

ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN EMPATI PERAWAT DI RUMAH SAKIT ISLAM BANJARMASIN

Hera Amanda¹, Rida Millati^{2*}, Dewi Setya Paramitha³

Program Studi Profesi Ners, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Kota Banjarmasin¹, Manajemen Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Kota Banjarmasin^{2,3}

*Corresponding Author : rida.millati@umbjm.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan dibangun dengan salah satu indikator utama penilaiannya adalah tingkat kepuasan pasien. Dampak dari ketidakpuasan pasien dapat memengaruhi reputasi rumah sakit. Empati yang diberikan perawat merupakan aspek yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Perawat yang mampu menunjukkan empati secara tulus dapat menciptakan hubungan emosional yang kuat dengan pasien. Berdasarkan data penelitian terdahulu dan lapangan Tingkat empati perawat saat ini masih bervariasi. Permasalahan terjadi karena perawat seringkali merasakan kelelahan fisik dan mental sehingga membuat komunikasi yang empatik menurun serta kurangnya pelatihan komunikasi terapeutik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang berhubungan dengan empati perawat di Rumah Sakit Islam Banjarmasin. Desain penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel sebanyak 102 perawat diperoleh melalui teknik *probability* dengan jenis *stratified random sampling*. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil menunjukkan bahwa tingkat empati perawat sebagian besar yaitu 78 orang (76,5%) dengan tingkat empati sedang serta menghasilkan pernyataan bahwa terdapat hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik ($p = 0,031$), pengalaman kerja ($p = 0,007$), dan burnout ($p = 0,001$) dengan empati perawat. Sementara itu, tipe kepribadian tidak menunjukkan hubungan yang signifikan ($p = 0,115$). Disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik, pengalaman kerja dan burnout berperan penting dalam meningkatkan empati perawat.

Kata kunci : *burnout*, empati, kepribadian, pengalaman, terapeutik

ABSTRACT

Healthcare services are built with one of the main indicators of assessment being patient satisfaction levels. The impact of patient dissatisfaction can affect the reputation of a hospital. The empathy shown by nurses is an aspect that influences patient satisfaction levels in healthcare services. Nurses who are able to show sincere empathy can create strong emotional bonds with patients. Based on previous research and field data, the level of empathy among nurses currently varies. Problems arise because nurses often experience physical and mental fatigue, which reduces empathetic communication and leads to a lack of training in therapeutic communication. This study aims to analyze factors related to empathy among nurses at the Banjarmasin Islamic Hospital. This study used a quantitative cross-sectional design. A sample of 102 nurses was obtained using a probability stratified random sampling technique. The instrument used was a questionnaire that had been tested for validity and reliability. The majority of nurses, 78 (76.5%), had moderate empathy levels. The analysis also showed a significant relationship between therapeutic communication ($p = 0.031$), work experience ($p = 0.007$), and burnout ($p = 0.001$) and nurse empathy. Personality type did not show a significant relationship ($p = 0.115$). It was concluded that therapeutic communication, work experience, and burnout play an important role in increasing nurse empathy.

Keywords : *empathy, personality, therapeutic, experience, burnout*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan memiliki peran krusial dalam memenuhi hak dasar masyarakat untuk memperoleh akses kesehatan yang merata. Baik masyarakat dari golongan ekonomi tinggi maupun rendah memiliki hak yang sama atas pelayanan yang layak dan berkualitas. Sistem

pelayanan kesehatan dibangun atas sejumlah elemen yang terhubung secara sistematis untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan individu maupun kelompok. Salah satu indikator penting dalam sistem ini adalah tingkat kepuasan pasien, yang dapat mencerminkan seberapa baik layanan diberikan menegaskan bahwa kepuasan pasien menjadi faktor utama dalam upaya peningkatan mutu layanan, karena pasien yang puas cenderung memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang mereka terima.

Dalam lingkungan rumah sakit, kepuasan pasien merupakan tantangan yang masih perlu mendapat perhatian serius. Banyak keluhan muncul dari interaksi pasien dengan tenaga medis, khususnya perawat. Sikap perawat yang dianggap tidak ramah, kurang sabar, atau tidak empatik menjadi penyebab utama ketidakpuasan tersebut (Ardiansyah, 2022). Ketika pasien merasa diabaikan secara emosional dan fisik, bukan hanya pelayanan menjadi buruk, namun juga citra rumah sakit ikut terdampak. (Yanti et al, 2022) menjelaskan bahwa rendahnya kepuasan pasien dapat berdampak luas terhadap keberlanjutan dan reputasi rumah sakit, baik secara lokal maupun internasional. Kepuasan pasien diartikan sebagai perbandingan antara harapan pasien terhadap layanan dengan pengalaman nyata yang mereka rasakan. (Fajrini et al, 2023) menyatakan bahwa ketika harapan tidak terpenuhi, pasien akan enggan untuk kembali berobat atau merekomendasikan fasilitas tersebut kepada orang lain. Padahal, sikap empatik dari tenaga medis, khususnya perawat, bisa meningkatkan persepsi positif dan memperkuat hubungan antara pasien dan rumah sakit. (Ilkafah, 2022) menambahkan bahwa persepsi pasien terhadap sikap yang hangat dan menghargai kemanusiaan sangat berpengaruh terhadap rasa puas mereka.

