

PENGARUH AGREEABLENESS TERHADAP PERILAKU PROSOSIAL PADA PERAWAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ISITIMEWA YOGYAKARTA

*THE EFFECT OF AGREEABLENESS ON PROSOCIAL BEHAVIOR IN NURSES OF
GENERAL HOSPITALS IN SPECIAL REGION OF YOGYAKARTA*

Ridha Wahyuni¹, Dimiyati²

*Program Studi Psikologi, Program Pascasarjana, Universitas Negeri Yogyakarta, Jl. Colombo
No.1, Karang Malang, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa
Yogyakarta, 55281, Indonesia.*

Ridha.wahyuni2016@student.uny.ac.id, Dimiyati@uny.ac.id

ABSTRAK

Perilaku prososial penting dimiliki perawat di rumah sakit karena dapat menentukan citra dan kualitas pelayanan rumah sakit. Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh agreeableness terhadap perilaku prososial pada perawat Rumah Sakit Umum di Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan adalah ex-post facto. Subjek dalam penelitian ini di pilih berdasarkan stratified random sampling yaitu 100 orang perawat yang bekerja di Rumah Sakit Umum Kabupaten Sleman, Rumah Sakit Umum Hermina Yogyakarta, Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika yang ada di Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. Instrumen penelitian ini menggunakan skala. Teknik validitas menggunakan validitas isi. Teknik reliabilitas menggunakan teknik reliabilitas alpha cronbach. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh agreeableness terhadap perilaku prososial.

Kata kunci : Agreeableness, perilaku prososial, perawat, rumah sakit

ABSTRACT

Prosocial behavior is important for nurses in hospitals because it can determine the image and quality of hospital services. This study was to determine the effect of agreeableness on prosocial behavior in nurses of General Hospitals in Sleman Regency, Yogyakarta Special Region. The type of research used is ex-post facto. The subjects in this study were selected based on stratified random sampling, namely 100 nurses working at the Sleman District General Hospital, Hermina Yogyakarta General Hospital, Paramedika Mitra General Hospital in Sleman Regency, Yogyakarta. The instrument of this study uses a scale. The validity technique uses content validity. Reliability techniques using alpha cronbach reliability techniques. The data analysis technique used is simple regression analysis. The results of this study indicate that there is an effect of agreeableness on prosocial behavior.

Keyword : Agreeableness, prosocial behavior, nurse, hospital

Rumah sakit adalah salah satu sarana tempat menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Wahyuni, Mayangsari, dan Fauzi, 2016). Pelayanan kesehatan bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat dalam mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat dan tempat yang digunakan untuk penyelenggarakannya. Undang-Undang Republik

Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit yang menyatakan bahwa rumah sakit bertugas untuk memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Salah satu profesi yang berperan penting di rumah sakit dalam penyelenggaraan menjaga mutu pelayanan kesehatan adalah perawat (Wahyuni, Mayangsari, dan Fauzi, 2016).

Perawat merupakan salah satu komponen penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan (Rusdiana, 2014). Peran dan tugas perawat adalah memberikan perawatan fisik dan emosional pada pasien (Nesje, 2014) dalam mempertahankan kondisi terbaiknya terhadap masalah kesehatan yang dialami pasien tersebut (Rusdiana, 2014). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang keperawatan bahwa penyelenggaraan pembangunan kesehatan diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan adalah model pelayanan profesional dalam memenuhi kebutuhan dasar yang diberikan kepada individu baik dalam kondisi sehat maupun sakit yang mengalami gangguan fisik, psikis, sosial agar dapat mencapai derajat kesehatan optimal.

