik “Skor Wald = 3,402”, kecepatan perubahan dan kemudahan pelayanan merupakan faktor terpenting diantara beberapa faktor yang berhubungan dengan loyalitas pelanggan pelayanan rawat jalan RS Cantia Tomposo Baru.	- Metode Penelitian <i>Cross sectional</i> - Analisis <i>Purposive Sampling</i>	- Variabel bebas yaitu kehandalan dan empati - Variabel terikat yaitu kunjungan pasien - Jumlah responden penelitian - Lokasi penelitian - Tahun penelitian
Prasetya mira, et al (2017) https://media.neliti.com/media/publications/236555-mutu-pelayanan-dan-tarif-pelayanan-terhadap-minat-kunjungan-pasien-rawat-inap-di-rumah-sakit-mardi-mulya-trenggalek.pdf	“Mutu Pelayanan dan Tarif Pelayanan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Jasa Rawat Inap di Rumah Sakit Mardi Mulya Trenggalek” Jurnal Kesehatan	Analitik Korelasi dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i>	Diketahui dari sebanyak 58 orang atau sebagian besar masyarakat berminat menggunakan kembali pelayanan rawat inap RS Mardi Mulya Trenggalek dengan kelompok minat sedang sebanyak 35 orang.	- Metode Penelitian <i>Cross Sectional</i> - Analisis <i>Purposive Sampling</i>	- Variabel bebas yaitu kehandalan dan empati - Variabel terikat yaitu kunjungan pasien - Jumlah responden penelitian - Lokasi penelitian - Tahun penelitian

Immelia prastica (2019)	“Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun	Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa 34 pasien atau 65,4% pasien rawat jalan RSUD Kota Madiun menyatakan puas dengan kualitas pelayanan yang baik dan 19 pasien, 40,4% tidak puas dengan kualitas pelayanan. Sedangkan 18 pasien dengan 34,6% tidak puas dengan kualitas pelayanan yang baik dan 28 pasien dengan 59,6% tidak puas dengan kualitas pelayanan. Hasil pengujian statistik dengan menggunakan uji chi-square diperoleh $p\text{-value} = 0,022 < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada pengaruh antara kualitas pelayanan RSUD Kota Medan dengan kepuasan pasien rawat jalan.	- Metode Penelitian <i>Cross Sectional</i> - Analisis <i>Purposive Sampling</i>	- Variabel bebas yaitu kehandalan dan empati - Variabel terikat yaitu kunjungan pasien - Hasil uji statistik menggunakan Uji Regresi - Jumlah responden penelitian - Lokasi penelitian - Tahun penelitian
Mukti (2013)	“Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu”	- Metode penelitian <i>Cross Sectional</i> - Analisis <i>Accidental Sampling</i> - Uji statistik <i>Chi Square</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 21,9% pasien menyatakan tidak puas terhadap hubungan antar manusia yang kurang baik, hal ini dikarenakan mereka tidak puas dengan dokter yang tidak mengutamakan kepentingan pasien, selain itu dokter kurang tanggap terhadap keluhan pasien. Sedangkan responden yang puas terhadap hubungan antar manusia yang baik sebanyak 78,1% hal ini dikarenakan dokter dan perawat selalu memberikan motivasi kepada pasien tentang kesembuhan penyakit yang diderita	- Metode Penelitian <i>Cross Sectional</i>	- Variabel bebas yaitu kehandalan dan empati - Variabel terikat yaitu kunjungan pasien - Hasil uji statistik menggunakan Uji Regresi - Jumlah responden penelitian - Lokasi penelitian - Tahun penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zainal. 2010. *Analisis Pengaruh Keandalan dan Etos Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota*. Medan: USU
- Adversitas, D. A. N. K. (2014). *Empati, persahabatan, dan kecerdasan adversitas pada mahasiswa yang sedang skripsi*. 13(1), 78–92.
- Ariani, A. P., 2014. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kebidanan Kesehatan Reproduksi*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Asih, Gusti Yuli; Pratiwi, Margaretha Maria Shinta, 2010. *Perilaku Prososial Ditinjau Dari Empati dan Kematangan Emosi*. Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus
- Andayani, T. R., Studi, P., Fakultas, P., Sebelas, U., & Surakarta, M. (2012). *Studi Meta-analisis : Empati dan Bullying*. 20(1), 36–51.
- Banjarbaru, A. K. (n.d.). *JIEB (ISSN: 2442-4560) available online at : ejournal.stiepancasetia.ac.id*. 251–263.
- Darmawan, A. A. K. N., Studi, P., & Keperawatan, S. (2015). *Kecamatan Denpasar Barat*. 5, 29–39.
- Ded, P. P. (2011). *Pendampingan penyusunan ded pembangunan puskesmas kecamatan dempo utara kota pagar alam*. 1(1), 1–5.
- Fari, I., Nasution, S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2021). *Analysis of public health center services (puskesmas)*. 18(4), 527–532.
- Ginanjari. (2014). *Hubungan Antara Empati Dengan Perilaku Altruistik Pada Siswa SMK Bina Patria 2 Sukoharjo* (Skripsi). Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ghozali, I. (2014). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Handayani, C& Riyadi, S. (2015). *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan*. Yogyakarta : Samodra Ilmu Press.
- Hidayat, A.A..(2014). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknis Analisis Data*. Jakarta : Salemba Medika
- Iskandar, S. (2016). *Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Panglima Sebaya Kabupaten Paser*. 4(2), 777–788.