Transformasi rumah sakit dari lembaga sosial menjadi institusi profesional dan modern menuntut peningkatan standar layanan yang konsisten. (Ursula & Saryatmo, 2024) menyampaikan bahwa kini rumah sakit berkembang sebagai industri yang dinamis, meski tetap memegang tanggung jawab sosialnya. Perubahan ini turut didorong oleh regulasi pemerintah seperti yang tertuang dalam UU RI No. 44 Tahun 2009, Pasal 3 butir c, yang menegaskan pentingnya menjaga mutu pelayanan. Data WHO tahun 2021 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Indonesia masih tergolong rendah dibandingkan negara-negara lain (Fitriani et al. 2024). Survei di beberapa daerah, seperti Maluku Tengah dan Sumatera Barat, menunjukkan angka kepuasan di bawah standar minimal nasional, yakni 76,6% (Kemenkes RI, 2020). Sementara itu, di Rumah Sakit Islam Banjarmasin, tingkat kepuasan pasien sempat mencapai 86,74% namun mengalami penurunan menjadi 85,94% pada Oktober 2024. Meski masih di atas standar, penurunan ini menjadi sinyal perlunya evaluasi mendalam. Kepuasan pasien sangat erat kaitannya dengan kesesuaian antara harapan dan kenyamanan yang mereka rasakan selama menerima layanan (Ginting et al. 2023)

Ketidakpuasan pasien sering timbul karena adanya perbedaan antara harapan mereka terhadap pelayanan kesehatan dan realita yang mereka alami. Faktor seperti kurangnya perhatian dari tenaga kesehatan, keramahan yang minim, serta keterampilan teknis yang belum optimal menjadi penyebab utama munculnya keluhan pasien (Rauffudin et al., 2020). Dampak dari ketidakpuasan ini bukan hanya dirasakan oleh pasien secara langsung, tetapi juga bisa memengaruhi reputasi rumah sakit. Persepsi negatif dari masyarakat dapat menyebabkan penurunan jumlah kunjungan, yang pada akhirnya turut mengganggu perkembangan layanan kesehatan itu sendiri. Dalam hal ini, peran perawat sangat vital karena merekalah yang paling sering berinteraksi langsung dengan pasien, baik dalam bentuk tindakan medis maupun komunikasi sehari-hari (Nopriyanti, 2023).

Perawat yang mampu menunjukkan empati secara tulus dapat menciptakan hubungan emosional yang kuat dengan pasien. Menurut (Ardiansyah, 2022) perasaan dipahami oleh tenaga medis membuat pasien merasa lebih aman dan dihargai, sehingga mampu mempercepat proses penyembuhan. Empati bukan hanya sekadar rasa iba, tetapi merupakan bentuk keterampilan sosial yang memperkuat hubungan antar manusia dalam situasi rentan seperti saat

sakit (Mirzaei Maghsud et al., 2020). Ketika empati muncul dalam interaksi, pasien akan memiliki keyakinan bahwa mereka diperlakukan dengan sungguh-sungguh, bukan sekadar objek medis. Sayangnya, kemampuan empatik ini semakin berkurang, terutama pada generasi milenial yang disebut (Zuhdi and Arief, 2021) mulai kehilangan sensitivitas sosial akibat pengaruh budaya digital dan media sosial. Penelitian terkini menunjukkan bahwa tingkat empati perawat masih bervariasi. (Zhou, 2025) mencatat bahwa di pusat layanan darurat di Spanyol, hanya 32% perawat menunjukkan empati tinggi, sementara 35% lainnya berada di level rendah. Di Indonesia, hasil studi (Nurhayati & Timiyatun, 2024) terhadap pasien rawat inap di RS Nur Hidayah juga menunjukkan bahwa 21 dari 68 responden menilai empati perawat masih rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih ada celah dalam pelayanan emosional yang diberikan perawat. Salah satu faktor yang memengaruhi empati ini adalah kelelahan, baik secara fisik maupun mental.

(Mitra et al., 2021) melaporkan bahwa 50,9% perawat di empat provinsi mengalami kelelahan, yang tentu dapat menurunkan kemampuan mereka dalam menjalin komunikasi yang empatik. Selain itu, hasil penelitian (Mersha et al., 2023) juga menunjukkan bahwa hanya 40,4% dari peserta yang memiliki tingkat komunikasi terapeutik tinggi. Di ruang rawat inap seperti Al-Biruni dan Al-Farabi, studi pendahuluan pada Oktober 2024 menunjukkan adanya perbedaan persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Di ruang Al-Biruni, 3 dari 5 pasien merasa kurang puas, sedangkan di ruang Al-Farabi hanya 1 pasien yang menyatakan hal serupa. Keluhan umum yang muncul berasal dari tindakan perawat yang terburu-buru dan minim ekspresi empati saat pasien mengeluh. Beberapa perawat yang diwawancarai mengakui bahwa mereka memahami pentingnya empati, namun merasa terbebani oleh banyaknya pekerjaan, hingga sulit untuk menunjukkan sikap peduli. Mereka juga menyebut bahwa meski pernah mengikuti pelatihan servis prima, namun belum pernah mendapatkan pelatihan khusus tentang empati dan komunikasi terapeutik (Nurhayati & Timiyatun, 2024) menyarankan agar optimalisasi pelayanan dilakukan melalui penekanan pada sikap empatik dalam pengarahannya rutin, karena empati berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya akan berkontribusi terhadap mutu layanan rumah sakit.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor yang berhubungan dengan empati perawat pada pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

METODE

Penelitian ini disusun dengan pendekatan kuantitatif asosiatif, Pendekatan kuantitatif, Dalam penelitian ini, keterkaitan tersebut ditelusuri antara faktor-faktor seperti kepribadian, komunikasi, burnout, serta pengalaman kerja terhadap tingkat empati yang dimiliki oleh perawat di Rumah Sakit Islam Banjarmasin. Penentuan variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas, atau independent, adalah faktor-faktor yang dianggap memengaruhi atau menyebabkan perubahan pada variabel lainnya. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel tersebut berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Skala empati menggunakan Jefferson Scale of Physician Empathy (JSE), yang memiliki tiga dimensi utama: *perspective taking*, *compassionate care*, dan *standing in patient's shoes*. Sementara itu, skala kepribadian diukur menggunakan Jung's Type Indicator (JTI), yang membedakan antara tipe ekstrovert, introvert, dan ambivert. Alat ukur lainnya mencakup skala komunikasi terapeutik dengan empat tahap komunikasi serta kuesioner burnout berdasarkan Maslach Burnout Inventory (MBI).

