

**HUBUNGAN ANTARA EMPATI DENGAN  
KEPUASAN KERJA PADA PERAWAT RUMAH  
SAKIT DI KOTA PRABUMULIH**



**SKRIPSI**

**OLEH:**

**INDAH SEKAR SARI**

**04041281419053**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
INDRALAYA**

**HUBUNGAN ANTARA EMPATI DENGAN  
KEPUASAN KERJA PADA PERAWAT RUMAH  
SAKIT DI KOTA PRABUMULIH**



**SKRIPSI**

**OLEH:**

**INDAH SEKAR SARI**

**04041281419053**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI**

**FAKULTAS KEDOKTERAN**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**INDRALAYA**

**2018**

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN ANTARA EMPATI DENGAN KEPUASAN KERJA  
PERAWAT RUMAH SAKIT DI KOTA PRABUMULIH**

**Skripsi**

Dipersiapkan dan disusun oleh

**INDAH SEKAR SARI**

**04041281419053**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Tanggal 2 November 2018

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing I



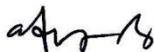
Maya Puspasari, M.Psi., Psikolog  
NIP. 19841026201705221

Pembimbing II



Muhammad Zainal Fikri, S.Psi., MA.  
NIP. 198108132012101201

Penguji I



Ayu Purnamasari, S.Psi., MA.  
NIP. 198612152015042004

Penguji II



Dewi Anggraini, S.Psi., MA.  
NIP. 198311022012092201

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi

Tanggal 2 November 2018



Ayu Purnamasari, S.Psi., MA.  
NIP. 198612152015042004

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, Saya Indah Sekar Sari, dengan disaksikan oleh tim penguji skripsi, dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh derajat kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun. Dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis/diterbitkan oran lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan isi pernyataan, maka saya bersedia derajat kesarjanaan saya dicabut.

Indralaya, 2 November 2018

Yang menyatakan,



Indah Sekar Sari

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Alhamdulillah* rabbil' alamin, atas karunia, rahmat, dan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

Karya ini saya persembahkan untuk ayah dan ibu yang selalu senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, motivasi, serta kasih sayang yang tidak terhingga.

Saudara-saudara saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan. Sahabat-sahabat saya serta teman-teman seperjuangan yang selalu membuat kehidupan perkuliahan saya lebih berwarna dan bermakna.

Tiada kata yang dapat saya ucapkan selain 'terima kasih.'

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan ridho-Nya peneliti mampu menyelesaikan proposal penelitian dengan judul **“Hubungan antara Empati dengan Kepuasan Kerja pada Perawat Rumah Sakit di Kota Prabumulih.”**

Selama melaksanakan penyusunan proposal penelitian ini, banyak hambatan yang peneliti hadapi. Namun dengan bantuan dari berbagai pihak peneliti dapat mengatasi hambatan tersebut. Maka dari itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Sriwijaya, Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE.
2. Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya, Bapak dr. H. Syarif Husin, M.S.
3. Ketua Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya, Ibu Ayu Purnamasari, S. Psi, MA.
4. Dosen Pembimbing 1, Ibu Maya Puspasari, M.Psi., Psikolog, yang telah membimbing peneliti dengan kesabaran dan telah memberikan pelajaran yang sangat berharga bagi peneliti
5. Dosen Pembimbing 2, Bapak Muhammad Zainal Fikri, S.Psi., MA., yang juga dosen pembimbing akademik saya, atas pelajaran dan masukan serta motivasi dan arahan yang sangat berharga bagi peneliti
6. Dosen dan Staff Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya atas ilmu yang bermanfaat dan juga segenap bantuan kepada peneliti
7. Orangtua yang tercinta atas doa, bimbingan, dan dukungan yang tiada henti-hentinya
8. Saudara yang tersayang atas doa dan dukungan kepada peneliti

9. Sahabat tersayang Riska Safitri dan Zara Alkharisma Gymnastiar yang selalu memberikan motivasi, bantuan, dukungan dan doanya
10. Teman-teman seperjuangan yang juga selalu memberikan motivasi bantuan, serta dukungan
11. Seluruh civitas akademik Program Studi Psikologi Falkutas Kedokteran Universitas Sriwijaya yang telah memberikan dukungan kepada peneliti
12. Seluruh pihak yang telah membantu peneliti yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu

Peneliti menyadari bahwa proposal penelitian ini tidak terlepas dari berbagai kesalahan dan kekurangan, serta jauh dari kata sempurna baik dalam penyusunan maupun materi. Maka dari itu, kritik dan saran dari pembaca sangat peneliti harapkan guna menyempurnakan proposal penelitian ini, sehingga dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan juga penerapannya.

Indralaya, 2 November 2018

Indah Sekar Sari

04041281419053

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
1. Teoritis.....	12
2. Praktis .....	12
E. Keaslian Penelitian.....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>18</b>
A. Kepuasan Kerja .....	18
1. Pengertian Kepuasan Kerja .....	18
2. Dimensi Kepuasan Kerja .....	20

3. Hasil Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja.....	22
B. Empati .....	26
1. Pengertian Empati .....	26
2. Komponen-Komponen Empati.....	28
3. Proses Empati .....	32
C. Hubungan Antara Empati dan Kepuasan Kerja .....	35
D. Kerangka Berpikir.....	37
E. Hipotesis Penelitian.....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	39
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	39
1. Kepuasan Kerja.....	39
2. Empati.....	39
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	40
1. Populasi .....	40
2. Sampel .....	40
D. Metode Pengumpulan Data .....	42
E. Validitas dan Reliabilitas .....	45
1. Validitas.....	45
2. Reliabilitas .....	45
F. Metode Analisis Data.....	46
1. Uji Asumsi.....	46
2. Uji Hipotesis .....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
A. Orientasi Kancan Penelitian.....	48
B. Laporan Hasil Pelaksanaan Penelitian .....	50
1. Persiapan Administrasi .....	50
2. Persiapan Alat Ukur .....	50
3. Pelaksanaan Penelitian .....	54