Pelayanan keperawatan memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Hal ini dikarenakan perawatlah yang sering berinteraksi dengan para pasien (Muhith, 2016; Rusdiana, 2014; Hsu, Chang, Huang dan Chiang, 2011). Sebagian besar waktu perawat adalah untuk melayani serta merawat pasien (Muhith, 2016) yang mana di dalamnya terdapat hubungan timbal balik antara individu, sehingga muncul perilaku prososial (Haryati, 2013). Perilaku prososial diartikan sebagai suatu tindakan yang dirancang untuk menolong atau membantu orang lain yang bersifat menguntungkan orang lain tanpa harus menyediakan suatu keuntungan langsung pada orang yang melakukan tindakan tersebut. Hal ini bahkan melibatkan suatu resiko bagi orang yang menolong (Taylor, Peplau, dan Sears, 2009: 457; Baron dan Byrne, 1997: 356) yang juga terlepas dari motif si penolong (Taylor, Peplau, dan Sears, 2009: 457).

Perilaku prososial ini diperlukan oleh perawat di rumah sakit (Biagioli, Prandi, Giuliani, Nyatanga dan Fida, 2016) karena bidang pekerjaannya adalah kemanusiaan, yaitu menolong pasien yang mengalami masalah kesehatan. Selain itu, perilaku ini dapat menentukan citra dan kualitas pelayanan rumah sakit (Muhith, 2016; Ham, Peck, Moon, dan Yeom, 2015).

Namun, yang terjadi di lapangan tidak semua perawat memiliki perilaku prososial tersebut. Hal tersebut dijelaskan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Meilani (2018) di Rumah Sakit Dr. Moewardi Surakarta, bahwa cenderung ada beberapa perawat masih kurang dalam perilaku prososialnya sehingga lalai dalam melaksanakan tugasnya. Perilaku yang cenderung terlihat yaitu kurangnya inisiatif perawat dalam membantu pasien, karena perilaku menolong pasien yang dilakukan oleh perawat masih memikirkan keuntungan atau

kerugian yang akan diperoleh. Perilaku lain yang disebutkan dalam penelitian ini yaitu ada beberapa perawat yang cenderung bersikap kurang peduli dan kurang mau membantu ketika ada rekan kerja lain yang sedang kesulitan dalam melakukan tugasnya, seperti memasang infus. Alasan perilaku perawat yang seperti itu, cenderung dikarenakan pekerjaan tersebut bukan termasuk tugasnya pada saat itu.

Penelitian mendukung lainnya yang dilakukan oleh oleh Suhaila, Susanto, Kusumo (2017) di Instalasi bedah sentral RSUD Kota Yogyakarta, bahwa ada beberapa keluhan yang disampaikan pasien saat melakukan perawatan di RS tersebut. Keluhan yang cenderung pasien alami adalah terkadang menunggu lama untuk proses masuk keruangan bangsal, dan beberapa perawat kurang ramah dalam menerima pasien saat bertugas di instalasi bedah sentral.

Selanjutnya, hasil penelitian lain di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara yang diteliti oleh Nurdiana (2017) menemukan ada beberapa ketidakpuasan yang dialami pasien menyangkut kualitas pelayanan dari petugas rumah sakit. Ketidakpuasan layanan yang dialami pasien seperti lambatnya pemeriksaan dan pengobatan kepada pasien, perawat cenderung lambat dalam menanggapi keluhan pasien, dan perawat yang sedang bertugas kurang ramah atau cerewet. Selain itu, perawat yang kurang empati dan memperhatikan pasien dilihat dari perilaku perawat yang tidak membantu pasien ketika pasien kesulitan ke kamar mandi atau makan

Dari fakta tersebut menunjukkan bahwa pelayanan perawat di beberapa rumah sakit saat ini masih belum memenuhi harapan. Pelayanan perawat dalam pengabdian dan pekerjaan sosial yang dilakukan untuk kesejahteraan dan kesembuhan pasien (Djati, 2016). Perawat seharusnya memberikan pelayanan dengan baik kepada pasien-pasiennya melalui perilaku prososial. Namun, masing-masing perawat memiliki suatu pilihan. Pilihan tersebut seperti mengabaikan atau menolong pasien yang memerlukan pertolongan sesuai dengan faktor-faktor yang ada pada diri perawat sendiri (Djati, 2016).