Sampel dalam penelitian diambil dari populasi perawat pelaksana di Rumah Sakit Islam Banjarmasin yang berjumlah 137 orang. Melalui perhitungan dengan tingkat kesalahan 5%, didapatkan 102 responden sebagai sampel yang akan diteliti. Teknik yang digunakan adalah

stratified random sampling, yang membagi populasi menjadi beberapa subkelompok (ruangan kerja) agar setiap bagian dapat terwakili.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	(%)
Usia		
<30	17	16,67
30 - 45	76	74,51
> 45	9	8,82
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	19	18,63
Perempuan	83	81,37
Status Kepegawaian		
Karyawan Tetap	99	97,06
Honorar	3	2,94
Pendidikan		
D3 Keperawatan	20	19,61
D4 Keperawatan	1	0,98
S1 Keperawatan	12	11,76
Ners	69	67,65
Ruangan		
Al Farabi	12	11,76
Al Biruni	15	14,71
Al Haitam	8	7,84
Al Razi	9	8,82
Paviliun	10	9,80
IGD	8	7,84
ICU	9	8,82
Kamar Operasi	10	9,80
RR	2	1,96
Hemodialis	5	4,90
Perinatologi	9	8,82
Poliklinik	5	4,90
Total	102	100

Berdasarkan tabel 1, bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada rentang usia 30–45 tahun yaitu sebanyak 76 orang (74,51%), sedangkan usia di bawah 30 tahun sebanyak 17 orang (16,67%) dan di atas 45 tahun sebanyak 9 orang (8,82%). Dari segi jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan sebanyak 83 orang (81,37%) dan laki-laki sebanyak 19 orang (18,63%). Berdasarkan status kepegawaian, hampir seluruh responden merupakan karyawan tetap sebanyak 99 orang (97,06%), sedangkan honorar hanya 3 orang (2,94%). Pada aspek pendidikan, sebagian besar responden merupakan lulusan profesi Ners yaitu 69 orang (67,65%), diikuti oleh lulusan D3 Keperawatan sebanyak 20 orang (19,61%), S1 Keperawatan 12 orang (11,76%), dan D4 Keperawatan hanya 1 orang (0,98%). Sementara itu, dari distribusi unit kerja atau ruangan, responden tersebar di berbagai ruangan, dengan jumlah terbanyak berasal dari ruang Al Biruni sebanyak 15 orang (14,71%), disusul ruang Al Farabi sebanyak 12 orang (11,76%), dan ruangan lainnya memiliki proporsi yang lebih kecil seperti ICU, Al Razi, dan Perinatologi masing-masing sebanyak 9 orang (8,82%), serta ruang RR sebagai yang paling sedikit dengan hanya 2 responden (1,96%). Jumlah keseluruhan responden adalah 102 orang (100%).

Hasil Analisis Univariat

Tabel 2. Hasil Analisis Univariat

Variabel	n	%
Tingkat Empati Perawat		
Rendah	0	0,00
Sedang	78	76,5
Tinggi	24	23,5
Tipe Kepribadian		
Ekstrovert	16	15,69
Ambivert	11	10,78
Introvert	75	73,53
Komunikasi Terapeutik		
Kurang Baik	1	0,98
Cukup Baik	34	33,33
Baik	67	65,69
Pengalaman Kerja		
< 5 Tahun	18	17,65%
> 5 Tahun	84	82,35%
Burnout		
Rendah	88	86,27
Sedang	14	13,73
Tinggi	0	0,00
Total	102	100

Berdasarkan tabel 2, bahwa sebagian besar perawat memiliki tingkat empati pada kategori sedang sebanyak 78 orang (76,5%), sementara yang memiliki tingkat empati tinggi berjumlah 24 orang (23,5%), dan tidak ada responden yang memiliki empati rendah. Dari segi tipe kepribadian, mayoritas perawat termasuk dalam kategori introvert sebanyak 75 orang (73,53%), diikuti oleh ekstrovert 16 orang (15,69%), dan ambivert 11 orang (10,78%). Sementara itu, kemampuan komunikasi terapeutik perawat sebagian besar berada dalam kategori baik yaitu 67 orang (65,69%), kemudian cukup baik sebanyak 34 orang (33,33%), dan hanya 1 orang (0,98%) yang berada dalam kategori kurang baik. Selanjutnya, berdasarkan pengalaman kerja, sebagian besar perawat telah memiliki masa kerja lebih dari 5 tahun yaitu sebanyak 84 orang (82,35%), sedangkan yang memiliki pengalaman kerja kurang dari 5 tahun hanya 18 orang (17,65%). Dari segi tingkat burnout, mayoritas responden mengalami tingkat burnout rendah sebanyak 88 orang (86,27%), dan sebanyak 14 orang (13,73%) berada dalam kategori burnout sedang. Tidak terdapat responden yang mengalami burnout tinggi. Data ini menunjukkan bahwa secara umum responden memiliki karakteristik psikologis dan profesional yang relatif stabil, ditunjukkan oleh tingkat empati dan komunikasi terapeutik yang baik serta tingkat burnout yang rendah.

Hasil Analisis Bivariat

Tabel 3. Hubungan Usia dengan Empati Perawat

Hubungan Usia dengan Empati Perawat									
Empati Perawat	Usia						Jumlah	Sig 2 Tailed	
	<30		30-45		>45				
	F	%	F	%	F	%			
Rendah	0	0	0	0	0	0	0	0	0,026
Sedang	11	10,8	58	56,9	9	8,8	78	76,5	
Tinggi	6	5,9	18	17,6	0	0	24	23,5	
Total	17	16,7	76	74,5	9	8,8	100	100,00	

Berdasarkan dari tabel 3, menunjukkan bahwa sebagian besar responden usia 30-45 tahun dengan empati perawat sedang dengan jumlah 58 orang (56,9%).

Tabel 4. Hubungan Jenis Kelamin dengan Empati Perawat

Empati Perawat	Jenis Kelamin						Sig 2 Tailed
	Laki-Laki		Perempuan		Jumlah		
	F	%	F	%	Σ	%	
Rendah	0	0	0	0	0	0	0,023
Sedang	11	10,8	67	65,7	78	76,5	
Tinggi	8	7,8	16	15,7	24	23,5	
Total	19	18,6	83	81,4	102	100,00	

Berdasarkan dari tabel 4, menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dengan empati perawat sedang dengan jumlah 67 orang (65,7%).