C. Hasil Penelitian .....	58
1. Deskripsi Subjek Penelitian.....	58
2. Deskripsi Data Penelitian .....	59
3. Hasil Analisis Data Penelitian .....	62
D. Hasil Analisis Tambahan .....	64
1. Uji Beda Tingkat Kepuasan Kerja dan Empati pada Subjek Berdasarkan Usia.....	64
2. Uji Beda Tingkat Kepuasan Kerja dan Empati pada Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
3. Uji Beda Tingkat Kepuasan Kerja dan Empati pada Subjek Berdasarkan Lama Masa Kerja.....	66
E. Pembahasan.....	68
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	37
------------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 <i>Blueprint</i> Skala Kepuasan Kerja.....	43
Tabel 3.2 <i>Blueprint</i> Skala Empati .....	44
Tabel 3.3 Skor Aitem .....	45
Tabel 4.1 Distribusi Skala Kepuasan Kerja Setelah Uji Coba.....	52
Tabel 4.2 Distribusi Penomoran Baru Skala Kepuasan Kerja .....	53
Tabel 4.3 Distribusi Skala Empati Setelah Uji Coba .....	54
Tabel 4.4 Distribusi Penomoran Baru Skala Empati .....	54
Tabel 4.5 Deskripsi Usia Subjek Penelitian.....	58
Tabel 4.6 Deskripsi Jenis Kelamin Subjek Penelitian .....	59
Tabel 4.7 Deskripsi Lama Masa Kerja Subjek Penelitian.....	59
Tabel 4.8 Deskripsi Data Hipotetik dan Data Empirik Variabel Penelitian ....	60
Tabel 4.9 Rumus Kategorisasi .....	60
Tabel 4.10 Kategorisasi Kepuasan Kerja pada Subjek Penelitian .....	61
Tabel 4.11 Kategorisasi Empati pada Subjek Penelitian .....	61
Tabel 4.12 Tabel Uji Normalitas Menggunakan <i>Kolmogrov-Smirnov</i> .....	62
Tabel 4.13 Uji Statistik Linearitas .....	63
Tabel 4.14 Rangkuman Hasil Analisis Hipotesis.....	64
Tabel 4.15 Distribusi Hasil Uji Beda Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.16 Distribusi Hasil Uji Beda Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65

Tabel 4.17 <i>Mean</i> Hasil Uji <i>T-Test</i> Variabel Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
Tabel 4.18 Distribusi Hasil Uji Beda Berdasarkan Lama Masa Kerja .....	66
Tabel 4.19 Hasil Signifikansi Perbedaan Kepuasan Kerja Berdasarkan Lama Masa Kerja.....	67
Tabel 4.20 <i>Mean</i> Hasil Uji <i>ANOVA</i> Kepuasan Kerja Berdasarkan Lama Masa Kerja.....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>LAMPIRAN A</b> .....	<b>84</b>
1. Skala Psikologis Uji Coba Skala A (Kepuasan Kerja).....	85
2. Skala Psikologis Uji Coba Skala B (Empati).....	89
<b>LAMPIRAN B</b> .....	<b>92</b>
1. Skala Psikologis Setelah Uji Coba Skala A (Kepuasan Kerja).....	93
2. Skala Psikologis Setelah Uji Coba Skala B (Empati) .....	96
<b>LAMPIRAN C</b> .....	<b>99</b>
1. Hasil Uji Validitas Alat Ukur.....	100
a. Skala Kepuasan Kerja (Skala A) .....	100
b. Skala Empati (Skala B) .....	102
2. Hasil Uji Reliabilitas Alat Ukur.....	103
a. Skala Kepuasan Kerja (Skala A) .....	103
b. Skala Empati (Skala B) .....	104
<b>LAMPIRAN D</b> .....	<b>106</b>
1. Deskripsi Data Penelitian .....	107
2. Deskripsi Subjek Penelitian .....	109
3. Hasil Uji Normalitas .....	110
4. Hasil Uji Linearitas .....	111
5. Hasil Uji Hipotesis .....	112
6. Hasil Analisis Tambahan (Uji Beda) .....	112
<b>LAMPIRAN E</b> .....	<b>117</b>
1. Hasil Tabulasi Data Uji Coba Skala.....	118
a. Skala A (Kepuasan Kerja) .....	118
b. Skala B (Empati) .....	123
2. Hasil Tabulasi Data Penelitian .....	128
a. Skala A (Kepuasan Kerja) .....	128
b. Skala B (Empati) .....	139

# HUBUNGAN ANTARA EMPATI DENGAN KEPUASAN KERJA PADA PERAWAT RUMAH SAKIT DI KOTA PRABUMULIH

Indah Sekar Sari<sup>1</sup>, Maya Puspasari<sup>2</sup>

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara empati dengan kepuasan kerja pada perawat rumah sakit di Kota Prabumulih. Hipotesis penelitian ini adalah ada hubungan antara empati dengan kepuasan kerja pada perawat rumah sakit Kota Prabumulih.

Subjek penelitian ini adalah sebanyak 131 perawat, 40 perawat di Rumah Sakit X dan 91 perawat di Rumah Sakit Y. Penelitian ini menggunakan teknik *sampling kuota*. Empati dan kepuasan kerja diukur menggunakan skala empati dan skala kepuasan kerja. Analisis data menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*.

Hasil analisis diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,028 ( $p < 0,050$ ) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan kerja. Nilai korelasi ( $r$ ) sebesar 0,192, menunjukkan bahwa korelasi bersifat positif. Dengan demikian hipotesis yang diajukan diterima.

**Kata Kunci :** Empati, Kepuasan Kerja

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Psikologi FK Unsri

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Psikologi FK Unsri

# THE RELATIONSHIP BETWEEN EMPATHY AND JOB SATISFACTION ON NURSE IN PRABUMULIH HOSPITAL

Indah Sekar Sari<sup>1</sup>, Maya Puspasari<sup>2</sup>

## ABSTRACT

*This study aims to determine the relationship between empathy and job satisfaction on nurse in Prabumulih hospital. The hypothesis of this study that there is a relationship between empathy and job satisfaction on nurse in Prabumulih hospital.*

*The subject of this study were 131 nurses, with 40 nurses in X Hospital and 91 nurses in Y Hospital. This study used quota sampling technique. Empathy and job satisfaction was measured by scale of empathy from Baron and Byrne and scale of job satisfaction from Luthans. The result was analyzed using Pearson Product Moment correlation.*

*The result of analysis obtained by value of  $p = 0,028$  ( $p < 0,050$ ), which showed that there is a significant relationship between empathy and job satisfaction. The correlation value ( $r$ ) is 0,192, was showed a positive correlation. Therefore hypothesis in this study was accepted.*

**Keywords :** Empathy, Job Satisfaction

---

<sup>1</sup>*Student of Psychology Departement of Medical Faculty, Sriwijaya University*

<sup>2</sup>*Lecturer of Psychology Departement of Medical Faculty, Sriwijaya University*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Rumah Sakit adalah suatu organisasi kesehatan yang memiliki segala fasilitas kesehatan, dan diharapkan dapat membantu pasien dalam meningkatkan kesehatan dan mencapai kesembuhan yang optimal baik fisik, psikis maupun sosial (Hadjam, 2001). Menurut Prayoga, dkk (2017) rumah sakit adalah sebuah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dua jenis pelayanan kepada masyarakat, yang pertama adalah pelayanan kesehatan dan kedua pelayanan administrasi.

