

**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN KUALITAS  
PELAYANAN PERAWAT RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH DI KABUPATEN ACEH BARAT DAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area  
guna memenuhi sebagian dari syarat-syarat  
dalam meraih gelar sarjana**



**OLEH :**

**HASNI NOVIA LEILY**

**05 860 0093**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2009**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 27/4/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)27/4/22

DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI FAKULTAS  
PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA DAN DITERIMA UNTUK  
MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT GUNA  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA PSIKOLOGI

Pada Tanggal

20 Oktober 2009

MENGESAHKAN  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
DEKAN

(Dr. IRNA MINAULI M.Si)

DEWAN PENGUJI

TANDA TANGAN

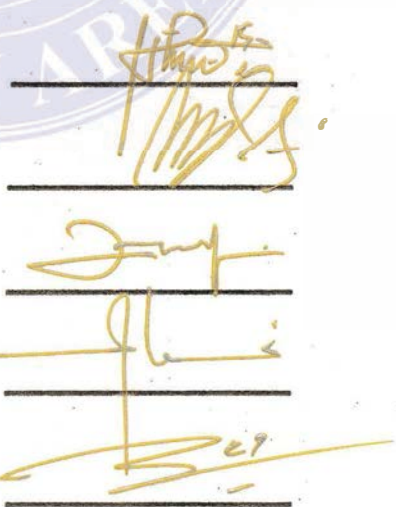
1. ISTIANA M.Pd

2. RAHMI LUBIS M.Psi

3. ZUHDI BUDIMAN S.Psi.

4. FARIDAH HANUM SIREGAR M.Psi

5. LAILI ALFITA M.M



JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN  
KUALITAS PELAYANAN PERAWAT RSUD  
DI KAB. ACEH BARAT DAYA

NAMA MAHASISWA : HASNI NOVIA LEILY

NO. STAMBUK : 05 860 0093

JURUSAN : PSIKOLOGI INDUSTRI

MENYETUJUI  
KOMISI PEMBIMBING

PEMBIMBING I



(RAHMI LUBIS M.Psi)

PEMBIMBING II



(ZUHDI BUDIMAN S.Psi)

MENGETAHUI

KETUA JURUSAN



(RAHMI LUBIS M.Psi)

DEKAN



(LITA SIRNA MINAULI M.si)

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran ALLAH SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikanNya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini yang akan mendukung tugas akhir guna mendapatkan gelar Sarjana Psikologi.

Terima kasih yang tak terhingga yang pertama sekali penulis ucapkan. Kepada Mama tersayang Hj.Yunisma, S.Pd yang tak henti-hentinya memberikan dukungan, nasehat, dan selalu mengingatkan peneliti untuk beribadah. Buat ayah tersayang, H. Hasrul US, yang selalu menyemangati peneliti untuk berusaha menggapai apa yang diinginkan. Ayah yang sangat tegar dan pantang mengeluh dalam menghadapi cobaan-cobaan dalam hidup ini. Doa ayah dan mama adalah energi buat peneliti di setiap aktivitasnya. Tak lupa juga Kepada Abangda tersayang Hasfian Arbi. Seorang motivator dalam hidup peneliti, Kerja keras dan semangat abang membuat peneliti bangga. Dan kepada kakanda tercinta Hasni Sri Nova Yanti, S.Farm, Apt, terima kasih atas kesabaran kakak dalam menghadapi sikap peneliti, kakak yang sangat perhatian kepada peneliti, makasih kakakku atas proses pendewasaan yang kakak ajarkan. Kepada Adinda terkasih Hasni Roudhah wahyuni. Adik yang mandiri dan banyak membantu peneliti, Terima kasih adikku atas bantuannya. Peneliti berharap kita akan tetap saling mendukung dan memberikan masukan, kalian adalah anugerah terindah dalam hidup peneliti.