Tabel 5. Hubungan Status Kepegawaian dengan Empati Perawat

Empati Perawat	Hubungan Status Kepegawaian dengan Empati Perawat						
	Status Kepegawaian						
	Karyawan	Tetap	Honorer		Jumlah	Sig 2 Tailed	
	F	%	F	%	Σ	%	0,038
Rendah	0	0	0	0	0	0	
Sedang	76	74,5	2	2,0	78	76,5	
Tinggi	23	22,5	1	1,0	24	23,5	
Total	99	97	3	3	100	100,00	

Berdasarkan dari tabel 5, menunjukkan bahwa sebagian besar responden karyawan tetap dengan empati perawat sedang dengan jumlah 76 orang (74,5%).

Tabel 6. Hubungan Pendidikan dengan Empati Perawat

Empati Perawat	Pendidikan										Sig 2 Tailed
	D3 Kep		D4 Kep		S1 Kep		Ners		Jumlah		
	F	%	F	%	F	%	F	%	Σ	%	
Rendah											0,044
Sedang	17	16,7	1	1,0	10	9,8	50	49,0	78	76,5	
Tinggi	3	2,9	0	0	2	2,0	19	18,6	24	23,5	
Total	20	19,6	1	1,0	12	10,8	69	67,6	102	100,00	

Berdasarkan dari tabel 6, menunjukkan bahwa sebagian besar responden pendidikan Ners dengan empati perawat sedang dengan jumlah 50 orang (49,0%).

Tabel 7. Hubungan Tipe Kepribadian dengan Empati Perawat

Empati Perawat		Tipe Kepribadian							Sig tailed	2
Ekstrovert		Ambivert		Introvert		Jumlah				
F	%	F	%	F	%	Σ	%			
Rendah	0	0	0	0	0	0	0	0	0,115	
Sedang	10	9,8	7	6,9	61	59,8	78	76,5		
Tinggi	6	5,9	4	3,9	14	13,7	24	23,5		
Jumlah	16	15,6	11	10,8	75	73,5	102	100		

Berdasarkan dari tabel 7, menunjukkan bahwa sebagian besar tipe kepribadian introvert dengan empati perawat sedang dengan jumlah 61 orang (59,8%). Berdasarkan hasil dari pengujian uji statistik Spearman Rho didapatkan nilai ($r = -0,157$, p Value 0,115) yang lebih besar dari nilai α yaitu 0,05 ($p > 0,05$) yang menunjukkan bahwa H_0 dinyatakan diterima dan H_A dinyatakan ditolak maka menunjukkan secara statistik tidak ada hubungan yang signifikan

antara tipe kepribadian dengan empati perawat. (Sugiyono, 2017) Nilai korelasi $-0,157$ menunjukkan hubungan yang sangat rendah antara tipe kepribadian dengan empati perawat.

Tabel 8. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Empati Perawat

Empati Perawat	Komunikasi Terapeutik								Sig 2 tailed
	Kurang Baik		Cukup Baik		Baik		Jumlah		
	F	%	F	%	F	%	Σ	%	
Rendah	0	0	0	0	0	0	0	0	0,031
Sedang	1	1,0	31	30,4	46	45,1	78	76,5	
Tinggi	0	0	3	2,9	21	20 ,6	24	23, 5	
Total	1	1,0	34	33,3	67	65,7	102	100	

Berdasarkan dari tabel 8, menunjukkan bahwa terdapat hubungan komunikasi terapeutik yang cukup baik dengan empati perawat sedang dengan jumlah 46 orang (45,1%). Berdasarkan hasil pengujian uji statistik Spearman Rho, diperoleh nilai korelasi ($r = 0,214$) dengan p-value 0,031 yang lebih kecil dari nilai ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan H_{02} ditolak dan H_{A2} diterima, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan empati perawat. (Sugiyono, 2017) Nilai korelasi 0,214 menunjukkan bahwa hubungan antara komunikasi terapeutik dengan empati perawat tergolong rendah. Namun, karena nilai korelasi positif, dapat disimpulkan bahwa semakin baik komunikasi terapeutik, semakin baik pula empati yang ditunjukkan oleh perawat.

Tabel 9. Hubungan Pengalaman Kerja dengan Empati Perawat

Empati Perawat	Pengalaman Kerja						Sig 2 tailed
	Baru		Lama		Jumlah		
	F	%	F	%	Σ	%	
	0,007						
Rendah	0	0	0	0	0	0	
Sedang	16	15,7	62	60,8	78	76,5	
Tinggi	2	2,0	22	21,5	24	23,5	
Total	18	17,6	84	82,4	102	100	

Berdasarkan dari tabel 9, menunjukkan bahwa terdapat hubungan pengalaman kerja lama dengan empati perawat sedang dengan jumlah 62 orang (60,8%). Berdasarkan hasil dari pengujian uji statistik Spearman Rho didapatkan nilai ($r = 0,264$ $p = 0,007$) yang lebih kecil dari nilai α yaitu 0,05 ($p < 0,05$) yang menunjukkan bahwa H_{03} dinyatakan ditolak dan H_{A3} dinyatakan diterima maka menunjukkan secara statistik ada hubungan yang signifikan antara pengalaman kerja dengan empati perawat. (Sugiyono, 2017) Nilai korelasi 0,264 menunjukkan hubungan yang rendah antara pengalaman kerja dengan empati perawat.

Tabel 10. Hubungan Burnout dengan Empati Perawat

Hubungan Burnout dengan Empati Perawat									
Empati Perawat	Burnout								Sig 2 tailed
	Rendah		Sedang		Tinggi		Jumlah		
	F	%	F	%	F	%	Σ	%	
Rendah	0	0	0	0	0	0	0	0	0,001
Sedang	67	65,7	11	10,8	0	0	78	76,5	
Tinggi	21	20,6	3	2,9	0	0	24	23,5	
Total	88	86.3	14	13.7	0	0	102	100	

Berdasarkan dari tabel 10, menunjukkan bahwa terdapat hubungan burnout rendah dengan empati perawat sedang dengan jumlah 67 orang (65,7%). Berdasarkan hasil pengujian uji statistik Spearman Rho, diperoleh nilai korelasi ($r = -0,410$) dengan p-value 0,001 yang lebih kecil dari nilai α (α) yaitu 0,05 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa H_{04} ditolak dan H_{A4} diterima, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara burnout dengan empati

perawat (Sugiyono, 2017). Nilai korelasi $-0,410$ menunjukkan hubungan yang sedang antara burnout dengan empati perawat. Nilai korelasi negatif ini menunjukkan adanya hubungan berlawanan, yaitu semakin rendah tingkat burnout, semakin tinggi kemampuan berempati perawat.