Dalam sebuah organisasi kesehatan seperti rumah sakit harus mempunyai manajemen sumber daya manusia yang mampu menciptakan pelayanan yang baik seperti mampu memberikan tenaga bakat kreativitas dan usaha terhadap organisasi (Prayoga, dkk., 2017). Sumber daya manusia yang ada di rumah sakit antara lain dokter, perawat, pekerja bagian administrasi, satpam, dan lain-lain. Dari sekian banyaknya sumber daya manusia yang ada di rumah sakit, perawat merupakan peran yang penting dalam sebuah rumah sakit (Novianti dan Widodo, 2013).

Organisasi akan memikirkan kepuasan kerja para karyawan apabila ingin maju dan berkembang, karena dengan kepuasan kerja yang didapat oleh karyawan akan menciptakan semangat karyawan untuk bekerja lebih baik lagi, namun jika karyawan dalam suatu organisasi tidak mendapatkan kepuasan

maka mereka cenderung akan mencari organisasi lain yang mampu memberikan kepuasan atau melakukan tindakan-tindakan untuk meminta perhatian pada organisasi agar memikirkan kepuasan kerja karyawan (Sarinah dan Aziz, 2010). Hal penting yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah upaya-upaya untuk memelihara hubungan yang kontinyu dan serasi terhadap karyawan, dan upaya tersebut berkenaan dengan kepuasan seorang karyawan dalam bekerja (Gatot dan Adisasmito, 2005).

Definisi kepuasan kerja menurut Luthans (2006) adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dianggap penting. Luthans mengatakan bahwa kepuasan kerja memiliki enam dimensi, yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, pengawasan, kelompok kerja, dan kondisi kerja. Menurut Levy (Soeharto, 2010) individu akan memiliki sikap dan perasaan yang positif terhadap pekerjaannya jika ia mempunyai tingkat kepuasan kerja yang tinggi, begitupun sebaliknya individu yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya maka akan memiliki sikap dan perasaan yang negatif terhadap pekerjaannya.

Vroom berpendapat bahwa kepuasan kerja sangat dipengaruhi oleh jumlah penghargaan yang diperoleh seorang individu dari pekerjaan mereka. Individu puas dengan pekerjaan mereka ketika sejauh mana pekerjaan tersebut menyediakan apa yang mereka inginkan, dan mereka bekerja secara efektif mengarah pada pencapaian yang mereka inginkan (Lawler dan Porter, 1967).

Sari, dkk (2014) mengungkapkan bahwa individu dengan kepuasan kerja sangat diharapkan dapat mengerahkan seluruh kemampuan serta energi

yang dimiliki dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang optimal bagi organisasi. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan, baik dari dalam diri setiap individu sendiri, lingkungan sekitar, maupun dari perusahaan atau organisasi tempat mereka bekerja.

Kepuasan kerja sangat penting dalam sebuah organisasi karena kepuasan kerja berdampak positif terhadap efektifitas organisasi. Kepuasan kerja juga dapat mencegah munculnya perilaku menyimpang di tempat kerja seperti pembentukan serikat pekerja, pergaulan yang tidak pantas, dan kelambanan. Karyawan yang puas akan cenderung berbicara secara positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan melebihi harapan normal dalam pekerjaan mereka (Yuniar, dkk., 2011).

Sudah banyak isu-isu tentang ketidakpuasan perawat rumah sakit yang mengakibatkan adanya aksi mogok kerja, sebagian besar karena permasalahan gaji yang diterima. Seperti berita dari surat kabar *online* yang mengatakan bahwa terjadi aksi mogok kerja yang dilakukan oleh ratusan perawat dari berbagai puskesmas dan rumah sakit di Kabupaten Polewali Mandar, Sulawesi Barat dengan mendatangi kantor DPRD dan bupati setempat pada tanggal 7 Mei 2018. Selain karena jumlah gaji yang tidak sesuai, faktor lainnya adalah status perawat yang tidak jelas dan tidak berubah. Banyak perawat yang telah bertugas selama lebih dari 10 tahun namun tidak kunjung diangkat sebagai pegawai negeri sipil (PNS) (Zainal, 2018).

Permasalahan gaji yang diterima perawat juga terjadi di Sumatera Selatan, terutama untuk perawat honorer yang mendapatkan gaji sangat rendah, atau perawat TKS (Tenaga Kerja Sukarela) yang tidak digaji sama sekali. Kebijakan pemberian gaji untuk perawat TKS adalah kebijakan dari pemerintah Kabupaten/Kota. Sebagian besar perawat TKS sangat berharap adanya dukungan dari pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraannya seperti diangkat menjadi PNS oleh pemerintah Kabupaten/Kota, minimal pemerintah dapat menghargai profesi perawat dengan gaji yang seimbang (Nop, 2018).

Menurut Mariyanti (2014) perawat yang memiliki dedikasi tinggi akan berupaya memprioritaskan apa yang menjadi tugasnya, perawat tersebut bahkan rela meluangkan waktu pribadi demi pekerjaannya. Biasanya tipe-tipe perawat seperti ini lebih memandang pekerjaan sebagai hobi bukan lagi tugas, apalagi paksaan. Karyawan seperti ini memiliki perasaan yang sangat positif terhadap pekerjaannya, mereka merasa terlibat dengan pekerjaan, memiliki antusiasme yang tinggi, menyukai pekerjaan, dan secara keseluruhan puas terhadap pekerjaan tersebut.

Mariyanti juga mengatakan bahwa perawat yang puas akan lebih berbicara positif tentang organisasi mereka, membantu orang lain dengan lebih antusias, dan jauh melebihi harapan yang normal dalam pekerjaan mereka, serta akan menimbulkan komitmen mereka kepada rumah sakit tempat mereka bekerja.