Sifat-sifat kepribadian juga menjadi salah satu faktor yang berperan dalam mempengaruhi individu untuk melakukan tindakan perilaku prososial. Perbedaan sifat-sifat kepribadian dalam perilaku prososial dapat menentukan tingkat kesediaan seseorang untuk menolong. Beberapa orang dapat diandalkan dalam hal proses pemberian pertolongan. Namun, beberapa orang lainnya tidak peduli dalam situasi darurat terkait proses pertolongan (Myres, 2008: 455-456).

Sifat kepribadian memiliki sifat yang menetap dalam diri individu. Individu yang dari masa kanak-kanak memiliki inetensi prososial maka pada usia dewasa awal sifat tersebut masih muncul ketika sedang berhubungan sosial (Wisudiani dan Fardana, 2014). Teori yang paling banyak digunakan untuk mengungkap hal tersebut adalah teori *Big Five* (Wisudiani dan Fardana, 2014). *Big five* terdiri dari dimensi dasar yang terpisah antara lain *agreeableness*, *extraversion*, *openness*, *neuroticism*, dan *conscientiousness* (Sarwono : 2015, 98). Secara garis besar kelima faktor kepribadian *big five* memiliki hubungan dengan perilaku prososial (Mooradian, Davis, dan Matzler, 2011; Wisudiani dan Fardana, 2014). Hal ini juga didukung oleh penelitian lainnya bahwa sifat-sifat kepribadian berhubungan signifikan dengan perilaku prososial (Shah dan Rizvi, 2016).

Di antara dimensi *Big five* lainnya, *agreeableness* layak mendapat perhatian khusus (Graziano dan Habashi, 2010). Nilai korelasi *agreeableness* adalah yang paling tinggi diantara empat variabel lainnya yang juga berhubungan dengan perilaku prososial (Wisudiani dan Fardana, 2014). Habashi, Graziano dan Hoover (2016) menyatakan bahwa *agreeableness* adalah dimensi kepribadian yang paling dekat hubungannya dengan reaksi emosional untuk memutuskan melakukan pertolongan pada korban yang membutuhkan bantuan.

Agreeableness adalah variabel yang paling mungkin untuk menghasilkan pola yang sistematis dari perilaku prososial (Habashi, Graziano dan Hoover, 2016; Graziano dan Habashi, 2010). *Agreeableness* menjadi faktor inti yang berpengaruh terhadap perilaku prososial (Carlo, Okun, Knight, de-Guzman, 2005). *Agreeableness* juga dianggap sebagai prediktor yang paling kuat berpengaruh terhadap perilaku prososial (Carlo, Okun, Knight, de Guzman, 2005). *Agreeableness* adalah sifat kepribadian yang bertanggung jawab atas perilaku prososial, atau perilaku yang menguntungkan orang lain (Butrus dan Witemberg, 2012; Graziano dan Tobin, 2002). Individu yang memiliki sifat *agreeableness* adalah individu dengan ciri-ciri berhati lembut, pendamai, pemaaf, dan baik hati (Costa dan McCrae dalam Feist, J. dan Feist, G. J., 2008: 428).

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk meneliti tentang "Pengaruh *Agreeableness* terhadap Perilaku Prososial pada Perawat Rumah Sakit Umum Di Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta".

Metode Penelitian

Pendekatan dalam penelitian adalah pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah *ex-post facto*. Subjek dalam penelitian ini di pilih berdasarkan *stratified random sampling*. Subjek dalam penelitian ini tidak memiliki kharektistik khusus jadi hanya perawat yang bekerja di tiga Rumah Sakit Umum yang ada di Kabupaten Sleman yang berjumlah 100 perawat di antaranya 55 perawat perempuan dan 21 perawat laki-laki yang bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman dari rentang usia 20 tahun sampai 52 tahun, kemudian 12 perawat perempuan dan 2 perawat laki-laki yang bekerja di Rumah Sakit Umum Hermina Yogyakarta dari rentang usia 24 tahun sampai 40 tahun, serta 10 perawat laki-laki yang bekerja di Rumah Sakit Umum Mitra Pamedika dari rentang usia 22 tahun sampai 39 tahun.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner dan instrumen penelitian ini menggunakan skala *agreeableness* yang merujuk pada teroi yang dikemukakan oleh Costa dan McCrae (dalam Feist, J. dan Feist, G. J., 2008) yaitu kemampuan individu berhati lembut, pendamai, pemaaf, dan baik hatidan skala prososial menurut teori Bringham (1991) yaitu persahabatan, kerjasama, menolong, bertindak jujur dan berderma. Skala *agreeableness* dan perilaku prososial memiliki yang memiliki empat alternatif jawaban.