Dalam penelitian ini peneliti juga telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini juga dengan

ketulusan dan keikhlasan hati peneliti mengucapkan terima kasih yang tidak ternilai kepada:

1. Yayasan Haji Agus Salim serta para rektorat yang telah membangun dan berperan serta mempertahankan citra positif pendidikan di Universitas Medan Area.
2. Ibu Dra. Irna Minauli, S.Psi, M.si. Selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
3. Ibu Rahmi Lubis, M.Psi selaku Dosen Pembimbing Pertama dan selaku ketua Jurusan Psikologi Industri yang sudah bersedia meluangkan waktu, ilmu yang begitu banyak dan berharga, dan sekaligus merupakan motivator peneliti dalam menyelesaikan karya tulis ini.
4. Bapak Zuhdi Budiman, S.Psi, selaku Dosen Pembimbing Kedua dan wakil dekan bagian akademik yang selalu bersedia berbagi ilmu dan meluangkan waktunya untuk peneliti.
5. Ibu Istiana M.Si selaku ketua sidang peneliti.
6. Ibu Faridah Hanum Siregar M.Psi selaku dosen tamu sidang peneliti.
7. Ibu Laili Alfita MM selaku sekretaris sidang peneliti.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, yang telah membantu peneliti, bersedia menyediakana waktu, perhatian dan dukungannya guna menyelesaikan penulisan ilmiah ini.
9. Para Staff administrasi Universitas Medan Area khususnya di lingkungan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah membantu menyelesaikan administrasi yang dibutuhkan peneliti dalam menyelesaikan karya tulis ini.

10. Bapak Drs.Martunis M.kes, selaku Direktur RSUD Kab. ABDYA
11. Bapak Riza Afandi Amd.kes, selaku KASI Keperawatan serta pak cik peneliti yang telah banyak membantu peneliti dalam melaksanakan penelitian. Tak lupa juga kepada seluruh pegawai dan staf administrasi RSUD Kab. ABDYA. Terima kasih untuk semua dukungan yang ibu dan bapak berikan kepada peneliti.
12. Buat para perawat dan kepala ruangan yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi skala penelitian. Semoga Allah membalas semua kebaikan kalian, amien.
13. Teman-teman FKPPM ABDYA-MEDAN Rifyal S.Sos, Ridha S.Pd, Firzo, Avien, Dedy, Mahzal, Nellita, Rahmad Amd, Ir. Rowin, Iswandi, Yuna, lia, radhie. Bersama kalian ku jalanani hari-hari yang indah dan berarti, penuh suka duka, canda tawa, dan kebersamaan, terima kasih sudah memberi warna dalam hidup ku dan terima kasih juga atas masukan dan pengetahuan baru yang peneliti dapatkan dari kalian semua.
14. Teman-teman dekatku 11 derajat Ima, Ayu, Yuyun, Vera, Indah, Qiqi, Devi, Dinda, Sheila, Wulan, dan Hafiz. emoga kita tetap bisa menjadi orang-orang yang terjaga tali persaudaraannya.
15. Teman-temanku Lisa, Siska, Suster, Novira. Terima kasih atas dukungannya, baru kali ini peneliti memiliki teman dekat yang unik, berasal dari latar belakang suku dan agama yang berbeda.
16. Seluruh teman-teman angkatan 2005 Kak Dinda, Mbak Juli, Tata, Ijal, Dedy, Vika dan yang lainnya yang tidak dapat peneliti sebut satu persatu. Semoga

kebersamaan kita di kampus ini tidak hanya terbatas di sini saja. Terima kasih juga atas semua masukan dan semangatnya.

17. Teman-teman IPTR Medan Bang Yakop, Bang Taqien, Bang Julien, Bang Luki, Adha, Hendrik, Kak Ila, dan lainnya yang tak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

18. Teman-teman FORMASI Johan, Iqbal, kak Evy, Fadly, Rini, dan seluruh anggota FORMASI lainnya yang tak dapat penulis uraikan satu persatu.

