

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap yang Menggunakan BPJS di Rumah Sakit Pusat Pertamina Pangkalan Berandan”, yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana psikologi di Universitas Medan Area dan tidak lupa shalawat dan salam penulis hanturkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kegelapan ke alam yang terang benderang, dari alam jahiliyah ke alam yang berakhlaqul karima.

Penulis sepenuhnya menyadari karya tulis ini masih jauh dari sempurna, baik dari materi pembahasan maupun tata bahasanya, karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis bersedia menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulis.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan karya tulis ini diantaranya :

1. Yayasan H. Agus Salim Universitas Medan Area Bapak Prof. Dr. H. Ali dan Yakub Matondang M.A selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof.Dr.H.Abdul Munir M.Pd selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

3. Bapak Prof.Dr.H.Abdul Munir M.Pd selaku Pembimbing I dan Ibu Laili Alfita S.Psi, MM, M.Psi selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu, mengarahkan serta memberikan banyak saran yang bermanfaat dengan penuh kesabaran bagi penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini. Terima kasih atas bimbingan dan motivasi dari Bapak dan Ibu. Semoga selalu diberikan kesabaran dalam membimbing mahasiswi seperti saya.
4. Bapak Azhar Azis, S.Psi, M.Si selaku ketua sidang meja hijau, yang telah menyediakan waktunya untuk dapat hadir dan saran – sarannya untuk penulis agar karya tulis ini menjadi lebih baik.
5. Ibu Farida Hanum, S.Psi. M.Psi selaku sekretaris sidang meja hijau. Terima kasih atas kesediaan waktunya dan saran – sarannya untuk penulis agar karya tulis ini menjadi lebih baik.
6. Segenap Dosen Fakultas Psikologi yang telah memberikan ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini dan Staff Bang Mimi, Bang Putra, Kak Lili, Kak Pida, Kak Yanti dan yang lainnya yang telah membantu penulis dalam mengurus keperluan penyelesaian karya tulis.
7. Bapak Direktur Rumah Sakit Pusat Pertamina Pangkalan Berandan dan semua Staff yang telah mengizinkan penulis melaksanakan penelitian dan telah membantu dalam penyelesaian karya tulis ini.
8. Alm. Ayahanda Tersayang Mansur, Ibunda Tersayang Nurmaini, Nenek Malait, Abangda Rahmatul Kadri, Kakanda Wiwik Suryani Am.Keb, Tante Nurlis, Adik tersayang Tifatur Akbar dan Hafsa Qowiyatul Shaliha yang tiada henti dan tulus mencurahkan kasih dan sayangnya tanpa pamrih dan

memberikan bantuan jikalau putrimu sedang membutuhkan pertolongan. Mohon selalu doakan putrimu, adikmu ini agar selalu senantiasa meluruskan niatnya. Semoga kelak Allah akan mengumpulkan kita semua di surga –Nya. Amin.

9. Sahabat terbaik Afdhol Ambia Nasution, Harryansyah Fajar S.E, Muhammad Prianto, Khairunnisa S.P, Rina Oktami Br. Barus S.E dan Risanty Maulina S.E. Terima kasih atas bantuan, dukungan dan semangat yang selalu diberikan dalam menyelesaikan karya tulis ini.
10. Rekan – rekan seperjuangan kelas C stambuk 2012, Ulfa Handayani, Hervina Zahirman, Ridho Ramadhan Matondang, Ihsan Habib Siregar, Muhammad Syaifuddin Azmi Daulay, Doli Maulana Gamma Samudra Lubis, Meta Novita Sinaga, dan Zakaria S.Pd, Indah Pratama Prida S.Pd, Warta Vira S.Fram, Didi Rianto S.Sain, Annas Abdurrahman S.Pd, Taufiq Ramadhan, Anugrah Indriawan, Junita Sari S.pd, Dermawan Susanto, S,Sain terima kasih atas kebersamaan dan semangatnya selama ini. Semoga harapan kita semua tercapai . Amin....
11. Keluarga Besar Tanjung dan Piliang Terima Kasih atas doa, dan bantuan yang selalu diberikan dalam menyelesaikan karya tulis ini.
12. Keluarga Besar FORMASI AR- RUUH Ku yang tercinta, tersayang abang, kakak dan adik – adik . Terima Kasih atas rasa cinta, sayang, dan persaudaraan yang telah kita bangun selama ini. Semoga Allah selalu menyatukan hati kita dimanapun kita nantinya dengan ikatan yang di Ridhoi Nya atas Asma- Nya yang agung. Aamin. Terima kasih juga untuk bantuan,

dukungan, dan semangat yang selalu diberikan dalam menyelesaikan karya tulis ini.