Menurut Wolo, dkk (2005) selain memiliki kemampuan intelektual, interpersonal, dan teknikal, perawat juga harus mempunyai otonomi dan bersedia dalam menanggung resiko, bertanggung jawab, dan bertanggung gugat terhadap semua tindakan yang dilakukannya. Dalam bekerja harus profesional, dan dengan pekerjaannya itu diharapkan perawat dapat memperoleh kepuasan kerja.

Survei kepada 17 perawat di dua rumah sakit Prabumulih pada tanggal 17 dan 22 Mei 2018 mendapatkan hasil, antara lain sebanyak 10 perawat (58,8%) mengaku bahwa penghasilan yang mereka peroleh tidak lebih dari mencukupi kebutuhan sehari-hari. Sebanyak 12 perawat (70,5%) mengaku membutuhkan pekerjaan sampingan untuk menambah penghasilan yang mereka peroleh dari tempat mereka bekerja sekarang. Sebagian besar alasan yang diberikan adalah kebutuhan sehari-hari mereka yang terus meningkat dan masih banyaknya tanggungan, sedangkan penghasilan yang mereka peroleh belum mencukupi.

Sebanyak 11 perawat (64,7%) menyatakan bahwa mereka tidak menerima bonus ketika mereka menganggap sudah mengerjakan tugas-tugas. Sebanyak 15 perawat (88,2%) mengaku bahwa atasan tidak memberikan penghargaan seperti pujian maupun *reward* lainnya ketika mereka merasa sudah mengerjakan semua tugas-tugasnya dengan baik. Sebanyak 11 perawat (64,7%) menyatakan kesempatan promosi di tempat mereka bekerja belum sesuai dengan kinerja yang telah mereka berikan.

Didukung dengan hasil wawancara dengan NH yang merupakan perawat dengan masa kerja 1-2 tahun pada tanggal 17 Mei 2018, yang mengatakan bahwa ia belum merasa puas dengan pekerjaannya saat ini dikarenakan pekerjaannya yang masih biasa saja dan belum banyak pengalaman. Selain itu, NH mengaku bahwa tidak mendapat *reward* disaat ia bekerja dengan baik.

Begitupun dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan E pada tanggal 22 Mei 2018. E mengatakan ia belum merasa puas dengan pekerjaannya saat ini, karena ketika ia bekerja sudah semaksimal mungkin namun selalu dianggap tidak maksimal oleh atasannya. Ia pun mengaku bahwa beban tugas yang diberikan saat ini belum sesuai dengan penghasilan yang ia dapatkan, selain itu juga penghasilan yang ia peroleh tidak lebih mencukupi kebutuhan sehari-hari. E juga tidak menerima *reward*, penghargaan atau bahkan pujian disaat ia melakukan pekerjaannya dengan baik. E pun mengaku bahwa saat ini tempat bekerjanya saat ini belum memadai dan tidak nyaman dengan fasilitas kerja yang ada.

Berdasarkan hasil survei awal dan wawancara dapat disimpulkan bahwa ada ketidakpuasan kerja pada perawat di rumah sakit Kota Prabumulih. Ketidakpuasan kerja tersebut meliputi dari pekerjaan itu sendiri, apresiasi yang didapatkan, *reward*, promosi dan gaji yang diterima.

Hasil dari penelitian Karl dan Peluchette (2006) mengungkapkan kepuasan kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan empati sebagai salah satu dimensi kualitas pelayanan. Ditemukan pula dalam penelitian

mereka bahwa karyawan yang puas dapat menyediakan layanan yang dapat diandalkan, responsif, dan empati, serta lingkungan kerja yang menyenangkan mampu meningkatkan sikap karyawan, membuat karyawan dapat memberikan perhatian secara individual, dan mempengaruhi aspek layanan yang lebih emosional.

Mathis dan Jackson (Prayoga, dkk., 2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja sangat berperan dalam membentuk kedisiplinan, komitmen dan kinerja karyawan yang kemudian dapat berpengaruh terhadap kualitas layanan dalam usaha mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Suwatno dan Priansa (Prayoga, dkk., 2017) kepuasan kerja ini dapat ditinjau dari dua sisi yaitu dari sisi karyawan dan perusahaan. Sisi karyawan, kepuasan kerja akan memunculkan perasaan menyenangkan dalam bekerja, sedangkan dari sisi perusahaan, kepuasan kerja dapat meningkatkan produktivitas, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan dalam memberikan pelayanan prima.

Widaningsih dan Eko (2015) mengungkapkan bahwa rumah sakit dengan segala fasilitas kesehatannya diharapkan dapat membantu pasien dalam meningkatkan kesehatan baik secara fisik, psikis maupun sosial, maka dari itu rumah sakit harus bisa menyediakan serta memberikan pelayanan yang bagus kepada pasien. keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya dapat dilihat dari kualitas pelayanan prima terhadap pasien.

Pasien harus dilayani dengan pelayanan yang prima, dan cepat, sebaliknya jika pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit tidak prima maka

pelanggan akan beralih pada rumah sakit lain (Prayoga, dkk., 2017). Menurut Sugiarto (Hadjam, 2001) pelayanan yang baik terdiri dari empat dimensi antara lain, *responsibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan empati.

Definisi empati menurut Baron dan Byrne (2005) adalah respons afektif dan kognitif yang kompleks pada distress emosional orang lain. Empati termasuk kemampuan untuk merasakan keadaan emosional dari orang lain, hingga merasa simpatik dan kemudian mencoba menyelesaikan masalah, dan mengambil perspektif orang lain. Menurut Spreng, dkk (Ramdhani, 2016) empati adalah salah satu aspek kognitif sosial yang memainkan peran penting ketika individu merespons emosi dari orang lain.

Kesbakhi, dkk (2017) berpendapat bahwa empati memiliki peran mendasar dalam kehidupan sosial manusia. Hal ini dianggap sebagai komponen penting untuk kesuksesan dalam keterampilan interpersonal. Ramdhani (2016) juga mengungkapkan bahwa empati akan muncul pada saat seseorang berkomunikasi ketika membangun hubungan interpersonal dimana individu menyampaikan pesan kepada orang lain dan juga menerima pesan dari orang lain dengan siapa ia berkomunikasi.

Menurut Ramdhani juga pesan yang dikirim dan diterima saat berkomunikasi dapat berupa pesan verbal maupun non-verbal sehingga di dalam proses komunikasi terjadi aktivitas pemahaman akan isi pesan verbal (baik lisan maupun tertulis) dan mengamati isyarat non verbal. Hubungan interpersonal yang terjalin dengan baik sangat dipengaruhi oleh empati dari pelaku komunikasi yang terlibat.