Teknik validitas dengan menggunakan validitas isi yang kemudian di analisis menggunakan rumus Gregory, sebagai berikut :

a. Validitas *agreeableness*

$$V_i = \frac{27}{(0+1+5+27)} = 0.818$$

b. Validitas perilaku prososial

$$V_i = \frac{31}{(1+0+1+31)} = 0.939$$

Selanjutnya teknik realibilitas menggunakan teknik reliabilitas *alpha cronbach*. Nilai *alphacronbach* yang dihasilkan untuk menilai variabel *agreeableness* sebesar 0,890 dan variabel perilaku prososial sebesar 0,922. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana.

Table 1. Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Sig.
(constant)	0.206
<i>Agreeableness</i>	0.000

Dari hasil perhitungan analisis sederhana menunjukkan bahwa taraf signifikansi $p < 0.05$ yang artinya *agreeableness* secara signifikan mempengaruhi perilaku prososial

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Variabel	R	R^2
<i>Agreeableness</i>	0.822	0.675

Dari data tersebut di dapat nilai r hitung sebesar 0.822 dengan koefisien determinan r^2 sebesar 0,675. Dengan demikian *agreeableness* berkontribusi sebesar 67,5% terhadap perilaku prososial, sedangkan sisanya 32,5% adalah sumbangan dari variabel variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara *agreeableness* terhadap perilaku prososial pada perawat. Hal ini membuktikan bahwa *agreeableness* dapat memprediksi perilaku prososial perawat. Oleh karena itu, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Graziano dan Habashi (2010) yang menemukan dimensi *agreeableness* dari lima faktor kepribadian layak mendapat perhatian khusus yang mana nilai korelasi *agreeableness* adalah yang paling tinggi diantara empat variabel lainnya yang juga berhubungan dengan perilaku prososial (Wisudiani dan Fardana, 2014) dan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Devi, Yusuf, dan Hardjono (2017) menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara *agreeableness* dengan perilaku prososial. *Agreeableness* dikaitkan dengan sifat-sifat sosial dan sebagai motif prososial (Graziano dan Tobin, 2002). *Agreeableness* salah satu konsep model lima faktor (Hilbig dan Glockner 2014) yang memiliki ciri khas yang paling utama dalam memprediksi perilaku prososial pada perawat (Hilbig dan Glockner 2014). *Agreeableness* paling terkait dengan perilaku prososial dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan kepribadian dasar dengan perilaku prososial atau kooperatif (Hilbig dan Glockner, 2014).

Individu yang tinggi dalam *agreeableness* dapat memahami keadaan mental pasien dengan lebih mudah, yang dapat menyebabkan pengambilan perspektif spontan dan respons yang terfokus (Nettle, Daniel, dan Liddle, 2008). Sehingga peka terhadap

tindakan prososial orang lain dan mampu menilai perilaku prososial lebih positif (Kammrath dan Scholer, 2011) yang terkait dengan pemikiran dan perasaan prososial pada diri perawat (Habashi, Graziano, dan Hoover, 2016). *Agreeableness* adalah dimensi kepribadian yang paling dekat hubungannya dengan reaksi emosional untuk memutuskan melakukan pertolongan pada korban yang membutuhkan bantuan (Habashi, Graziano dan Hoover, 2016). *Agreeableness* adalah variabel yang paling mungkin untuk menghasilkan pola yang sistematis dari perilaku prososial perawat (Habashi, Graziano dan Hoover, 2016). *Agreeableness* menjadi faktor inti yang berpengaruh terhadap perilaku prososial (Carlo, Okun, Knight, de-Guzman, 2005). *Agreeableness* juga dianggap sebagai prediktor yang paling kuat berpengaruh terhadap perilaku prososial (Carlo, Okun, Knight, de-Guzman, 2005).