13. Abangda Khairuddin S.Psi, Kakanda Yukie Desy Saptarina S.psi dan Mira Meilisa S. Psi. Terima Kasih atas bantuan, dukungan, semangat dan ilmu yang telah diberikan sehingga penulis mampu untuk mengolah data sendiri untuk merampungkan dan menyelesaikan karya tulis ini.
14. Saudaraku Rumah Pink, Agista Fanessya Perangin – Angin, Aisyah, Annisa Ayu Rahma, Ira Kusuma Dewi S.Psi, Khairunnisa Almadany S.E, Siti Romadhonia S.Psi, Syarifah Aini, Ulfa Hidayah Almadany, Yenny Afrianti. Terima kasih juga untuk bantuan, dukungan, dan semangat yang selalu diberikan dalam menyelesaikan karya tulis ini.
15. Alfredo Pahala Simanjuntak terimakasih atas bantuan yang penuh kesabaran dan kesetiaan menemani dalam penyelesaian karya tulis, dukungan dan semangat yang selalu diberikan dalam meyelesaikan karya tulis ini.
16. Terima kasih untuk semua pembaca. Jika ada kebenaran yang tersirat, itu semata karena Allah. Namun jika ada kesalahan didalamnya, penulis memohon kritik dan saran dari pembaca semua. Semoga karya tulis ini dapat berguna dan bermanfaat .

Medan, 16 Agustus 2016

Penulis

Desi Suryani

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Pasien.....	8
1. Pengertian Pasien.....	8
2. Kewajiban Pasien.....	8

3. Hak Pasien.....	9
B. Kepuasan Pasien.....	12
1. Pengertian Kepuasan Pasien.....	12
2. Faktor yang mempengaruhi Pasien Rawat Inap .....	14
3. Aspek yang mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap.....	19
C. Kualitas Pelayanan Perawat....	21
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Perawat .....	21
2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perawat.....	22
3. Aspek – aspek Kualitas Pelayanan Perawat .....	28
4. Ciri – ciri Kualitas Pelayanan Perawat .....	30
D. Sitem Kerja BPJS.....	31
E. Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap yang menggunakan BPJS .....	32
F. Kerangka Konseptual.....	34
G. Hipotesis.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN...</b>	<b>36</b>
A. Tipe Penelitian .....	36
B. Identifikasi Variabel- Variabel Penelitian.....	36
C. Defenisi Operasional Variabel Penelitian .....	36
D. Populasi dan Sampel.....	37
1. Populasi Penelitian.....	37
2. Sampel Penelitian.....	38
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	38

F. Teknik Pengumpulan Data.....	39
G. Validitas dan Realibilitas .....	41
1. Validitas.....	42
2. Reabilitas.....	43
H. Analisis Data.....	43
<b>BAB IV    PELAKSANAAN, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>45</b>
A. Orientasi Kanchah dan Persiapan Penelitian .....	45
1. Orientasi Kanchah .....	45
2. Persiapan Penelitian .....	46
a. Persiapan Administrasi .....	46
b. Persiapan Alat Ukur Penelitian .....	47
3. Uji Coba Alat Ukur Penelitian (Try Out).....	49
B. Pelaksanakan Penelitian .....	54
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian .....	55
1. Uji Asumsi.....	55
a. Uji Normalitas Sebaran.....	55
b. Uji Linearitas Hubungan .....	56
2. Hasil Perhitungan Analisis Data .....	57
a. Analisis Korelasi <i>Product Moment</i> .....	57
3. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	58
a. Mean Hipotetik .....	58
b. Mean Empirik .....	58

c. Kriteria.....	58
D. Pembahasan.....	61
<b>BAB V    SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>65</b>
A. Simpulan.....	65
B. Saran.....	66

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**SURAT PERNYATAAN**





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Distribusi Penyebaran Aitem – aitem Pernyataan Skala Kualitas Pelayanan Perawat Sebelum Uji coba .....	48
Tabel 2.	Distribusi Penyebaran Aitem –aitem Pernyataan Skala Kepuasan Pasien Rawat Inap Sebelum Uji Coba .....	49
Tabel 3.	Distribusi Penyebaran Aitem – aitem Pernyataan Skala Kualitas Pelayanan Perawat Setelah Uji coba .....	51
Tabel 4.	Distribusi Penyebaran Aitem –aitem Pernyataan Skala Kepuasan Pasien Rawat Inap Setelah Uji Coba .....	53
Tabel 5.	Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran .....	56
Tabel 6.	Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan .....	57
Tabel 7.	Rangkuman Perhitungan $r$ <i>Product Moment</i> .....	57
Tabel 8.	Hasil Perhitungan Nilai Rata – rata Hipotetik dan Nilai Rata – rata Empirik .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN

Try Out.....	66
Data Penelitian .....	75
Uji Validitas .....	88
Uji Normalitas.....	103
Uji Linieritas .....	106
Uji Hipotesis .....	112
Skala Kualitas Pelayanan Perawat Sebelum Uji Coba.....	115
Skala Kepuasan Pasien Rawat Inap Sebelum Uji Coba.....	123
Skala Kualitas Pelayanan Perawat Sesudah Uji Coba .....	132
Skala Kepuasan Pasien Rawat Inap Sesudah Uji Coba .....	141
Surat Bukti Penelitian .....	149