Ikawati (Hadjam, 2001) menyatakan bahwa perawat merupakan bagian dari tenaga paramedis yang memberikan perawatan kepada pasien secara langsung, serta memiliki tanggung jawab dan kewenangan untuk mengambil langkah-langkah keperawatan yang diperlukan guna kesembuhan pasien. Selain itu juga perawat yang bertugas di rumah sakit selama 24 jam diharuskan untuk menggantikan peran dokter dalam merawat pasiennya.

Widaningsih dan Eko (2015) mengatakan bahwa empati dapat dilakukan secara verbal maupun ekspresi wajah, dan empati pada seorang perawat secara tidak langsung dapat menciptakan hubungan yang dekat secara emosional antara perawat dan pasien, sehingga dengan adanya empati, perawat-perawat akan memberikan perawatan yang lebih baik dan membuat pasien merasa nyaman juga tenang dalam proses penyembuhannya. Menurut Astarani dan Pradianata (2015) sikap atau perilaku seorang perawat yang acuh tak acuh dan seakan tidak peduli akan membuat klien menjadi cepat marah, merasa tidak nyaman, atau bahkan bisa memperparah penyakitnya.

Berdasarkan survei awal kepada 17 perawat pada tanggal 17 dan 22 Mei 2018, semua responden terlihat cukup berempati, hasil yang didapat antara lain 17 perawat merasa dapat memahami kekhawatiran pasien/keluarga pasien, memperhatikan tanggapan pasien/keluarga pasien ketika responden berinteraksi dengan mereka, dan memperhatikan apa yang diceritakan oleh pasien. Responden juga mengaku bahwa mereka dapat membayangkan kondisi pasien saat ini, merasa sedih ketika melihat kondisi pasien, merasa senang dengan kesembuhan pasien.

Hasil survei juga menunjukkan perawat memperhatikan respons dari pasien/keluarga pasien ketika responden merawat mereka, dan merasa cukup responsif dalam menangani kebutuhan pasien.

Hasil survei tersebut berbeda dengan hasil yang peneliti dapatkan dengan wawancara perawat NH pada tanggal 17 Mei 2018. NH mengatakan bahwa ia tidak bisa memahami seluruh pasien yang ada, dan juga ia terkadang tidak memperhatikan tanggapan dari pasien maupun keluarga pasien ketika berkomunikasi. NH juga mengaku bahwa ia berkomunikasi dengan pasien saat tidak sengaja bertemu di koridor saja, bukan atas dasar kesengajaan seperti mengunjungi pasien.

Selain itu juga ia mengaku bahwa ia tidak terlalu merasa sedih ketika melihat kondisi pasien, kemudian belum terlalu responsif dalam menangani kebutuhan pasien. Pernah mendapat komplain dari pasien karena tidak mengganti sprei. Begitupun hasil wawancara dengan perawat E pada tanggal 22 Mei 2018. E mengaku bahwa ia tidak merasa bersedih ketika melihat kondisi pasien.

Hasil wawancara dengan P sebagai salah satu pasien pada tanggal 12 Juni 2018 menunjukkan adanya perlakuan tidak cukup baik dari perawat. Saat itu P berniat ingin mengganti perban lukanya ke rumah sakit X dengan mendatangi UGD, namun P merasa tidak puas karena perlakuan dari perawat yang melayaninya.

Perawat tersebut mengganti perban secara asal dan tidak hati-hati sehingga membuat P merasa kesakitan. Selain itu perawat tersebut memberikan

perban yang kecil, tidak sesuai dengan yang dibutuhkan oleh P. P merasa perawat tersebut tidak mampu memahami pasiennya dengan baik, baik ketika melayani maupun untuk memenuhi kebutuhan pasien. Berdasarkan hasil wawancara dengan dua perawat dan satu pasien tersebut dapat disimpulkan bahwa perawat tidak memiliki tingkat empati yang cukup baik.

Fenomena yang didapat berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya. Hasil yang didapat adalah adanya ketidakpuasan kerja pada perawat. Menurut hasil survei awal tingkat empati perawat cukup tinggi, namun berbeda dengan hasil wawancara pada dua perawat dan satu pasien yang menunjukkan tingkat empati pada perawat rendah. Sedangkan, penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan empati seseorang. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti hubungan antara kepuasan kerja dan empati pada perawat rumah sakit di Kota Prabumulih.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

“Apakah terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan kerja pada perawat rumah sakit di Kota Prabumulih?”

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara empati dengan kepuasan kerja pada perawat rumah sakit di Kota Prabumulih.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Memberi pengetahuan mengenai kepuasan kerja terhadap empati pada karyawan rumah sakit dan diharapkan dapat menjadi sumbangan yang berguna bagi perkembangan ilmu psikologi, khususnya terkait dengan psikologi sosial dan psikologi industri.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Untuk Perawat**

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan informasi bagi perawat mengenai pentingnya sikap berempati dalam melayani dan merawat pasien, sehingga mampu meningkatkan atau mendapatkan kepuasan dalam bekerja.

###### **b. Untuk Rumah Sakit**

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi rumah sakit tentang tingkat kepuasan kerja yang dirasakan perawat dan sikap perawat dalam memberikan pelayanan, sehingga rumah sakit dapat mengambil langkah-langkah yang dirasa perlu untuk meningkatkan performa perawat serta kepuasan perawat dalam bekerja.

#### **E. KEASLIAN PENELITIAN**

Penelitian pertama dari Gusti Yuli Asih dan Margaretha Maria Shinta Pratiwi pada bulan Oktober 2010. Judul penelitiannya yaitu “Perilaku Prososial Ditinjau Dari Empati dan Kematangan Emosi.” Yang menjadi variabel bebas di

penelitian ini adalah empati dan kematangan emosi. Variabel terikatnya adalah perilaku prososial. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang sangat signifikan antara empati, kematangan emosi, jenis kelamin terhadap perilaku prososial.

Hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian Gusti dan Margaretha adalah pada variabel dan subjek penelitian. Penelitian tersebut menggunakan dua variabel bebas yaitu empati dan kematangan emosi, variabel terikatnya adalah perilaku prososial, sedangkan penelitian ini hanya menggunakan satu variabel bebas serta variabel terikatnya adalah kepuasan kerja. Penelitian Gusti dan Margaretha memakai subjek guru SMA, sedangkan penelitian ini menggunakan subjek perawat rumah sakit Kota Prabumulih.