Akhir kata peneliti menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang turut membantu menyelesaikan karya tulis ini. Semoga bantuan dan keikhlasan yang peneliti terima akan mendapat ridho dari Allah SWT. Amin Yaa Rabbal Alamin,

**Medan, Oktober 2009**

**Peneliti**

**Hasni Novia Leily**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang masalah .....	1
B. Tujuan Penelitian .....	11
C. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Perawat Rumah Sakit .....	13
1. Pengertian Perawat .....	13
2. Aspek-aspek Pelayanan Perawat Rumah Sakit .....	15
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	17
4. Standar Profesi Keperawatan .....	19
5. Standar Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit .....	26
6. Faktor-faktor pertimbangan Perawat RS dalam pelaksanaan tugas...	35
7. Kegunaan Standar perawat disektor Rumah Sakit.....	37



B. Kepuasan Kerja .....	38
1. Pengertian Kepuasan Kerja.....	38
2. Teori Tentang Kepuasan Kerja .....	41
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	45
4. Aspek-Aspek Kepuasan Kerja.....	49
5. Pengukuran Kepuasan Kerja.....	51
C. Golongan .....	53
D. Hubungan kepuasan kerja dengan kualitas pelayanan perawat .....	55
E. Hipotesis Penelitian .....	57
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b>	
A. Identifikasi Variabel Penelitian .....	58
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	58
1. Kepuasan Kerja.....	58
2. Kualitas Pelayanan Perawat .....	58
C. Populasi dan Sampel .....	59
D. Metode Pengumpulan Data .....	60
E. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur .....	62
1. Validitas Alat Ukur .....	63
2. Reliabilitas Alat Ukur .....	66
F. Metode Analisis Data .....	67

## BAB IV LAPORAN PENELITIAN

A. Orientasi Kancha dan Persiapan Penelitian.....	69
1. Orientasi Kancha.....	69
2. Uji Coba Alat Ukur Penelitian .....	73
B. Pelaksanaan Penelitian.. .....	78
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian.. .....	79
1. Uji Asumsi.. .....	79
2. Hasil Perhitungan Analisis Regresi.....	81
3. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	83
D. Pembahasan.....	85

## BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	88
B. Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA .....	91
----------------------	----

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Distribusi Penyebaran Aitem-aitem Skala Kepuasan Kerja Sebelum di Uji Coba..	71
2. Distribusi Penyebaran Aitem-aitem Skala Kualitas Pelayanan Perawat Sebelum di Uji Coba.....	73
3. Distribusi Penyebaran Aitem-aitem Skala Kepuasan Kerja Setelah di Uji Coba..	75
4. Reliability Coefisien dari Skala Kepuasan Kerja.....	76
5. Distribusi Penyebaran Aitem-aitem Skala Kualitas Pelayanan Perawat Sebelum di Uji Coba.....	77
6. Reliability Coefisien dari Skala Kepuasan Kerja.....	78
7. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	80
8. Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan.....	81
9. Perhitungan <i>r Product Moment</i> .....	82
10. Statistik Indul..	82
11. Perbandingan Antara Mean Hipotetik dengan Mean Empirik.....	85

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
A. Data Mentah <i>Try Out</i> Skala Kepuasan Kerja.....	95
A.1. Uji Validitas Dan Reliabilitas Skala kepuasan Kerja.....	99
B. Data Mentah <i>Try Out</i> Skala Kualitas Pelayanan Perawat.....	102
B.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan Perawat.....	105
C. Data Mentah Penelitian Skala Kepuasan Kerja... ..	108
D. Data Mentah Penelitian Skala Kualitas Pelayanan Perawat.. ..	113
E. Uji Asumsi.....	118
F. Analisis Korelasi.....	123
G. Skala <i>Try Out</i> ... ..	126
F.1. Skala Kepuasan Kerja... ..	127
F.2. Skala Kualitas Pelayanan Perawat.....	134
H. Skala Penelitian.....	139
H. 1. Skala Kepuasan Kerja .....	140
H. 2. Skala Kualita Pelayanan Perawat.....	147
I. Surat Keterangan Penelitian.....	152