PEMBAHASAN

Empati Perawat

Penelitian menunjukkan bahwa dari 102 responden, mayoritas perawat (76,5%) berada pada tingkat empati sedang, sementara hanya 23,5% yang menunjukkan empati baik. Rendahnya tingkat empati ini sebagian besar disebabkan oleh kesulitan dalam kemampuan *standing patient of shoes*, yakni kurangnya kemampuan melihat dari sudut pandang pasien, yang ditegaskan dari pernyataan P19, di mana 50% responden tidak setuju bahwa mereka mudah memahami permasalahan dari perspektif pasien. (Poyato & Nogueira, 2020) menyatakan bahwa kemampuan mengambil perspektif pasien sangat penting untuk memperkuat hubungan antara perawat dan pasien, dan (Wu, 2021) menambahkan bahwa ketidakmampuan dalam hal ini dapat menghambat terbentuknya empati yang efektif. Namun, sebagian perawat dengan empati tinggi menunjukkan kemampuan yang lebih baik dalam perspektif-taking, seperti pada pernyataan P1, di mana 61 responden setuju bahwa pemahaman perawat atas perasaan pasien membuat pasien merasa lebih baik. (Hasan, 2022) menyebutkan bahwa pemahaman terhadap perasaan pasien memungkinkan perawat bersikap lebih bijak, sedangkan (Atanay et al., 2023) menekankan bahwa empati yang baik membantu mengurangi kecemasan dan stres pasien, sehingga berkontribusi pada kesembuhan. Temuan ini menekankan pentingnya penguatan keterampilan perspektif-taking sebagai inti dari pengembangan empati dalam praktik keperawatan.

Data Karakteristik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas perawat yang memiliki empati sedang berada pada rentang usia 30–45 tahun sebanyak 58 responden (56,9%), yang menandakan bahwa di usia ini kemampuan kognitif masih optimal dan kematangan berpikir mulai berkembang. Bertambahnya usia turut memperkuat kapasitas empatik melalui pengalaman hidup dan kedewasaan emosional, sebagaimana dijelaskan (Fitri, 2022) dan diperkuat oleh (Nisa et al. 2023) serta (Dwi Sandiyah & Mustriwi, 2022) yang menyebut bahwa usia lebih tua berkorelasi dengan empati yang lebih tinggi. Dari sisi jenis kelamin, sebanyak 67 responden (65,7%) perempuan menunjukkan empati sedang, yang sejalan dengan penelitian (Andersen et al. 2020) bahwa perempuan cenderung lebih empatik karena memiliki kecenderungan untuk lebih mengasahi, meski (Free et al., 2025) menyebut hal ini bisa juga disebabkan oleh kecenderungan perempuan melaporkan empati lebih tinggi.

Dari segi pendidikan, mayoritas responden adalah lulusan Ners sebanyak 50 orang (49,0%) dengan empati sedang, menandakan bahwa pendidikan profesi keperawatan sangat berpengaruh terhadap kemampuan berpikir kritis dan kualitas pelayanan perawat seperti dijelaskan (Sampouw et al. 2022), (Efsantin et al. 2023), dan (Pratiwi et al. 2024). Tingkat pendidikan juga turut membentuk kecerdasan emosional perawat yang berdampak langsung pada kemampuan empati terhadap pasien. Adapun berdasarkan status kepegawaian, mayoritas perawat adalah karyawan tetap sebanyak 76 orang (74,5%) yang menunjukkan empati sedang, yang dipengaruhi oleh rasa aman, nyaman, dan kepuasan kerja sebagaimana dijelaskan (Pamungkas & Wahyudi, 2024). Perawat tetap cenderung memiliki kondisi psikologis yang lebih stabil dan bebas stres, sehingga lebih mampu memberikan perhatian dan empati kepada pasien.

Hubungan Tipe Kepribadian dengan Empati Perawat

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu 61 perawat (59,8%), memiliki kepribadian introvert dan tingkat empati sedang, namun hasil uji statistik Spearman Rho dengan nilai korelasi $-0,157$ dan p sebesar $0,115$ menunjukkan tidak ada hubungan signifikan antara tipe kepribadian dan empati karena $p > 0,05$. Pembagian kepribadian hanya menjadi dua kategori, introvert dan ekstrovert, dinilai terlalu sederhana untuk menggambarkan keragaman karakter, sehingga penggunaan pendekatan seperti Model Big Five disarankan karena dimensi seperti agreeableness diketahui berkaitan erat dengan empati, sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian (Wan et al., 2020) yang menemukan bahwa conscientiousness dan agreeableness memiliki hubungan signifikan terhadap empati, dan mampu menjelaskan 37,5% variasi empati perawat. Meski tidak ditemukan hubungan signifikan, perawat introvert tetap menunjukkan kepedulian yang tinggi (Pardede et al. 2020) melaporkan bahwa 62,2% introvert bersikap peduli, cenderung tenang, penuh pertimbangan, dan berpikir matang sebelum bertindak, yang juga diperkuat oleh 97,6% responden yang menjawab “Ya” pada pernyataan bahwa mereka mempertimbangkan keputusan secara matang. Selain itu, hasil wawancara oleh (Subtinanda & Yuliana, 2023) mendukung bahwa introvert dapat menjadi pendengar dan pembicara yang baik dalam interaksi langsung. Di sisi lain, perawat ekstrovert juga menunjukkan empati tinggi, seperti ditunjukkan (Amidos et al., 2020) di mana sifat percaya diri, ramah, dan mudah bergaul mendukung perilaku caring yang baik. Kesimpulannya, baik introvert maupun ekstrovert memiliki cara masing-masing dalam menunjukkan empati kepada pasien, dengan introvert menonjol dalam ketenangan dan pertimbangan, serta ekstrovert dalam keterbukaan dan interaksi sosial yang kuat.

Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Empati Perawat

Berdasarkan hasil uji Spearman Rho dengan nilai korelasi ($r = 0,214$) dan p -value $0,031$, diketahui bahwa terdapat hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik dan empati perawat, meskipun kekuatan hubungannya sangat rendah. Nilai korelasi yang positif menandakan bahwa semakin baik perawat menjalankan komunikasi terapeutik, maka empati yang ditunjukkan cenderung meningkat. Temuan ini didukung oleh penelitian (Aydogan, 2023) yang menemukan hubungan positif dan signifikan antara keterampilan komunikasi dan empati ($r = 0,516$, $p = 0,000$), serta pendapat (Tan et al., 2021) yang menyatakan bahwa empati hanya akan bermakna jika diterjemahkan dalam komunikasi yang nyata kepada pasien. Komunikasi yang baik memungkinkan perawat untuk mendengarkan aktif, membangun kedekatan emosional, serta menunjukkan sikap terbuka dan penerimaan tulus yang mendorong kepercayaan pasien (Rahayuningsih & Cahyaningrum, 2023). Sikap empatik ini juga tampak dari kesediaan perawat membantu pasien (73,5% setuju dan 25,5% sangat setuju), serta perhatian terhadap perasaan pasien setelah tindakan keperawatan (43,1% sangat setuju dan 55,8% setuju), yang menurut (Restia, 2021) dan (Tamonob et al. 2023) merupakan bagian penting dari komunikasi terapeutik yang dirancang untuk penyembuhan. Namun demikian, rendahnya korelasi juga disinyalir akibat masih ada kekurangan dalam penerapan komunikasi, seperti pada tahap orientasi, di mana 43,1% responden setuju bahwa perawat tidak menanyakan keluhan pasien. Hasil ini menunjukkan perlunya peningkatan kemampuan komunikasi agar empati dapat terwujud secara lebih utuh dalam praktik keperawatan, karena pasien membutuhkan hubungan yang lebih hangat dan manusiawi, bukan sekadar tindakan medis.

Hubungan Pengalaman Kerja dengan Empati Perawat

Hasil uji statistik Spearman Rho menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara pengalaman kerja dan empati perawat dengan nilai korelasi sebesar $r = 0,264$ dan $p = 0,007$, yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Meski demikian, hubungan yang terbentuk tergolong rendah. Analisis regresi dari (Ghaedi et al., 2020) menunjukkan bahwa pengalaman kerja

memprediksi empati secara signifikan ($\beta = 0,19$, $p = 0,04$), meskipun hanya menjelaskan 3,5% dari varians empati, yang menandakan pengaruhnya terbatas. (Rusli et al., 2023) menambahkan bahwa perawat yang memiliki masa kerja lebih lama cenderung menunjukkan sikap empatik yang lebih kuat karena telah banyak menghadapi beragam situasi pelayanan. Hal ini diamini oleh (Suprpto et al. 2021) dan (Restia, 2021), yang menjelaskan bahwa perawat dengan jam terbang tinggi cenderung lebih peka terhadap kebutuhan emosional pasien, memiliki keterampilan komunikasi yang baik, serta mampu membangun hubungan empati yang hangat. Menurut (Dhinta et al. 2022), pengalaman kerja mencerminkan tingkat penguasaan perawat dalam menjalankan tanggung jawab keperawatan secara profesional. Meski demikian, peneliti juga menemukan indikasi menarik bahwa korelasi rendah tersebut mungkin terjadi akibat efek jangka panjang dari paparan lingkungan rumah sakit, di mana empati yang ditunjukkan cenderung berubah menjadi bagian dari rutinitas profesional semata. Hal ini sejalan dengan temuan (Hu et al., 2024) tentang desensitisasi emosional, yakni kondisi di mana seseorang menjadi kurang responsif secara emosional karena terlalu sering menghadapi situasi serupa, sehingga menjadikan perawatan empatik terasa lebih mekanis daripada emosional.

Hubungan *Burnout* dengan Empati Perawat

Hasil uji statistik Spearman Rho menunjukkan nilai korelasi negatif ($r = -0,410$, $p = 0,001$), yang mengindikasikan hubungan signifikan antara burnout dengan empati perawat, di mana semakin tinggi tingkat burnout, maka semakin rendah kemampuan empati perawat. Penemuan ini konsisten dengan berbagai penelitian sebelumnya seperti (Rodríguez-Nogueira et al., 2022) yang menyatakan bahwa burnout berkontribusi terhadap penurunan kapasitas empati, dan (Dong et al., 2025) yang menemukan bahwa setengah dari 1.090 perawat yang diteliti mengalami kelelahan kerja, dengan empati yang semakin rendah pada kondisi depersonalisasi dan rendahnya pencapaian pribadi. (Beer et al. 2021) juga memperkuat temuan ini dengan menunjukkan korelasi negatif antara empati dan kelelahan pasien. Burnout sendiri merupakan kondisi kelelahan fisik dan emosional akibat stres kronis (Arroisi & Afifah, 2022), dan dapat dipicu oleh tekanan kerja, tenggat waktu yang sempit, hingga lingkungan kerja yang tidak mendukung (Aftha et al., 2025). Penelitian ini menemukan bahwa perawat dengan tingkat burnout rendah justru menunjukkan empati tinggi, seperti terlihat pada indikator depersonalisasi di mana 78,43% responden menyatakan tidak pernah memperlakukan pasien sebagai objek. Di ruang Al-Biruni, yang memiliki tingkat BOR tertinggi (75,79%), ditemukan jumlah perawat dengan burnout sedang lebih banyak, menunjukkan beban kerja tinggi berpengaruh besar terhadap kelelahan emosional dan penurunan empati, sebagaimana didukung pula oleh (Febriani et al. 2022) Sebanyak 39,22% responden mengakui bahwa pekerjaan mereka kadang-kadang menguras emosi, yang menandakan adanya tekanan emosional nyata, sehingga dibutuhkan intervensi seperti layanan konseling dan pelatihan manajemen stres untuk menjaga empati tetap hadir dalam setiap pelayanan yang diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 102 responden, diketahui bahwa sebagian besar perawat (76,5%) memiliki tingkat empati sedang dan 23,5% menunjukkan empati yang baik. Tidak terdapat hubungan signifikan antara tipe kepribadian (introvert, ambivert, ekstrovert) dengan empati perawat ($p = 0,115$), yang menunjukkan bahwa empati tidak ditentukan oleh kepribadian tertentu, melainkan dapat muncul dari kesadaran dan pengalaman individu. Penelitian juga menemukan adanya hubungan signifikan namun rendah antara komunikasi terapeutik dengan empati ($r = 0,214$; $p = 0,031$), yang berarti kemampuan berkomunikasi dengan baik, seperti mendengarkan dan menawarkan bantuan, dapat meningkatkan empati perawat. Selain itu, pengalaman kerja berhubungan positif dengan empati ($r = 0,264$; $p =$