Kedua adalah penelitian dari Anggit Nuralita Sari dan Nailul Fauziah pada tahun 2016 dengan judul penelitian “Hubungan Antara Empati Dengan Kepuasan Pernikahan Pada Suami Yang Memiliki Istri Bekerja.” Dengan variabel bebas empati dan variabel terikatnya adalah kepuasan pernikahan. Hasil yang didapatkan adalah adanya korelasi positif yang signifikan antara empati dengan kepuasan pernikahan suami yang memiliki istri bekerja. Semakin tinggi empati yang dimiliki suami yang memiliki istri bekerja maka tingkat kepuasan pernikahan yang dialami akan semakin tinggi.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah dari variabel terikat dan subjek penelitian. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian Anggit dan Nailul adalah kepuasan pernikahan, sedangkan variabel terikat penelitian ini adalah kepuasan kerja. Subjek yang diteliti penelitian Anggit dan Nailul adalah

karyawan laki-laki PT PLN (Persero) wilayah Semarang, berbeda dengan subjek yang digunakan dalam penelitian ini yaitu perawat rumah sakit Kota Prabumulih.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Ari Tris Ochtia Sari, Neila Ramdhani, dan Mira Eliza pada tahun 2003 dengan judul “Empati dan Perilaku Merokok di Tempat Umum.” Variabel bebasnya adalah empati, sedangkan variabel terikat adalah perilaku merokok. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah adanya hubungan negatif antara empati dengan perilaku merokok di tempat umum, yang artinya semakin tinggi empati seorang individu maka akan semakin sedikit jumlah rokok yang dihisap oleh seseorang di tempat umum.

Perbedaannya dengan penelitian ini adalah dari variabel terikat dan subjek penelitian. Variabel penelitian tersebut adalah perilaku merokok sedangkan variabel terikat penelitian ini adalah kepuasan kerja. Subjek yang diteliti dalam penelitian Ari, Neila, Mira adalah remaja perokok aktif, sedangkan subjek penelitian ini adalah perawat rumah sakit Kota Prabumulih.

Keempat adalah penelitian dari Sri Lestari dan Endah Mujiasih pada tahun 2016 dengan judul “Hubungan Antara Kualitas Kehidupan Kerja Dengan Kepuasan Kerja Pada Pasukan Gulkar Di Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Administrasi Jakarta Pusat.” Penelitian ini memiliki variabel bebas kualitas kehidupan kerja serta variabel terikatnya adalah kepuasan kerja. Hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut adalah adanya hubungan positif antara kualitas kehidupan kerja dengan kepuasan

kerja. Semakin positif kualitas kehidupan kerja maka kepuasan kerja akan semakin tinggi.

Hal yang membedakan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah pada variabel bebas dan subjek penelitian. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah kualitas kehidupan kerja, sedangkan penelitian ini menggunakan empati sebagai variabel bebas. Subjek yang diteliti dalam penelitian Sri dan Endah adalah pasukan Gulkar di Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Administrasi Jakarta Pusat, sedangkan subjek dalam penelitian ini adalah perawat rumah sakit Kota Prabumulih.

Penelitian kelima adalah penelitian dari Khairiyah dan Nur Syaima Annisa pada tahun 2013 dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja, Gaya Kepemimpinan, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Nutricia Indonesia Sejahtera.” Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja, gaya kepemimpinan, dan motivasi kerja, sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja karyawan. Hasil yang didapat adalah secara bersamaan adalah kepuasan kerja, gaya kepemimpinan dan motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, tetapi yang memiliki pengaruh secara signifikan dan memberikan nilai positif terhadap kinerja karyawan hanya kepuasan kerja.

Hal yang membedakan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah dari segi variabel dan subjek penelitian. Variabel bebas penelitian tersebut adalah kepuasan kerja, gaya kepemimpinan, dan motivasi kerja, variabel

terikatnya adalah kinerja karyawan, sedangkan penelitian ini variabel bebasnya adalah empati dengan variabel terikatnya adalah kepuasan kerja. Subjek penelitian Khairiyah dan Nur adalah karyawan PT. Nutricia Indonesia Sejahtera, sedangkan subjek penelitian ini adalah perawat rumah sakit Kota Prabumulih.

Penelitian keenam dilakukan oleh Patricia Bourgault, Stephan Lavoie, Emilie Paul-Savoie, Maryse Grégoire, Cécile Michaud, Emilie Gosselin, and Celeste C. Johnston pada tahun 2015 dengan judul penelitiannya “*Relationship Between Empathy and Well-Being Among Emergency Nurses.*” Variabel bebas penelitian ini adalah *empathy*. Sedangkan variabel terikatnya adalah *well-being*. Hasil yang diperoleh adalah terdapat hubungan antara empati dengan *well-being*. Ditemukan skor empati yang lebih tinggi pada perawat dengan *well-being* yang lebih tinggi.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel terikat dan subjek penelitian. Variabel terikat dalam penelitian tersebut adalah *well-being* sedangkan variabel terikat penelitian ini adalah kepuasan kerja. Subjek penelitian tersebut adalah perawat darurat sedangkan subjek dalam penelitian ini adalah perawat rumah sakit Kota Prabumulih.

Penelitian ketujuh dilakukan oleh Danica Bakotić pada tahun 2016. Penelitian ini berjudul “*Relationship Between Job Satisfaction and Organisational Performance.*” Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja. Dengan variabel terikat kinerja organisasi. Hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah adanya hubungan yang jelas antara kepuasan kerja

karyawan dan kinerja organisasi di kedua arah, tetapi dengan intensitas yang cukup lemah. Analisis secara rinci menunjukkan bahwa hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja organisasi lebih kuat daripada hubungan antara kinerja organisasi dan kepuasan kerja. Dapat dinyatakan bahwa kepuasan kerja lebih kuat menentukan kinerja organisasi daripada kinerja organisasi menentukan kepuasan kerja.

Hal yang membedakan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah variabel dan subjek penelitian. Variabel bebas penelitian tersebut adalah kepuasan kerja, serta variabel terikatnya adalah kinerja organisasi, sedangkan variabel bebas penelitian ini adalah empati dengan variabel terikatnya adalah kepuasan kerja. Subjek yang diteliti dalam penelitian Bakotić adalah karyawan di *Croatian Companies*, sedangkan penelitian ini menggunakan perawat rumah sakit Kota Prabumulih sebagai subjek penelitian.