Agreeableness adalah dimensi sifat yang dikaitkan dengan kecenderungan untuk berperilaku prososial, orang yang sangat menyenangkan cenderung sangat kooperatif dan altruistik (Haas, Ishak, Denison, Anderson, dan Filkowski, 2015). Sementara itu, Haas, Ishak, Denison, Anderson, dan Filkowski (2015) juga menambahkan bahwa *agreeableness* adalah kecenderungan kognitif sosial tertentu yang memotivasi perilaku prososial pada perawat. *Agreeableness* dikaitkan dengan fungsi kognitif sosial yang mencakup empati, teori pemikiran dan pengambilan perspektif (Haas, Ishak, Denison, Anderson, dan Filkowski, 2015). Devi, Yusuf, dan Hardjono, (2017) mengungkapkan bahwa *agreeableness* adalah salah satu dimensi kepribadian dari lima faktor kepribadian yang identik dengan adaptasi sosial, persahabatan yang menyenangkan, tulus, kebaikan, dan cinta. *Agreeableness* dibagi menjadi lima aspek, yaitu altruisme, kepatuhan, kesopanan, kelembutan dan kepercayaan (Devi, Yusuf, dan Hardjono, 2017), lebih ramah dan murah hati dalam menjaga perasaan orang lain, dan memiliki kecenderungan untuk bekerja sama dan menjaga harmoni sosial (Devi, Yusuf, dan Hardjono, 2017).

Individu yang *agreeableness* digambarkan sebagai orang yang pemaaf (McNulty dan Russell, 2016; Farhadi, Fatimah, Nasir, & Wan, 2012), menyenangkan, toleran, membantu, percaya, perhatian, dan mereka cenderung bersikap kooperatif (Farhadi, Fatimah, Nasir, & Wan, 2012). Individu yang *agreeableness* memiliki kecenderungan bersikap hati-hati, baik hati, murah hati terhadap orang lain, sedangkan individu yang kurang *agreeableness* memiliki kecenderungan bersikap kasar, keras kepala, dan agresif (Shiner, Allen, dan Masten, 2016). *Agreeableness* adalah kecenderungan

bersikap baik, simpatik, kooperatif, hangat dan perhatian pada orang lain (Haas, Ishak, Denison, Anderson, dan Filkowski, 2015).