- Karlin Halpy (2017). *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Siak*. Jurnal Kesehatan
- Kedokteran, N., & Vol, K. (2016). *Nexus kedokteran komunitas vol.5/no.1/juni/2016*. 5(1), 101–111.
- Kesehatan, K., & Indonesia, R. (n.d.). *Profil Kesehatan Indonesia*.
- Management, J. M., Public, A., Levels, S., Sub, I., & District, O. (2016). *Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng*. 1.
- Mukti. (2013). *Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu*. Jurnal AKK, Vol 2 No 3, hal 35-41
- Nazir, Moh. Ph. D. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Notoatmodjo. 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nurhidayati, 2012. *Empati dan Munculnya Perilaku Altruistik Pada Masa Remaja (Studi Analisis Dunia Remaja)*. Edu Islamika
- Nursalam. (2015). *Metodologi ilmu keperawatan, edisi 4*, Jakarta: Salemba Medika
- Panuntun, J. (2012). *Hubungan Antara Tipe Pola Asuh Authoritatif dengan Empati pada Siswa Kelas X SMKN 3 Salatiga Tahun 2012/2013*. (Skripsi). FIKIP Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.
- Pengaruh, A., Tanggap, D., & Kepuasan, T. (n.d.). *DI MAHAKARYA PHOTOGRAPHY Nur Samsir Fakultas Ekonomi , Universitas Negeri Makassar*.
- Pohan, Imbalo S. 2012. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar dasar Pengertian*. Jakarta : Kesaint Blanc
- Prasetia Mira, et All. 2017. *Mutu Pelayanan dan Tarif Pelayanan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Jasa Rawat Inap di Rumah Sakit Mardi Mulya Trenggalek*. Institut Ilmu Kesehatan STRADA Indonesia
- Remaja, P. M. (n.d.). *Empati dan Munculnya Perilaku Altruistik pada Masa Remaja*.
- Rizal, Achmad.,Yeni, Riza. 2014. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan Dalam*

- Kota Banjarmasin. Jurnal. An Nadaa Fakultas Kesehatan Masyarakat UNISKA. 1(1):26-31
- Roudhotul . (2018). *Hubungan Antara Empati Dengan Kepribadian Altruistik (Skripsi)*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
- Safaria.(2005). *Interpersonal Intelligence: Metode Pengembangan Kecerdasan Interpersonal Anak*. Yogyakarta : Amara Books
- Sari. S.G, (2012). *Hubungan Antara Empati dengan Memaafkan (Forgiveness)*. (Skripsi,Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang, Jawa Timur)
- Sewow Cindy, et al (2017). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pasien Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Cantia Tompasso*. Jurnal Kesehatan
- Siswanto et., al. 2013. *Metodologi Penelitian Kesehatan dan Kedokteran*. Ed: 1. Yogyakarta: Bursa Ilmu
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sukma, R., Puspita, D., & Gumelar, G. (2014). *Pengaruh Empati Terhadap Perilaku Prososial Dalam Sosial di Jejaring Sosial Twitter*. 3(1), 1–7.
- Suryanti. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Gesi Kecamatan Gesi kabupaten Sragen*, Tesis FKM UNDIP, Semarang.
- Syamsul A, Abdur R, Ruslan Muhyi, Andini, Hadianor. (2019). *Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Muara Laung*. Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia
- Tjiptono & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta.





KEGIATAN BIMBINGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PRODI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA

Jl.Yos Sudarso No.461,Telp.Fax. (0287) 472433, Gombong 54412

Nama Mahasiswa : RINTO EKOWATI WAHYUNINGSIH

NIM : 2021020193

Pembimbing : Dr. H.Muhammad Basirun, M.Kes

Tanggal Bimbingan	Topik/Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
24-09-2022	➤ Judul Penelitian ➤ Menyusun BAB I : Latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian	
29-09-2022	➤ Melakukan revisi BAB I ➤ Memperbaiki Tujuan Umum dan Khusus ➤ Menyusun BAB II : tinjauan teori, kerangka konsep, hipotesis	
01-10-2022	➤ Memperbaiki BAB II ➤ Menyusun BAB III : desain penelitian, variable, populasi, sampel, tempat & waktu, definisi operasional, instrument, uji validitas & reliabilitas, etika penelitian, Teknik pengumpulan data, Teknik analisis data ➤ Cara menggunakan Aplikasi Mendelay untuk sitasi & daftar pustaka	
04-10-2022	➤ Memperbaiki BAB II : menambah lagi tinjauan teori	

19-11-2022	➤ Memperbaiki BAB III ➤ Menyusun kuisisioner ➤ Melengkapi BAB II & BAB III ➤ ACC proposal penelitian ➤ Lakukan Uji Similarity ➤ Daftarkan ujian proposal	
------------	---	---

Mengetahui,

Ketua Prodi Keperawatan Program Sarjana,



(Cahyu Septiwi, M. Kep., Sp. Kmb, Phd)





KEGIATAN BIMBINGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PRODI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA

Jl.Yos Sudarso No.461,Telp.Fax. (0287) 472433, Gombong 54412

Nama Mahasiswa : RINTO EKOWATI WAHYUNINGSIH

NIM : 2021020193

Pembimbing : Dr. H.Muhammad Basirun, M.Kes

Tanggal Bimbingan	Topik/Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
14-06-2023	➤ Silahkan diselesaikan skripsinya ➤ Masih menyelesaikan pengambilan sampel penelitian. ➤ Selesai penelitian tgl 20 juni 2023	
18-07-2023	➤ Konsultasi BAB IV ,BAB V, Lampiran. ➤ di BAB IV dijelaskan terkait data responden,hasil uji validitas,hasil uji reliabilitas,hasil pengujian hipotesis. ➤ Lampiran dilengkapi dengan data excel hasil penelitian,tabel hasil uji validitas, tabel uji reliabilitas,tabel karakteristik responden,bivariat,instrument kuisioner,lembar hasil bimbingan,hasil uji etik, hasil uji Turnitin.	
19-07-2023	➤ Dianalisis datanya dengan 3 variabel tersebut.	
20-07-2023	➤ Variabel kunjungan dimunculkan dalam statistik	

24-7-2023	➤ Cek pelabelan variabel Y diganti dengan Kunjungan. ➤ Nilai sig normalnya <0,05%,diteliti kembali ➤ Lengkapi penulisan tabel sesuai dengan panduan ➤ ACC siapkan seminar hasil ➤ Lanjutkan uji turnitin	
-----------	---	---

Mengetahui,

Ketua Prodi Keperawatan Program Sarjana,



(Cahya Setiawan, M. Kep., Sp. Kmb, Phd)

Lampiran

**LEMBAR REVISI
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

MAHASISWA
NIM
JUDUL

RINTO EKOWATI WAHYUNINGSIH
2021020193
PENGARUH KEHANDALAN DAN EMPATI PERAWAT
TERHADAP ANGKA KUNJUNGAN PASIEN RAWAT INAP DI
PUSKESMAS KUTOWINANGUN
ERY PURWANTI, M.Sc

PENGUJI

BAB	HAL	SARAN	PARAF
I	1	➤ Judul : ditambahkan Kehandalan dan Empati Perawat ➤ Penulisan diperhatikan (sesuaikan dengan tata cara penulisan) ➤ Rumusan masalah diperbaiki	
I	3	➤ Kerangka teori dibuat kerangka konsep dan diperbaiki	
II	23	➤ Kriteria Inklusi diperbaiki	
III	26	➤ Variabel beabs apa saja	
III	27	➤ DO diperbaiki, dilengkapi	
III	29	➤ Instrumen penelitian, dilengkapi dengan kisi-kisi soal	
III	30,31	➤ Uji validitas dan Reliabilitas dituliskan rumusnya ➤ Pengumpulan data didetailkan	
III	33	➤ Analisa data dituliskan variabelnya dan rumusnya	
III	35	➤ Kuisioner dilengkapi dan diperbaiki	

Mengetahui,
Ketua Prodi Keperawatan Program Sarjana,

(Cahya Septiwi, M. Kep., Sp. Kmb, PhD)

Kepada Yth : Responden

Di tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rinto Ekowati Wahyuningsih

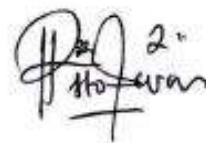
NIM : 2021020193

Saya seorang mahasiswa di Fakultas Ilmu Kesehatan, pada program Sarjana Keperawatan di Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Gombong, dan saya sedang melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kehandalan dan Empati perawat Terhadap Angka Kunjungan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Kutowinangun” Di wilayah kerja Kabupaten Kebumen. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis *reliability* (kehandalan) dan empati perawat terhadap angka kunjungan pasien rawat inap di Puskesmas Kutowinangun.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan rendah hati saya memohon kesediaan responden untuk menjawab pertanyaan ini. Semua informasi yang diberikan akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Jika bersedia untuk menjadi responden, mohon saudara/i untuk menandatangani pernyataan kesediaan menjadi responden. Atas perhatian dan kesediaan saudara/i, saya ucapkan terimakasih.

Gombong, 2022

Penulis



(Rinto Ekowati Wahyuningsih)

KUISIONER PENELITIAN

PENGARUH KEHANDALAN DAN EMPATI PERAWAT TERHADAP ANGKA KUNJUNGAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS KUTOWINANGUN

Data umum

Petunjuk untuk data umum

1. Isilah biodata

Tanggal pengisian :

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
3. Umur :
4. Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP
☐ SLTA ☐ SARJANA
5. Status perkawinan : ☐ BLM MENIKAH ☐ DUDA
☐ MENIKAH ☐ JANDA
6. Pekerjaan : ☐ PNS/POLRI ☐ PETANI
☐ SWASTA ☐ BURUH
☐ IBU RUMAH TANGGA ☐ TIDAK BEKERJA
7. Kunjungan : ☐ Kunjungan Baru
☐ Kunjungan Lama kali

PETUNJUK

Berikan tanda ceklist (√) untuk setiap pernyataan dibawah ini sesuai penilaian bapak/ ibu/saudara/I terhadap pelayanan Unit Rawat Inap pada kolom :