Dari uraian keaslian penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa tidak adanya kesamaan baik dari segi variabel bebas yaitu kepuasan kerja dan variabel terikat yaitu empati, maupun subjek yang diteliti, jadi belum ada penelitian yang serupa dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti, yaitu “Hubungan Antara Empati dengan Kepuasan Kerja pada Perawat Rumah Sakit di Kota Prabumulih.”

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, S.A., Said, N.A., Yunus, N.M., Kader, S.F., Latif, D.S., & Munap, R. (2014). Hackman and Oldman's Job Characteristics Model to Job Satisfaction. *Journal of Social and Behavioral Science*, 129, 46-52, doi: 10.1016/j.sbspro.2014.03.646.
- Andrioti, D., Skitsou, A., Karlsson, L.E., Pandouris, C., Krassias, A., & Charalambous, G. (2017). Job Satisfaction of Nurses in Various Clinic Practices. *International Journal of Caring Science*, 10 (1).
- Asih, G.Y., & Pratiwi, M.M. (2010). Perilaku Prosocial Ditinjau Dari Empati dan Kematangan Emosi. *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus*. 1(1).
- Astarani, K., & Pradianata, M.J. (2015). Pentingnya Perilaku Empati Perawat Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan. *Jurnal STIKES*, 8(1), ISSN: 2085-0921.
- Atefi, N., Abdullah, K.L., Wong, L.P., & Mazlom, R. (2013). Factors influencing job satisfaction among registered nurses: a questionnaire survey in Mashhad, Iran. *Journal of Nursing Management*, doi: 10.1111/jonm.12151.
- Azhar, T., & Hassan, T. (2014). Effect of Emotional Intelligence on Employee's Job Satisfaction: A Case of Private Bank in Karachi. *European Journal of Business and Management*, 6 (14), ISSN 2222-2839.
- Azwar, S. (2015<sup>a</sup>). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2015<sup>b</sup>). *Dasar-Dasar Psikometri*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bacha, A.M., Grassiotto, O.R., Cacique, D.B., Carvasan, G.A., & Machado, H.C. (2015). Job Satisfaction in a hospital context: an analysis according to gender. *Escola Anna Nery*, 19 (4), 549-556, doi: 10.5935/1414-8145.20150073.
- Bakotić, D. (2016). Relationship Between Job Satisfaction and Organisational Performance. *Economic Reseach*, 29 (1), 118–130, [doi: org/10.1080/1331677X.2016.1163946](https://doi.org/10.1080/1331677X.2016.1163946).

- Baron-Cohen, S., & Wheelwright, S. (2004). The Empathy Quotient: An Investigation of Adults with Asperger Syndrome or High Functioning Autism, and Normal Sex Differences. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 34 (2).
- Baron, R.A., & Byrne, D. (2005). *Psikologi Sosial*. Jilid 2. Edisi ke-10. Diterjemahkan oleh Ratna Djuwita, Melania M.P., Dyah Y., & Lita P.L. Jakarta: Erlangga.
- Bourgault, P., Lavoie, S., Paul-Savoie, E., Gregoire, M., Michdaud, C., Gosselin, E., dkk. (2015). Relationship Between Empathy and Well-Being Among Emergency Nurses. *Journal Emergency Nurses*, doi: org/10.1016/j.jen.2014.10.001.
- Charles. J.A., Mollerup, P.A., Sondergaard, J., & Kristensen, T. (2018). Empathy Variation in General Practice: A Survey among General Practitioners in Denmark. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15, 433, doi:10.3390/ijerph15030433.
- Eisenberg, N., & Lennon, R. (1983). Sex Differences in Empathy and Related Capacities. *Psychological Bulletin*, 94 (1), 100-131.
- Gatot, D.B., & Adisasmito, W. (2005). Hubungan Karakteristik Perawat, Isi Pekerjaan, dan Lingkungan Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Gunung Jati Cirebon. *Maskara, Kesehatan*, 9 (1), 1-8.
- Hadjam, M.N. (2001). Efektivitas Pelayan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi). *Jurnal Psikologi*, 2, 105-115, ISSN: 0215-8884.
- Hamama, L., Tartakovsky, E., Eroshina, K., Patrakov, E., Golubkova, A., Bogushevich, J., dkk. (2014). Nurses' job satisfaction and attitudes towards people living with HIV/AIDS in Russia. *International Nursing Review*, 61, 131–139.
- Hogan, R. (1969). Development of an Empathy Scale. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 33 (3), 307-316.

- Howe, D. (2015). *EMPATI, Makna dan Pentingnya*. Diterjemahkan oleh Ahmad Lintang Lazuardi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Indrasari, M. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Jayaraman, S., Talib, P., & Khan, A.F. (2018). Integrated Talent Management Scale: Construction and Initial Validation. *SAGE Open-Research Paper*, 1-12, doi: 10.1177/21582440187809.
- Kalleberg, A.L. (1977). Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction. *American Sociological Review*, 42, 124-143.
- Karl, K., & Peluchette, J. (2006). How Does Workplace Fun Impact Employee Perceptions of Customer Service Quality? *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13 (2).
- Kesbakhi, M.S., Rohani, C., Mohtashami, J., & Nasiri, M. (2017). Empathy From The Perspective Of Oncology Nurses. *Journal of Compassionate Health Care*, 4:7, doi: 10.1186/s40639-017-0036-0.
- Khairiyah, & Annisa, N.S. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja, Gaya Kepemimpinan, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Nutricia Indonesia Sejahtera. *Proceeding PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitektur & Teknik Sipil)*, 5, ISSN: 1858-2559.
- Lawler, E.E., & Porter, L.W. (1967). The Effect of Performance on Job Satisfaction. *Symposium: Human Behavior in Organization*.
- Lestari, S., & Mujiasih, E. (2016). Hubungan Antara Kualitas Kehidupan KERJA Dengan Kepuasan Kerja Pada Pasukan GULKAR di Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Jurnal Empati*, 5(3), 572-576.
- Locke, E.A. (1969). What is Job Satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. Diterjemahkan oleh Vivin A.Y., Shekar P., Th. Arie P., & Winong R. Yogyakarta: ANDI.