Simpulan

Berdasarkan hasil data regresi sederhana menunjukkan bahwa *agreeableness* secara signifikan dapat memprediksi perilaku prososial pada perawat Rumah Sakit Umum Di Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. Sumbangan efektif *agreeableness* terhadap perilaku prososial diketahui sebesar 67,5% dengan demikian 32,5% lainnya merupakan sumbangan variable-variabel lain. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk bahan acuan pertimbangan maupun perbandingan yang berkaitan dengan tema empati, *agreeableness* dan perilaku prososial pada perawat, serta dapat meneliti faktor-faktor lain yang mempengaruhi perilaku prososial yang tidak diteliti pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Baron, R. A. & Byrne, D. (1997). *Social Psychology. Eighth Edition*. USA : Allyn and Bacon.
- Biagioli, V., Prandi, C., Giuliani, L., Nyatanga, B., & Fida, R. 2016. Prosocial Behaviour In Palliative Nurses: Psychometric Evaluation Of The Prosociality Scale. *International Journal of Palliative Nursing*, 22, (6). Retrieved from <https://www.magonlinelibrary.com/doi/10.12968/ijpn.2016.22.6.292>
- Bringham, J. C. (1991). *Social Psychology (2nded.)*. New York: Harper Colling Publisher Inc.
- Butrus, N.& Witemberg, R. T. (2012). Original Article Some Personality Predictors of Tolerance to Human Diversity: The Roles of Openness, Agreeableness, and Empath. *Journal School of Psychology, Australian Catholic*. Retrieved from <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1742-9544.2012.00081.x>
- Carlo, G., Okun, M. A., Knight, G. P., de-Guzman, M. R. T. (2005). The Interplay of Traits and Motives on Volunteering: Agreeableness, Extraversion, and Prosocial Value Motivation. *Journal Personality and Individual Differences*. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.paid.2004.08.012>
- Devi, A. T., Yusuf, M., & Hardjono. (2017). The Relationship Between Sense Of Community And Agreeableness With Prosocial Behavior Among Member Of Young On Top (YOT). *Journal of ICSAR*, 1 (1). Retrieved from <http://journal2.um.ac.id/index.php/icsar/article/view/335>
- Djati, I. 2016. *Empati Perawat Pasien Gangguan Jiwa. Naskah Publikasi*. Retrieved from <http://eprints.ums.ac.id/42057/6/04.HALAMAN%20JUDUL.pdf>
- Farhadi, H., Fatimah, O., Nasir, R, & Wan, W. S. (2012). Agreeableness and Conscientiousness as Antecedents of Deviant Behavior in Workplace. *Journal Asian Social Science*. 8 (9). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/267160979_Agreeableness_and_Conscientiousness_as_Antecedents_of_Deviant_Behavior_in_Workplace
- Feist, J. dan Feist, G. J. (2008). *Theories of Personality (7thed.)*. New Work : The McGraw Hill Compnies, Inc.
- Graziano, W. G., & Habashi, M. M. . (2010). Motivational Processes Underlying Both Prejudice and Helping. *Journal Personality and Social Psychology Review*, 14 (3). Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20435802>
- Graziano, W. G., & Tobin, R. M. (2002). Agreeableness: Dimension of Personality or Social Desirability Artifact. *Journal of Personality*. Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12322857>
- Habashi, M. M., Graziano, W. G., dan Hoover, A. E. (2016). Searching for the Prosocial Personality: A Big Five Approach to Linking Personality and Prosocial Behavior. *Journal Personality and Social Psychology Bulletin*, 42(9). Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27401167>
- Ham, H. S ., Peck, E. H., Moon, H. S., dan Yeom, H. A. (2015). Predictors of Patient Satisfaction with Tertiary Hospitals in Korea. *Journal Nursing Research and Practice*. Retrieved from <https://www.hindawi.com/journals/nrp/2015/749754/>
- Haryati, T. D. (2013). Kematangan Emosi, Religiusitas dan Perilaku Prosocial Perawat Di Rumah Sakit. *Jurnal Psikologi Indonesia*, 2 (2). Retrieved from <http://jurnal.untagsby.ac.id/index.php/persona/article/view/109>
- Haas, Brian W., Ishak, Alexandra., Denison, Lydia., Anderson, Ian., & Filkowski, Megan. M. 2015. Agreeableness And Brain Activity During Emotion Attribution Decisions . *Journal of Research in Personality*(57). Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0092656615000148>