1. Sangat Tidak Baik (STB)
2. Tidak Baik (TB)
3. Kurang Baik (KB)
4. Baik (B)
5. Sangat Baik (SB)

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		STB	TB	KB	B	SB
	KEHANDALAN					
1	Perawat terampil dalam memberikan tindakan pelayanan kesehatan pada pasien					
2	Perawat cepat dan tidak berbelit belit saat pasien pendaftaran rawat inap					
3	Perawat memberikan edukasi/ penyuluhan dengan baik demi kesehatan pasien					
4	Perawat memberikan pengobatan yang cepat bila pasien ada keluhan dari penyakit yang diderita pasien					
5	Perawat dalam berkomunikasi efektif menggunakan Bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien					
6	Perawat kurang terampil dalam memberikan tindakan pelayanan kesehatan pada pasien					
7	Perawat kurang cepat dan berbelit belit saat pasien pendaftaran rawat inap					
8	Perawat tidak memberikan edukasi/ penyuluhan dengan baik demi kesehatan pasien					
9	Perawat kurang cepat memberikan pengobatan bila pasien ada keluhan dari penyakit yang diderita pasien					
10	Perawat dalam berkomunikasi efektif menggunakan bahasa yang kurang mudah dimengerti oleh pasien					
	EMPATI					
1	Perawat memberikan perhatian pada pasien saat memberikan pelayanan Asuhan Keperawatan					
2	Petugas segera datang menolong pasien saat pasien ada keluhan/ membutuhkan bantuan					
3	Perawat dengan sabar mendengar keluhan					

	pasien					
4	Perawat tidak cepat emosi saat pasien menyampaikan keluhannya					
5	Perawat kurang memberikan perhatian pada pasien saat pelayanan Asuhan Keperawatan					
6	Perawat lambat menolong pasien saat pasien ada keluhan/ membutuhkan bantuan					
7	Perawat tidak sabar mendengar keluhan pasien					
8	Perawat cepat emosi saat pasien menyampaikan keluhannya					
	KUNJUNGAN					
1	Pasien yakin bahwa penyakit dapat disembuhkan apabila mengakses pelayanan di puskesmas ini					
2	Pasien akan mengunjungi puskesmas ini dimasa mendatang karena kualitas jasa pelayanan yang diberikan sesuai yang diharapkan					
3	Pasien tidak yakin akan sembuh penyakitnya jika berobat di puskesmas ini					
4	Pasien tidak akan mengunjungi puskesmas ini di masa mendatang dikarenakan kualitas jasa pelayanan tidak sesuai yang diharapkan					

Kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval :

- Angka 0% - 19% = Sangat Tidak Baik (STB)
- Angka 20% - 39% = Tidak Baik (TB)
- Angka 40% - 59% = Kurang Baik (B)
- Angka 60% - 79% = Baik (B)
- Angka 80% - 100% = Sangat Baik (SB)



KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG

eCertificate

KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL
EXEMPTION

No. Protokol : 11213000050

"ETHICAL EXEMPTION"

Nomor : 070.6/II.3.AU/F/KEPK/III/2023



Peneliti Utama
Principal In Investigator

: Rinto Ekowati Wahyuningsih

Nama Institusi
Name of The Institution

: KEPK Universitas Muhammadiyah Gombong

"PENGARUH KEHANDALAN DAN EMPATI PERAWAT
TERHADAP ANGKA KUNJUNGAN PASIEN RAWAT INAP
DI PUSKESMAS KUTOWINANGUN"

"THE EFFECT OF NURSE RELIABILITY AND EMPATHY
ON INPATIENT VISIT RATES AT THE KUTOWINANGUN
HEALTH CENTER"

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 20 Maret 2023 sampai dengan tanggal 20 Juni 2023

This declaration of ethics applies during the period March 20, 2023 until June 20, 2023

March 20, 2023
Professor and Chairperson,



Ning Iswati, M.Kep



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
PERPUSTAKAAN
Jl. Yos Sudarso No. 461, Telp./Fax. (0287) 472433 GOMBONG, 54412
Website : <https://library.unimugo.ac.id/>
E-mail : lib.unimugo@gmail.com

SURAT PERNYATAAN CEK SIMILARITY/PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sawiji, M.Sc
NIK : 96009
Jabatan : Kepala UPT Perpustakaan, Multimedia, SIM, dan IT

Menyatakan bahwa karya tulis di bawah ini **sudah lolos** uji cek similarity/plagiasi:

Judul : PENGARUH KEHANDALAN DAN EMPATI PERAWAT TERHADAP
ANGKA KUNJUNGAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS KUTOWINANGUN

Nama : Rinto Ekowati Wahyuningsih
NIM : 2021020193
Program Studi : S1 Keperawatan
Hasil Cek : Lolos Uji Similarity dengan hasil 20%

Gombong, 26 Juli 2023

Pustakawan


(Desy Setiyawati)

Mengetahui,

Kepala UPT Perpustakaan, Multimedia, SIM, dan IT



(Sawiji, M.Sc)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
Sekretariat : Jl. Yos Sudarso no. 461 Gombong, Kebumen Telp. (0287)472433
Email: lp3mstikesmugo@gmail.com Web: <http://unimugo.ac.id/>

No : 842.1/IV.3.LPPM/A/XI/2022
Hal : Permohonan Ijin
Lampiran : -

Gombong, 21 November 2022

Kepada :
Yth. Kepala Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten
Kebumen
Di Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Teriring do'a semoga kita dalam melaksanakan tugas sehari-hari senantiasa mendapat
lindungan dari Allah SWT. Aamiin

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian bagi mahasiswa Keperawatan Program
Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong, dengan ini kami mohon kesediaannya untuk
memberikan ijin kepada mahasiswa kami:

Nama : Rinto Ekowati wahyuningsih
NIM : 2021020193
Judul Penelitian : Pengaruh Kehandalan dan Empati terhadap Peningkatan Angka
Kunjungan Pasien Rawat Inap
Keperluan : Ijin Studi Pendahuluan

Demikian atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kapala LPPM
Universitas Muhammadiyah Gombong