- Ma, C.C., Samuels, M.E., & Alexander, J.W. (2003). Factors That Influence Nurses' Job Satisfaction. *JONA*, 33 (5), 293-299.
- Mangkunegara, A.P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mariyanti, E. (2014). Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi (Studi Kasus pada Perawat Rumah Sakit Swasta di Kota Padang). *Jurnal KomTekInfo Fakultas Ilmu Komputer*, 1 (1), ISSN : 2356-0010.
- McMahon, S.D., Wernsman, J., & Parnes, A.L. (2006). Understanding Prosocial Behavior: The Impact of Empathy and Gender Among African American Adolescents. *Journal of Adolescents Health*, 39, 135-137, doi: 10.1016/j.jadohealth.2005.10.008.
- Munandar, A.S. (2014). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI Press.
- Nasir, A., Muhith, A., Sajidin, M., Mubarak, W.I. (2011). *Komunikasi dalam Keperawatan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Newman, B.M., & Newman, P.R. (2012). *Development Through Life: A Psychosocial Approach*. Canada: Nelson Education.
- Nop. (2018). Perjuangan Perawat Tanpa Gaji di Sumsel. Diunduh dari <http://www.sumselterkini.com/perjuangan-perawat-tanpa-gaji-di-sumsel/> 4 November 2018.
- Novianti, I., & Widodo, S.E. (2013). Pengaruh Perilaku Kewarganeraan Organisasi (PKO) terhadap Kepuasan Kerja pada Perawat di RSUP Persahabatan. *Jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi*, 2 (2).
- Ozphelivan, M., & Acar, A.Z. (2015). Assessment of a Multidimensional Job Satisfaction Instrument. *Journal of Social and Behavioral Science*, 210, 283-290, doi: 10.1016/j.sbspro.2015.11.368.
- Prayoga, D., Lailiyah, S., & Sari, J.D. (2017). Analisis Kepuasan Karyawan dan Akreditasi Rumah Sakit Umum Daerah Blambangan Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Airlangga*, 2(2), ISSN: 2548-1401.

- Prihanti, G.S. (2015). *Empati dan Komunikasi (Dilengkapi Modul Pengajaran dengan Model Pendidikan Berbasis Komunitas)*. Malang: UMM Press.
- Ramdhani, N. (2016). Emosi Moral dan Empati pada Pelaku Perundungan-siber. *Jurnal Psikologi*, 43(1), 66-80.
- Robbins, S.P., & Judge, T.A. (2015). *Perilaku Organisasi*. Edisi 16. Diterjemahkan oleh Ratna S., & Fabriella S. Jakarta: Salemba Empat.
- Rogers, J.D., Clow, K.E., & Kash, T.J. (1994). Increasing Job Satisfaction of Service Personnel. *Journal of Services Marketing*, 8(1), 14-26.
- Sand, A. (2003). Nurses' personalities, nursing-related qualities and work satisfaction: a 10-year perspective. *Journal of Clinical Nursing*, 12, 177-187.
- Santo, L.D., Pohl, S., Saiani, L., & Battistelli, A. (2014). Empathy in the emotional interactions with patients. Is it positive for nurses too? *Journal of Nursing Education and Practice*, 4(2), ISSN: 1925-4040.
- Sari, A.T., Ramdhani, N., & Eliza, M. (2003). Empati dan Perilaku Merokok di Tempat Umum. *Jurnal Psikologi*, 2, 81-90, ISSN: 0215-8884.
- Sari, L., Sampurno, & Wahyono, D. (2014). Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 4(1).
- Sari, A.N, & Fauziah, N. (2016). Hubungan Antara Empati Dengan Kepuasan Pernikahan Pada Suami Yang Memiliki Istri Bekerja. *Jurnal Empati*, 5(4), 667-672.
- Sarinah, & Aziz, A. (2010). Hubungan Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Terhadap Organisasi dengan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III (Persero). *Jurnal Analitika*, 2 (2).
- Soeharto, T. (2010). Konflik Pekerjaan-Keluarga dengan Kepuasan Kerja: Metaanalisis. *Jurnal Psikologi*, 37(1), 189-194.
- Spector, P.E. (1985). Measurment of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13(6).

- Spreng, R.N., McKinnon, M.C., Mar, R.A., & Levine, B. (2009). The Toronto Empathy Questionnaire: Scale Development and Initial Validation of a Factor-Analytic Solution to Multiple Empathy Measures. *Journal of Personality Assessment*, 91(1), 62-71, doi: 10.1080/00223890802484381.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, cv.
- Tasmara, T. (2006). *Spiritual Centered Leadership (Kepemimpinan Berbasis Spiritual)*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Taufik. (2012). *Empati Pendekatan Psikologi Sosial*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Vitell, S.J., & Davis, D.L. (1990). The Relationship Between Ethics and Job Satisfaction: An Empirical Investigation. *Journal of Business Ethics* 9, 489-494.
- Widaningsih, N.I., & Eko, I. (2015). Hubungan Antara Empati Dengan Kecenderungan Perilaku Prososial Perawat di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr.Soetarto Yogyakarta. *Jurnal SPIRITS*, 6(1), ISSN: 2087-7641.
- Widhiarso, W. (2010). *Uji Linearitas Hubungan*. Naskah tidak dipublikasikan. Fakultas Psikologi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Widhiarso, W. (2012). *Tanya Jawab Tentang Uji Normalitas*. Diunduh dari <http://www.widhiarso.staff.ugm.ac.id/wp/tanya-jawab-tentang-uji-normalitas/> 12 Maret 2018.
- Wolo, P.D., Trisnawati, R., & Wiyadi. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Perawat pada RSUD TNI AU Yogyakarta. *DAYA SAING Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 17 (2), 25-34.
- Yirik, S., & Oren, D. (2014). A Study to Determine the Relationship between Job Satisfaction and Tendencies of Employees of 5 Star Hotels Operating 12 Months in Belek. *International Journal of Alanya Faculty of Business*, 6 (2), 97-117.
- Yuniar, I.G., Nurtjahjanti, H., & Rusmawati, D. (2011). Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Resiliensi dengan *Organizational Citizenship Behavior*

(OCB) pada Karyawan Kantor Pusat PT. BPD Bali. *Jurnal Psikologi Undip*, 9 (1).

Zainal, H. (2018). Digaji Rp 100.000, Ratusan Perawat di Polewali Mandar Mogok Kerja. Diunduh dari <https://www.inews.id/daerah/regional/114777/digaji-rp100-000-ratusan-perawat-di-polewali-mandar-mogok-kerja> 11 Juni 2018.