0,007), di mana semakin lama masa kerja, semakin tinggi kemampuan perawat memahami kondisi emosional pasien. Sebaliknya, burnout memiliki hubungan negatif yang signifikan dengan empati ($r = -0,410$; $p = 0,001$), menunjukkan bahwa kelelahan emosional dapat menurunkan kemampuan berempati meskipun perawat tetap berupaya menjaga hubungan interpersonal yang baik dengan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing atas bimbingan dan arahnya, pihak rumah sakit/instansi yang telah memberikan izin serta dukungan dalam proses penelitian, para responden yang telah berpartisipasi, serta rekan-rekan yang turut membantu sehingga penelitian berjudul “*Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Empati Perawat*” dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aftha, A. U., Alwi, M. K., Gobel, F. A., & Gafur, A. (2025). *Hubungan Kelelahan Emosional, Depersonalisasi dan Pencapaian Personal dengan Kinerja Perawat di RSKDIA Pertiwi Makassar*. 6(1), 333–340.
- Amidos, J., Saragih, M., Simamora, M., & Indonesia, U. (2020). Tipe Kepribadian Berhubungan dengan Perilaku Caring Perawat. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 3, 707–716.
- Ardiansyah. (2022). *Pentingnya Empati dalam Kehidupan*. Kemenkes.
- Arroisi, J., & Afifah, H. (2022). Sindrom Burnout Perspektif Herbert J. Freudenberg. *Cakrawala Repositori IMWI*, 5(2), 290–302.
- Atanay, R. S., Dwidianti, M., & Dwianto, L. (2023). The Impact of Nurse Empathy in Hospitals Nursing Services. *Media Ilmu Kesehatan*, 12(3), 305–312.
- Aydogan, A. B. (2023). *The Relationship Between Empathic Tendency and Communication Skills : An Investigation on Undergraduates at Karabuk University Department of Public Relations and Publicity Makale Geliş Tarihi : Makale Kabul Tarihi : Empatik Eğilim ve İletişim Becerisi İli. August*.
- Beer, R., Baddock, K., & Wolken, D. (2021). Impact of burnout on empathy. *The New Zealand Medical Journal*, 134(1530), 1530. www.nzma.org.nz/journal
- Dhinta Feritsya Chita, Wasis Budiarto, & C. Sri Hartati. (2022). Analisis Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Pelatihan Terhadap Mutu Pelayanan Dan Kinerja Tenaga Kesehatan Rumah Sakit Islam (Rsi) Surabaya. *Ekonomika45 : Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 9(2), 151–162.
- Dong, M., Zhang, X., Wu, L., & Cao, F. (2025). Exploring the bidirectional relationship between job burnout and empathy in nurses: A longitudinal study. *Patient Preference and Adherence*, 130.
- Dwi Sandiyah, C., & Mustriwi, M. (2022). Sikap Caring Perawat terhadap Pasien Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti*, 9(2), 81–89.
- Efsantin, E., Maria, H., & Budhi, L. T. (2023). Hubungan Kecerdasan Spiritual Dengan Perilaku Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Bedah. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*.
- Fajrini, F., Lastri, S., & Hasnur, H. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Panteraja Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(September), 2560–2567.
- Febriani, R., Zaitul, & Antoni. (2022). Beban Kerja Dan Kelelahan Emosional Perawat Wanita Yang Sudah Berkeluarga: Konflik Kerja Keluarga Sebagai Variabel Mediasi. *Ensiklopedia*

of Journal, 4(2), 280–288.

Fitri, A. A. (2022). *Program Studi S-1 Ilmu Keperawatan*.

Fitriani, N., Sety, L. O. M., & Prasetya, F. (2024). Hubungan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan*, 5(Juli), 2797–6831.

Free, G., Swildens, W., Hoogendoorn, A., Beekman, A., & van Meijel, B. (2025). Empathy and Mentalizing of Mental Health Nurses: A Cross-Sectional Correlational Study. *International Journal of Mental Health Nursing*, 34(1).

Ghaedi, F., Ashouri, E., Soheili, M., & Sahragerd, M. (2020). Nurses' empathy in different wards: A cross-sectional study. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 25(2), 117–121.

Ginting, A., Simbolon, P., & Sihombing, V. E. (2023). Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Promotif Preventif*, 6(4), 593–599.

Hasan, V. M. (2022). Hubungan Empati dan Keramahan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Abeli. *Jurnal Penelitian Sains Dan Kesehatan Avicenna*, 1(1), 35–42.

Hu, H. L., Kuo, C. L., Wang, S. Y., & Chuang, Y. H. (2024). Perceptions of Empathy Among Nursing Assistants in Long-Term Care Facilities: A Qualitative Study. *Journal of Nursing Management*, 2024, 3072064. <https://doi.org/10.1155/2024/3072064>

Ilkafah. (2022). *Kepuasan Pasien sebagai Indikator Mutu dalam Pelayanan Kesehatan*. UNAIR NEWS.