Amika Dwi Asti, M.Kep



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS KUTOWINANGUN

Jln. Yahya No. 1, Telp. (0287) 661101 Kutowinangun Kode Pos 54393
Email : kutowinangunpuskesmas@gmail.com

Kutowinangun, 22 November 2022

Nomor : 070/1204/2022

Lamp. : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada YTH :

Ketua Universitas Muhammadiyah

Gombong

Di Tempat

Menindaklanjuti surat dari Universitas Muhammadiyah Gombong Nomor :
841.1/IV.3.LPPM/A/XI/2022 Tentang Jawaban Permohonan Izin Penelitian di Puskesmas
Kutowinangun atas :

Nama : Rinto Ekowati Wahyuningsih

NIM : 2021020193

Judul Penelitian : Pengaruh Keandalan dan Empati terhadap Peningkatan Angka
Kunjungan Pasien Rawat Inap

Pada dasarnya kami mengizinkan kepada yang bersangkutan untuk melakukan
observasi selama penelitian tersebut, dengan catatan mematuhi aturan di Puskesmas
Kutowinangun dan melaporkan hasil penelitiannya.

Demikian surat permohonan ini kami buat, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan
terimakasih.

Kepala Puskesmas Kutowinangun



Dr. Pratama Adi Prabawa, M.Sc.
NIP. 19730312 200212 1 008



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA
BERENCANA

Jalan H.M. Sarbini Nomor 93 Kebumen Telp.(0287) 381572 Fax (0287)-384873
email: dinkes_kebumen@yahoo.com
website:www.kesehatan.kebumenkab.go.id Kode Pos 54316

Nomor : 070115450
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Jawaban Permohonan Izin Studi
Pendahuluan

Kebumen, 24 November 2022
Kepada
Yth. Kepala LPPM
Universitas Muhammadiyah
Gombong
di
Gombong

Menindaklanjuti surat Kepala LPPM Universitas Muhammadiyah Gombong Nomor:842.1/IV.3.LPPM/A/XI/2022 tanggal 28 September 2022 hal Permohonan Izin Studi Pendahuluan, bersama ini disampaikan bahwa Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen pada dasarnya tidak keberatan dan memberikan izin kepada:

Nama : Rinto Ekowati Wahyuningsih
NIM : 2021020193
Progam Studi : Sarjana Keperawatan
Judul Penelitian : "Pengaruh Kehandalan dan Empati terhadap Peningkatan Angka Kunjungan Pasien Rawat Inap"

Untuk Melaksanakan Studi Pendahuluan di Puskesmas Kutowinangun Kabupaten Kebumen, dengan Ketentuan Sebagai Berikut

1. Melampirkan Keterangan Bukti Vaksin minimal Dosis II
2. Pelaksanaan kegiatan tidak mengganggu tugas pokok/pelayanan instansi
3. Kegiatan Studi Pendahuluan dilaksanakan pada Bulan Desember 2022
4. Melibatkan dan berkoordinasi dengan pelaksana program
5. Mengumpulkan laporan hasil ke instansi tempat pelaksanaan kegiatan.

Demikian untuk menjadikan perhatian dan atas kerjasamanya disampaikan terima kasih

KEPALA DINAS KESEHATAN,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA
BERENCANA
KABUPATEN KEBUMEN



dr.IWAN DANARDONO,Sp.Rad.M.M.R

Pembina Tingkat I
NIP. 19680321 199903 1 006

Tembusan:

1. Kepala Puskesmas Kutowinangun
2. Arsip



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
Sekretariat : Jl. Yos Sudarso no. 461 Gombong, Kebumen Telp. (0287)472433
Email: lp3mstikesmugo@gmail.com Web: <http://unimugo.ac.id/>

No : 156.1/IV.3.LPPM/A/III/2023
Hal : Permohonan Ijin
Lampiran : -

Gombong, 21 Maret 2023

Kepada :
Yth. Kepala Puskesmas Ambal I

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Teriring do'a semoga kita dalam melaksanakan tugas sehari-hari senantiasa mendapat perlindungan dari Allah SWT. Aamiin

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian bagi mahasiswa Keperawatan Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong, dengan ini kami mohon kesediaannya untuk memberikan ijin kepada mahasiswa kami:

Nama : Rinto Ekowati Wahyuningsih
NIM : 2021020193
Judul Penelitian : Pengaruh Kehandalan dan Empati Perawat terhadap Angka Kunjungan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Kutowinangun
Keperluan : Ijin Uji Validitas

Demikian atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kepala LPPM
Universitas Muhammadiyah Gombong

Annika Dwi Asti, M.Kep



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS KUTOWINANGUN

Jln. Yahya No. 1, Telp. (0287) 661101 Kutowinangun Kode Pos 54393
Email : kutowinangunpuskesmas@gmail.com

Kutowinangun, 03 April 2023

Nomor : 070/330/2023

Kepada YTH :

Lamp. : -

Kepala LPPM Universitas Muhammadiyah

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Gombong

Di Gombong

Menindaklanjuti surat dari Universitas Muhammadiyah Gombong Nomor : 172.1/IV.3.LPPM/A/III/2023 Tentang Jawaban Permohonan Izin Penelitian di Puskesmas Kutowinangun atas :

Nama : Rinto Ekowati Wahyuningsih

NIM : 2021020193

Judul Penelitian : Pengaruh Kehandalan dan Empati Perawat terhadap Angka Kunjungan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Kutowinangun

Pada dasarnya kami mengizinkan kepada yang bersangkutan untuk melakukan observasi selama penelitian tersebut, dengan catatan mematuhi aturan di Puskesmas Kutowinangun dan melaporkan hasil penelitiannya.

