

TESIS

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN EMPATI
PETUGAS INSTALASI LABORATORIUM SENTRAL RS
M.DJAMIL PADANG**



OLEH:

**Annisa Safitri
NIM. 2120322025**

**PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG, 2025**

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN EMPATI PETUGAS INSTALASI LABORATORIUM SENTRAL RS M.DJAMIL PADANG

Oleh : Annisa Safitri (2120322025)

Dosen Pembimbing:

Dr.dr. Zelly Dia Rofinda,Sp.PK,Subsp. B.D.K.T(K),Subsp.H.K(K)

Dr.dr. Nelmi Silvia,M.KK,Sp.OK, Sp.KKLP

Empati menjadi komponen penting bagi tenaga kesehatan untuk membangun hubungan dengan pasien sehingga meningkatkan kualitas pelayanan, namun sering terabaikan pada tenaga laboratorium yang lebih fokus pada aspek teknis. Faktor individu dan faktor organisasi diduga dapat menurunkan tingkat empati petugas laboratorium. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan empati petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RS M.Djamil Padang.

Penelitian ini menggunakan metode *Mix Method Study* dengan model *Concurrent Embedded* yang dilakukan terhadap 53 petugas laboratorium. Pengambilan data menggunakan kuesioner, wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen. Analisis data kuantitatif menggunakan uji *chi-square* dan uji regresi logistik bermakna secara statistik jika nilai $p < 0,05$.

Hasil penelitian didapatkan sebagian besar responden berumur 30-42 tahun (52,8%), perempuan (77,4%), lulusan D3 (81,1%), masa kerja ≥ 5 tahun (84,9%), dan empati rendah (56,6%). Hasil analisis bivariat didapatkan hubungan antara umur ($p=0,043$), pendidikan ($p=0,042$), dukungan organisasi ($p=0,005$), beban kerja ($p=0,003$), stres kerja ($p=0,045$) dan motivasi kerja ($p=0,023$) dengan empati petugas dan tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin, lama bekerja dan seminar/pelatihan. Hasil analisis multivariat didapatkan faktor yang berhubungan dengan empati adalah dukungan organisasi, beban kerja dan stres kerja dengan dukungan organisasi sebagai variabel dominan ($p=0,004$). Informasi kualitatif mengungkapkan beban kerja tinggi, kurangnya dukungan organisasi, dan tekanan kinerja menjadi kendala dalam berempati terhadap pasien.

Dukungan organisasi merupakan faktor yang paling dominan berhubungan dengan empati petugas laboratorium. Rumah sakit perlu memperkuat manajemen organisasi dan pengembangan diri petugas untuk meningkatkan empati.

Kata Kunci: Dukungan Organisasi, Empati, Kualitas Pelayanan, Petugas Laboratorium

ABSTRACT

FACTORS ASSOCIATED WITH THE EMPATHETIC OF STAFF AT THE CENTRAL LABORATORY INSTALLATION OF M. DJAMIL HOSPITAL PADANG

By: Annisa Safitri (2120322025)

Supervisor:

Dr.dr. Zelly Dia Rofinda,Sp.PK,Subsp. B.D.K.T(K),Subsp.H.K(K)

Dr.dr. Nelmi Silvia,M.KK,Sp.OK, Sp.KKLP

Empathy is a crucial component for healthcare professionals to build relationships with patients and improve the quality of care. However, it is often overlooked among laboratory personnel who tend to focus more on technical aspects. Individual and organizational factors are suspected to contribute to decreased empathy among laboratory staff. This study aimed to identify the factors associated with empathy among staff at the Central Laboratory Installation of M. Djamil Hospital Padang.

This study employed a Mixed Method design using a Concurrent Embedded model involving 53 laboratory staff. Data were collected through questionnaires, in-depth interviews, observations, and document reviews. Quantitative data were analyzed using chi-square tests and logistic regression, with statistical significance set at $p < 0.05$. The results showed that the majority of respondents were aged 30–42 years (52.8%), female (77.4%), held a diploma degree (81.1%), had ≥ 5 years of work experience (84.9%), and had low empathy levels (56.6%). Bivariate analysis showed that there were associations between age ($p=0.043$), education level ($p=0.042$), organizational support ($p=0.005$), workload ($p=0.003$), work stress ($p=0.045$), and work motivation ($p=0.023$) with empathy levels. Meanwhile, gender, length of service, and seminar/training attendance were not significantly associated with empathy. Multivariate analysis revealed that factors associated with empathy are organizational support, workload, and work stress, with organizational support as the most dominant factor ($p=0.004$). Qualitative data supported these findings, indicating that high workload, lack of organizational support, and performance pressure were major barriers to demonstrating empathy toward patients.

Organizational support is the most dominant factor associated with laboratory staff empathy. Hospitals need to strengthen organizational management and staff development to enhance empathy.

Keywords: Organizational Support, Empathy, Laboratory Staff, Service Quality