## Abstraksi

Fakultas Psikologi

Universitas Medan Area

Hasni Novia Leily : 05 860 0093

Hubungan kepuasan kerja dengan kualitas pelayanan perawat RSUD Kab.ABDYA  
(xii + 90 halaman bacaan +11 tabel + 9 lampiran )

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah ada hubungan antara kepuasan kerja dengan kualitas pelayanan perawat RSUD Kab. ABDYA dan dilaksanakan pada tanggal 10-12 Agustus 2009. Hipotesis yang diajukan adalah : Ada hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan kualitas pelayanan perawat. Dalam penelitian ini menggunakan variabel sertaan yaitu golongan.

Penelitian ini menggunakan dua skala yakni skala kepuasan kerja terdiri dari 8 aspek yaitu kerja, bayaran, promosi, pengakuan, kondisi kerja, penyediaan, teman kerja, perusahaan, dan manajemen. Skala kepuasan kerja memiliki koefisien reliabilitas  $r_{bt} = 0,9551$  dan koefisien validitas bergerak antara 0,9618 sampai dengan 0,3462. Untuk skala kualitas pelayanan perawat menggunakan 8 standar yakni standar 1: menghargai hak-hak pasien, standar 2: penerimaan sewaktu pasien MRS, standar 3 : observasi keadaan pasien, standar 4: pemenuhan kebutuhan nutrisi, standar 5 : asuhan pada tindakan non operatif dan administrasi, standar 6 : asuhan pada tindakan operasi dan prosedur invasif, standar 7 : pendidikan kepada pasien dan keluarga, dan standar 8 : pemberian asuhan secara terus menerus dan berkesinambungan. Skala kualitas pelayanan perawat memiliki koefisien reliabilitas  $r_{bt} = 0,9593$  dan koefisien validitas bergerak antara 0,9563 samapai dengan 0,3120. Dalam penelitian ini menggunakan sampel popuasi yakni sebanyak 66 tenaga perawat.

Berdasarkan hasil analisis yang menggunakan analisis regresi dan *produk moment* didapat hasil bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara kepuasan kerja dengan kualitas pelayanan perawat ( $r_{xy} = 0,795$  dengan  $p= 0,000$ ). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa perawat RSUD Kab. ABDYA memiliki kepuasan kerja yang tinggi dan kualitas pelayanan perawat yang tinggi.

Kata kunci : kualitas pelayanan perawat, kepuasan kerja, dan golongan.

# **BABI**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Organisasi terdapat dalam kehidupan manusia. Organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus-menerus untuk mencapai tujuan tertentu (Sopiah, 2008). Secara eksplisit, definisi tersebut mengasumsikan kebutuhan untuk mengkoordinasikan pola interaksi manusianya. Pola interaksi sumber daya manusia dalam organisasi harus diseimbangkan dan diselaraskan agar organisasi dapat tetap eksis. Organisasi adalah suatu sistem yang terdiri dari pola aktivitas kerjasama yang dilakukan secara teratur dan berulang-ulang oleh sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan (Hasibuan, 2002).