Demikian surat permohonan ini kami buat, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.



Kepala Puskesmas Kutowinangun

dr. Pratama Adi Prabawa, M Sc.
NIP. 19730312 200212 1 008

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 TOTAL_x
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

		Correlations				
		x1	x2	x3	x4	x5
x1	Pearson Correlation	1	.892**	.599**	.630**	.307
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.003	.187
	N	20	20	20	20	20
x2	Pearson Correlation	.892**	1	.535*	.787**	.389
	Sig. (2-tailed)	.000		.015	.000	.090
	N	20	20	20	20	20
x3	Pearson Correlation	.599**	.535*	1	.453*	.477*
	Sig. (2-tailed)	.005	.015		.045	.033
	N	20	20	20	20	20
x4	Pearson Correlation	.630**	.787**	.453*	1	.370
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.045		.109
	N	20	20	20	20	20
x5	Pearson Correlation	.307	.389	.477*	.370	1
	Sig. (2-tailed)	.187	.090	.033	.109	
	N	20	20	20	20	20
x6	Pearson Correlation	.105	.118	.534*	.277	.164
	Sig. (2-tailed)	.660	.622	.015	.236	.490
	N	20	20	20	20	20
x7	Pearson Correlation	-.176	-.046	.219	.108	.056
	Sig. (2-tailed)	.457	.849	.353	.652	.816
	N	20	20	20	20	20
x8	Pearson Correlation	.375	.368	.469*	.561*	.124
	Sig. (2-tailed)	.103	.110	.037	.010	.601
	N	20	20	20	20	20
x9	Pearson Correlation	-.027	.077	.266	.284	.063
	Sig. (2-tailed)	.910	.746	.258	.224	.792
	N	20	20	20	20	20
x10	Pearson Correlation	.044	.050	.027	.039	-.061
	Sig. (2-tailed)	.853	.836	.912	.870	.800
	N	20	20	20	20	20

Correlations

		x6	x7	x8	x9	x10
x1	Pearson Correlation	.105	-.176	.375	-.027	.044
	Sig. (2-tailed)	.660	.457	.103	.910	.853
	N	20	20	20	20	20
x2	Pearson Correlation	.118	-.046	.368	.077	.050
	Sig. (2-tailed)	.622	.849	.110	.746	.836
	N	20	20	20	20	20
x3	Pearson Correlation	.534 [*]	.219	.469 [*]	.266	.027
	Sig. (2-tailed)	.015	.353	.037	.258	.912
	N	20	20	20	20	20
x4	Pearson Correlation	.277	.108	.561 [*]	.284	.039
	Sig. (2-tailed)	.238	.652	.010	.224	.870
	N	20	20	20	20	20
x5	Pearson Correlation	.164	.056	.124	.063	-.061
	Sig. (2-tailed)	.490	.816	.601	.792	.800
	N	20	20	20	20	20
x6	Pearson Correlation	1	.507 [*]	.586 ^{**}	.729 ^{**}	.314
	Sig. (2-tailed)		.022	.007	.000	.178
	N	20	20	20	20	20
x7	Pearson Correlation	.507 [*]	1	.469 [*]	.750 ^{**}	.508 [*]
	Sig. (2-tailed)	.022		.037	.000	.022
	N	20	20	20	20	20
x8	Pearson Correlation	.586 ^{**}	.469 [*]	1	.662 ^{**}	.298
	Sig. (2-tailed)	.007	.037		.001	.202
	N	20	20	20	20	20
x9	Pearson Correlation	.729 ^{**}	.750 ^{**}	.662 ^{**}	1	.349
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.131
	N	20	20	20	20	20
x10	Pearson Correlation	.314	.508 [*]	.298	.349	1
	Sig. (2-tailed)	.178	.022	.202	.131	
	N	20	20	20	20	20

Correlations

		TOTAL_x
x1	Pearson Correlation	.482 [*]
	Sig. (2-tailed)	.031
	N	20
x2	Pearson Correlation	.558 [*]
	Sig. (2-tailed)	.011
	N	20
x3	Pearson Correlation	.681 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	20
x4	Pearson Correlation	.641 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	20
x5	Pearson Correlation	.446 [*]
	Sig. (2-tailed)	.049
	N	20
x6	Pearson Correlation	.734 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	20
x7	Pearson Correlation	.643 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	20
x8	Pearson Correlation	.791 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	20
x9	Pearson Correlation	.742 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	20
x10	Pearson Correlation	.473 [*]
	Sig. (2-tailed)	.035
	N	20

Correlations

		x1	x2	x3	x4	x5
TOTAL_x	Pearson Correlation	.482 [*]	.558 [*]	.681 ^{**}	.641 ^{**}	.446 [*]
	Sig. (2-tailed)	.031	.011	.001	.002	.049
	N	20	20	20	20	20

Correlations

		x6	x7	x8	x9	x10
TOTAL_x	Pearson Correlation	.734**	.643**	.791**	.742**	.473*
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.035
	N	20	20	20	20	20

Correlations

	TOTAL_x
TOTAL_x	Pearson Correlation
	1
	Sig. (2-tailed)
	N
	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