- Hilbig, B. E., & Glockner, A. (2014). Personality and Prosocial Behavior: Linking Basic Traits and Social Value Orientations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 107 (3). Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25019254>
- Hsu, C., Chang, C., Huang, H., & Chiang, C., (2011). The Relationships Among Social Capital, Organisational Commitment And Customer-Oriented Prosocial Behaviour of Hospital Nurses. *Journal of Clinical Nursing* 20. Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21492282>
- Kammrath, L. K.& Scholer, A. A. (2011). The Pollyanna Myth: How Highly Agreeable People Judge Positive and Negative Relational Acts. *Journal Personality and Social Psychology Bulletin*,37(9). Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21562148>
- McNulty, J. K dan Russell, V. M. (2016). Forgive and Forget, or Forgive and Regret? Whether Forgiveness Leads to Less or More Offending Depends on Offender Agreeableness. *Journal of Personality and Social* 2(5). Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27029577>
- Meilani, V. 2018. Hubungan antara Regulasi Emosi dengan Perilaku Prososial pada Perawat RSUD Dr. Moewardi. Publikasi Ilmiah Retrieved from <http://eprints.ums.ac.id/67532/7/HALAMAN%20DEPAN.pdf>
- Mooradian, T. A., Davis, M., dan Matzler, K. (2011). Dispositional empathy and the hierarchical structure of personality. *American Journal of Psychology*, 124(9). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/51064017_Dispositional_Empathy_and_the_Hierarchical_Structure_of_Personality
- Muhith, A. (2016). Nursing Service Quality Model Based on Nursing Performance and Patient Satisfaction Analysis in Gresik District Hospital. *Journal of Health, Medicine and Nursing*, 23. Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27029577>
- Myres, David. G. (2008). *Social Psychology (9th ed.)*. New York : McGraw-Hill Companies Inc.
- Nesje, K. (2014). Nursing Students' Prosocial Motivation: Does It Predict Professional Commitment And Involvement In The Job?. *Journal of Advanced Nursing*, 71 (1). Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24862915>
- Nettle, D., & Liddle, B. (2008). Agreeableness is Related to Social-cognitive, but Not Social-perceptual, Theory of Mind. *European Journal of Personality*. Retrieved from <https://www.danielnettle.org.uk/download/053.pdf>
- Nurdiana. (2017). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. *Tesis*. Retrieved from http://sitedi.uho.ac.id/uploads_sitedi/G2D115113_sitedi_NURDIANA_G2D115113.pdf
- Oviani, R. (2016). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja. *Naskah Publikasi*. Retrieved from <http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/8965/12.%20NASKAH%20PUBLIKASI.pdf?sequence=12&isAllowed=y>
- Rusdiana. (2014). Studi Tentang Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Mawar Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Journal Konsentrasi Sosiologi*, 2 (4). Retrieved from [http://ejournal.sos.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/10/02_format_artikel_ejournal_mulai_hlm_genap%20\(2\)%20\(10-28-14-08-20-15\).pdf](http://ejournal.sos.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/10/02_format_artikel_ejournal_mulai_hlm_genap%20(2)%20(10-28-14-08-20-15).pdf)
- Sarwono, S. W. (2015). *Psikologi Lintas Budaya*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Shah, A. M.& Rizvi, T. (2016). Prosocial Behavior and Big Five-Factor Model of Personality: A Theoretical Review. *Journal of Indian Psychology*,4 (1). Retrieved from <https://www.ijip.in/index.php/component/content/article/78-volume-4-issue-1-no80/933-prosocial-behavior-and-big-five-factor-model-of-personality-a-theoretical-review.html>
- Shiner, R. L., Allen , T. A., dan Masten, A. S. (2016). Adversity in adolescence predicts personality trait change from childhood to adulthood. *Journal of Research in Personality*, 67. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0092656616301684>
- Suhaila, E., Susanto., & Kusumo, M. P. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Bedah Sentral RSUD Kota Yogyakarta. *Journal Proceeding Health Architecture*, 1(1). Retrieved from http://mmr.umy.ac.id/wp-content/uploads/2017/05/Erda-suhala_-_Page-83-95.pdf

- Taylor, S. E., Peplau, L. Ane., dan Sears, D. O. (2009). *Psikologi Sosial. Edisi Kedua Belas*. Jakarta : Kencana
- Wahyuni, R., Mayangsari, M. D., & Fauzi, R. (2016). Hubungan Kecerdasan Spiritual Dengan Perilaku Prosocial Pada Perawat Di Rumah Sakit Islam Banjarmasin. *Jurnal Ecopsy*, 3 (3). Retrieved

from <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/ecopsy/article/view/2663/2311>

Wisudiani, R.& Fardana, N. A.(2014). Hubungan Antara Faktor Kepribadian *Big Five* dengan Perilaku Prosocial pada Mahasiswa Keperawatan. *Jurnal Psikologi Kepribadian dan Sosial*, 3(1). Retrieved from <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-jpkk666f67084full.pdf>