Maximiano-Barreto, M. A., Fabrício, D. de M., Luchesi, B. M., & Chagas, M. H. N. (2020). Factors associated with levels of empathy among students and professionals in the health field: A systematic review. *Trends in Psychiatry and Psychotherapy*, 42(2), 207–215.

Mersha, A., Abera, A., Tesfaye, T., Abera, T., Belay, A., Melaku, T., Shiferaw, M., Shibiru, S., Estifanos, W., & Wake, S. K. (2023). Therapeutic communication and its associated factors among nurses working in public hospitals of Gamo zone, southern Ethiopia: application of Hildegard Peplau's nursing theory of interpersonal relations. *BMC Nursing*, 22(1), 1–10.

Mirzaei Maghsud, A., Abazari, F., Miri, S., & Sadat Nematollahi, M. (2020). The effectiveness of empathy training on the empathy skills of nurses working in intensive care units. *Journal of Research in Nursing*, 25(8), 722–731.

Mitra, S., Husada, R. I. A., Antara, H., Kerja, B., Tinggi, S. K., Hermawan, A., & Tarigan, D. A. (2021). *Status Gizi Tidak Normal Dengan Mutu Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rs Graha Kenari Cileungsi Tahun 2019*.

Nisa, L., Sebayang, S. M., & Siwi, A. S. (2023). Al Makki Health Informatics Journal Hubungan Pengetahuan dengan Perilaku Perawat Peduli pada Pasien Perawatan Paliatif di RSUD Dadi Keluarga Purwokerto. *Agustus*, 1(1), 2023.

Nopriyanti, R. (2023). Peran Perawat dalam Pelayanan Kesehatan. In *Dinas Kesehatan Provinsi Bangka Belitung* (p. Peran perawat yang utama dan paling banyak disorot).

Nurhayati, P., & Timiyatun, E. (2024). Hubungan Empati Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Kelas III Rumah Sakit Yogyakarta. *Jurnal Pembaruan Kesehatan Indonesia*, 1(1), 81–86.

Pamungkas, M. A., & Wahyudi, H. (2024). Analisis Faktor Perilaku Caring Perawat Pelaksana Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karangasem. *Jurnal Inovasi Penelitian*.

Pardede, J. A., Saragih, M., & Simamora, M. (2020). Tipe Kepribadian Berhubungan dengan Perilaku Caring Perawat. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 3(2), 707–716.

Poyato, M., & Nogueira, R. (2020). The association between empathy and the nurse–patient

- therapeutic relationship in mental health units: a cross-sectional study. *Psycihatric And Mental Healt Nursing*.
- Pratiwi, D., Purwanda, E., & Yuliaty, F. (2024). *Keterkaitan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pada Layanan Kesehatan Rumah Sakit Kesehatan*. 4(1), 1089–1104.
- Rahayuningsih, L. A. S., & Cahyaningrum, N. (2023). Pengaruh Sikap Empati Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien: Meta Analisis. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 13(2), 122–127. <https://doi.org/10.47701/infokes.v13i2.3130>
- Restia, N. D. (2021). Model Komunikasi Terapeutik Perawat pada Pasien Skizofrenia Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(3), 1345.
- Rodríguez-Nogueira, Leirós-Rodríguez, R., Pinto-Carral, A., Álvarez-Álvarez, M. J., Fernández-Martínez, E., & Moreno-Poyato, A. R. (2022). The relationship between burnout and empathy in physiotherapists: a cross-sectional study. *Annals of Medicine*, 54(1), 933–940.
- Rusli, R., Pratiwi, A., Putri, S. Z., Mulat, T. C., & Andani, N. (2023). Factors related to caring behavior of nurses in the internal care room. *Jurnal Edukasi Ilmiah Kesehatan*, 1(3), 114–120.
- Sampouw, N., Lainsamputty, F., & Bulage, D. K. (2022). Dimensi berpikir kritis dan perilaku caring pada perawat rumah sakit. *Holistik Jurnal Kesehatan*,.
- Subtinanda, A., & Yuliana, N. (2023). Kepribadian Ekstrovert dan Introvert dalam Konteks Komunikasi Antarpribadi Mahasiswa Ilmu Komunikasi Untirta. *Jurnal Pendidikan Non Formal*, 1(2), 15.
- Suprpto, S., Rifdan, R., & Gani, H. A. (2021). Strategy for Capacity Building of Nurses in Health Services. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 26(9), 44–47.
- Tamonob, G. N. A., Mandaru, S. S. ., & Letuna, M. A. . (2023). Komunikasi Terapeutik Dalam Penanganan Pasien Dengan Gangguan Kejiwaan (Studi Kasus Pada Rsj Naimata). *Deliberatio: Jurnal Mahasiswa Komunikasi*, 3(1), 36–51.
- Tan, L., Le, M. K., Yu, C. C., Liaw, S. Y., Tierney, T., Ho, Y. Y., Lim, E., Lim, D., Ng, R., Ngeow, C., & Low, J. (2021). Defining clinical empathy: A grounded theory approach from the perspective of healthcare workers and patients in a multicultural setting. *BMJ Open*, 11(9), 1–9.
- Ursula, B. F., & Saryatmo, A. M. (2024). *Studi mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit RSUD KRMT Wongsonegoro*.
- Wan, Q., Jiang, L., Zeng, Y., & Wu, X. (2020). A big-five personality model-based study of empathy behaviors in clinical nurses. *Nurse Education in Practice*, 38.
- Wu, Y. (2021). Empathy in nurse-patient interaction: a conversation analysis. *BMC Nursing*, 20(1), 1–6.
- Yanti, D., Akbar, F., & Wardianti. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh. In *Journal of Health and Medical Science* (Vol. 1, Issue 1). <https://pusdikra-publishing.com/index.php/jkes/home>
- Zhou, H. (2025). Relationship between empathy and burnout as well as potential affecting and mediating factors from the perspective of clinical nurses : a systematic review.
- Zuhdi, I., & Arief, Y. (2021). Journal of Islamic and Contemporary Psychology (JICOP) Volume 1, No.2, Desember 2021. *Psychology, Contemporary*, 1(2), 61–66.