CORRELATIONS

```

/VARIABLES=y1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 Total_x
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

		Correlations					
		y1	x2	x3	x4	x5	x6
y1	Pearson Correlation	1	.340	.682**	.370	.000	.218
	Sig. (2-tailed)		.142	.001	.108	1.000	.355
	N	20	20	20	20	20	20
x2	Pearson Correlation	.340	1	.376	.584**	.367	.297
	Sig. (2-tailed)	.142		.102	.007	.111	.203
	N	20	20	20	20	20	20
x3	Pearson Correlation	.682**	.376	1	.510*	.110	.357
	Sig. (2-tailed)	.001	.102		.022	.643	.122
	N	20	20	20	20	20	20
x4	Pearson Correlation	.370	.584**	.510*	1	-.100	.242
	Sig. (2-tailed)	.108	.007	.022		.675	.303
	N	20	20	20	20	20	20
x5	Pearson Correlation	.000	.367	.110	-.100	1	.662**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.111	.643	.675		.001
	N	20	20	20	20	20	20
x6	Pearson Correlation	.218	.297	.357	.242	.662**	1
	Sig. (2-tailed)	.355	.203	.122	.303	.001	
	N	20	20	20	20	20	20
x7	Pearson Correlation	.516*	.439	.529*	.096	.609**	.592**
	Sig. (2-tailed)	.020	.053	.017	.689	.004	.006
	N	20	20	20	20	20	20
x8	Pearson Correlation	.357	.345	.366	.198	.482*	.702**
	Sig. (2-tailed)	.122	.137	.113	.402	.031	.001
	N	20	20	20	20	20	20
Total_x	Pearson Correlation	.568**	.694**	.676**	.510*	.612**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.009	.001	.001	.022	.004	.000
	N	20	20	20	20	20	20

Correlations

		x7	x8	Total_x
y1	Pearson Correlation	.516*	.357	.568**
	Sig. (2-tailed)	.020	.122	.009
	N	20	20	20
x2	Pearson Correlation	.439	.345	.694**
	Sig. (2-tailed)	.053	.137	.001
	N	20	20	20
x3	Pearson Correlation	.529*	.366	.676**
	Sig. (2-tailed)	.017	.113	.001
	N	20	20	20
x4	Pearson Correlation	.096	.198	.510*
	Sig. (2-tailed)	.689	.402	.022
	N	20	20	20
x5	Pearson Correlation	.609**	.482*	.612**
	Sig. (2-tailed)	.004	.031	.004
	N	20	20	20
x6	Pearson Correlation	.592**	.702**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.006	.001	.000
	N	20	20	20
x7	Pearson Correlation	1	.738**	.825**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	20	20	20
x8	Pearson Correlation	.738**	1	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	20	20	20
Total_x	Pearson Correlation	.825**	.769**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	20	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

GET

FILE='D:\UJIAN SKRIPSI\data uji validitas empati_rinto ekowati w.sav',

DATASET NAME DataSet2 WINDOW=FRONT.

DATASET ACTIVATE DataSet2.

DATASET CLOSE DataSet1.

GET

FILE='D:\UJIAN SKRIPSI\HASIL UJI RELIABILITAS EMPATI _Rinto Ekowati W.sav

',

data uji validitas kunjungan_rinto Ekowati w.sav

	z1	z2	z3	z4	Total_z
1	5	5	4	4	18
2	4	5	4	3	16
3	5	5	4	5	19
4	5	5	4	4	18
5	5	5	4	4	18
6	4	5	4	4	17
7	5	4	5	5	19
8	5	4	3	4	16
9	4	3	3	3	13
10	4	4	3	4	15
11	4	4	4	4	16
12	5	5	4	4	18
13	5	5	4	4	18
14	5	4	4	4	17
15	4	4	5	3	16
16	5	5	4	4	18
17	4	4	3	4	15
18	5	5	5	5	20
19	4	5	4	4	17
20	4	4	3	4	15

RELIABILITY

```
/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA  
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	37.15	14.555	.384	.801
X2	37.10	14.200	.465	.795
X3	37.25	13.566	.601	.782
X4	37.20	14.063	.569	.788
X5	37.15	13.924	.266	.821
X6	37.55	12.787	.646	.773
X7	37.40	12.568	.496	.791
X8	37.50	12.263	.712	.764
X9	37.25	11.882	.623	.773
X10	37.50	13.842	.307	.814

Your temporary usage period for IBM SPSS Statistics will expire in 4530 days.

GET

```
FILE='D:\UJIAN SKRIPSI\data uji validitas empati_rinto ekowati w.sav'.  
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.  
NEW FILE.  
DATASET NAME DataSet2 WINDOW=FRONT.  
RELIABILITY  
  /VARIABLES=y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7 y8  
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
  /MODEL=ALPHA  
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

[DataSet2]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	28.00	14.737	.488	.826
y2	28.05	13.103	.564	.816
y3	27.95	13.734	.580	.814
y4	28.05	14.471	.365	.841
y5	28.20	13.642	.458	.831
y6	28.00	12.421	.661	.802
y7	28.00	12.737	.752	.792
y8	27.75	12.724	.680	.800



Your temporary usage period for IBM SPSS Statistics will expire in 4530 days.

GET

FILE='D:\UJIAN SKRIPSI\data uji validitas kunjungan_rinto Ekowati w.sav'.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.

NEW FILE.

DATASET NAME DataSet2 WINDOW=FRONT.

RELIABILITY

/VARIABLES=z1 z2 z3 z4

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

[DataSet2]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.709	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
z1	12.40	1.832	.579	.603
z2	12.45	1.734	.494	.646
z3	13.05	1.734	.443	.683
z4	12.95	1.839	.483	.652

Your temporary usage period for IBM SPSS Statistics will expire in 4530 days.

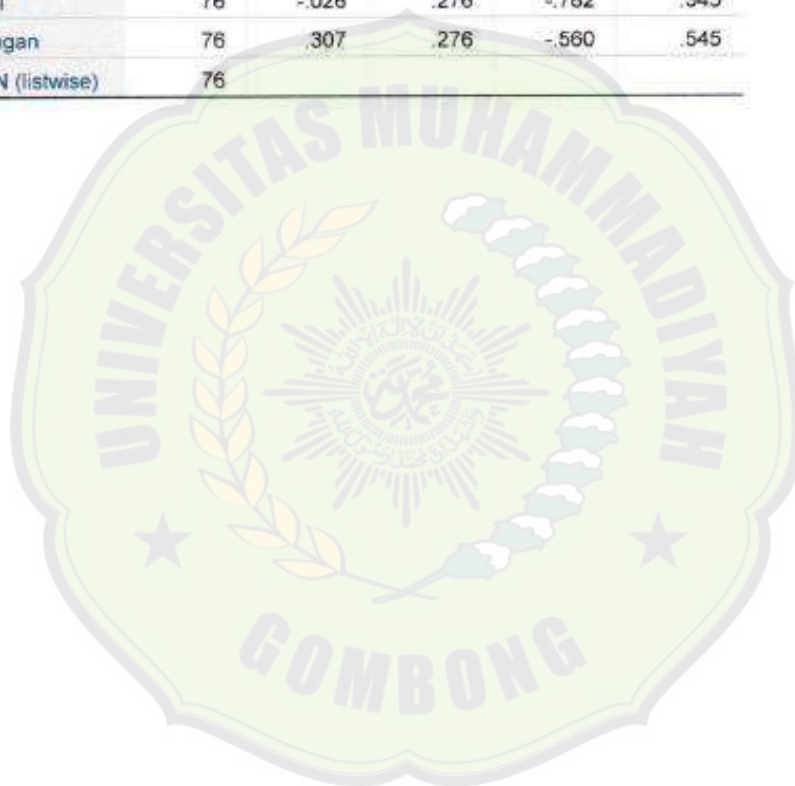
```
DESCRIPTIVES VARIABLES=kehandalan empati kunjungan  
/STATISTICS=KURTOSIS SKEWNESS.
```

Descriptives

[DataSet0]

Descriptive Statistics

	N	Skewness		Kurtosis	
		Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
kehandalan	76	.089	.276	-.357	.545
empati	76	-.026	.276	-.782	.545
kunjungan	76	.307	.276	-.560	.545
Valid N (listwise)	76				



REGRESI DATA BENAR.sav

	KEHANDALAN	EMPATI	KUNJUNGAN	RES_1
1	43	35	18	1,44065
2	43	31	20	2,90765
3	39	37	15	-,47762
4	47	38	20	3,02517
5	41	36	16	-,01849
6	48	38	20	2,82136
7	45	33	16	-,123346
8	41	34	15	-,128496
9	40	33	13	-,321443
10	40	34	18	1,91882
11	46	30	16	-,183702
12	50	37	20	2,28050
13	41	32	15	-,155148
14	35	29	14	-,172839
15	42	30	18	,97821
16	41	29	18	1,04877
17	41	31	19	2,31527
18	40	35	15	-,94793
19	40	31	17	,51907
20	44	35	17	,23684
21	48	38	18	,82136
22	39	34	14	-,187737
23	43	39	14	-,202635
24	37	31	16	,13050
25	42	30	17	-,02179
26	38	32	18	2,05994
27	43	32	18	1,04090
28	43	34	18	1,30740
29	43	31	15	-,209235
30	47	33	18	,35892
31	36	33	15	-,39920
32	49	37	16	-,151570
33	38	29	14	-,233981
34	42	36	16	-,22229
35	38	36	16	,59294
36	43	36	19	2,57390
37	48	34	18	,28836
38	41	31	17	,31527
39	43	32	16	-,95910

REGRESI DATA BENAR.sav

	KEHANDALAN	EMPATI	KUNJUNGAN	RES_1
40	43	32	17	,04090
41	40	33	18	1,78557
42	37	32	14	-1,73625
43	43	37	16	-,29285
44	37	32	14	-1,73625
45	42	29	18	,84496
46	40	26	17	-,14717
47	43	30	16	-1,22560
48	40	29	16	-,74742
49	36	33	19	3,60080
50	40	38	16	,45182
51	40	34	14	-2,08116
52	47	36	15	-2,24133
53	45	40	16	-,30072
54	44	36	16	-,62991
55	37	31	16	,13050
56	44	36	16	-,62991
57	41	34	16	-,28498
58	41	35	16	-,15174
59	44	33	19	1,97034
60	49	36	17	-,64895
61	35	28	18	2,13836
62	38	38	16	,85944
63	43	29	19	1,64115
64	45	37	16	-,70047
65	43	34	16	-,69260
66	47	32	16	-1,77433
67	45	31	15	-2,49996
68	43	29	20	2,64115
69	44	38	16	-,36341
70	40	30	15	-1,61417
71	35	35	16	1,07111
72	38	38	14	-1,14056
73	43	33	15	-1,82585
74	44	36	16	-,62991
75	40	31	19	2,51907
76	45	36	16	-,83372