Organisasi adalah sistem yang terbuka dimana organisasi berinteraksi dengan lingkungan. Faktor ekonomi, politik, hukum, sosial, budaya, alam, teknologi, informasi, dan penduduk adalah faktor lingkungan yang memberi kontribusi terhadap kemajuan atau kegagalan suatu organisasi. Lingkungan memiliki pengaruh yang besar terhadap organisasi dan organisasi relatif sulit mengendalikan faktor tersebut. Selain itu, permasalahan yang berkaitan dengan sumber daya manusia dalam suatu organisasi menuntut untuk diperhatikan, sebab secanggih apapun teknologi yang dipergunakan dalam suatu organisasi serta sebesar apapun modal organisasi,

karyawan dalam organisasilah yang pada akhirnya akan menjalankannya. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa didukung dengan kualitas yang baik dari karyawan dalam melaksanakan tugasnya keberhasilan organisasi tidak akan tercapai. Kontribusi karyawan pada suatu organisasi akan menentukan maju ataupun mundurnya organisasi.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa sekumpulan orang dapat dikatakan sebagai organisasi jika memenuhi 4 unsur pokok, yaitu (1) organisasi itu merupakan suatu sistem, (2) adanya suatu pola aktivitas, (3) adanya sekelompok orang, dan (4) adanya tujuan yang telah ditetapkan.

Rumah sakit sebagai sebuah organisasi pelayanan jasa, yaitu jasa pelayanan kesehatan, pelanggan utamanya adalah pasien, yaitu orang sakit yang berobat karena ingin sembuh. Rumah sakit adalah tempat menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan (Tim penyusun, 1991). Rumah sakit adalah suatu organisasi yang kompleks, menggunakan alat ilmiah yang kompleks dan rumit, dan difungsikan oleh berbagai kesatuan personel terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medik modern, yang semuanya terkait bersama-sama dalam maksud yang sama, untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik (Siregar dan Amalia, 2003).

Rumah sakit adalah salah satu dari sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan

## DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, P. 1992. *Psikologi Kerja*. Jakarta : PT RINEKA CIPTA
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT Rineka Cipt
- As'ad, Moh. 1998. *Psikologi Industri*. Yogyakarta : LIBERTY
- Azrul, A. 1997. *Peran perawat profesional dalam sistem kesehatan di Indonesia*. Jakarta : Universitas Indonesia
- Azwar, A. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Azwar, S. 2000. *Validitas dan Reliabilitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Benjamin, L. 1999. *Pelayanan Medis Citra, Konflik dan Harapan*. Yogyakarta: Kanasius.
- Djojodibroto,R. Darmanto.1997. *Kiat Mengelola Rumah Sakit*. Jakarta : Hipokrates
- Departemen kesehatan Republik Indonesia. 1997. *Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Keperawatan Dasar di Rumah Sakit*. Persatuan perawat Nasional Indonesia, jakarta
- Departemen kesehatan Republik Indonesia Direktorat Jendral Pelayanan medik No. YM.00.00.03.2.6.67.67 tentang standar asuhan keperawatan di rumah sakit
- Departemen kesehatan Republik Indonesia Surat keputusan Menteri Kesehatan No.983/SK/Menkes/XI/1992 tentang misi rumah sakit umum.
- DPP PPNI. 1996. *Standar praktik keperawatan*. Jakarta : DPP PPNI DEPKES RI
- Gaffar, La Ode Jumadi. 1999. *Pengantar Keperawatan Profesional*. Jakarta : EGC
- Hadi, S. 2004. *Metodelogi Research*. Jilid IV. Yogyakarta : Andi
- Hadi, S dan Pamardiningsih. 2000. *Manual SPS (seri program statistik)*. Yogyakarta : UGM



- Hanafiah, J. 1997. *Etika Kedokteran dan hukum kesehatan*. Medan : USU
- Hasibuan, Malayu. S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT.Bumi Aksara
- Hidayat, A. 2004. *Pengantar konsep dasar keperawatan*. Jakarta : Salemba medika
- Indang, E. 2001. *Pengantar etika keperawatan*. Yogyakarta : Kanasius
- Lamintang, P.A.F. 2003. *Pelayanan kesehatan dan Hukum*. Jakarta : Bina Cipta
- Lismidar, H. 2001. *Proses Keperawatan*. Jakarta : UI. Press
- Mobley, William.H. 1986. *Pergantian Karyawan : Sebab-Sebab Dan Pengendaliannya*. Penerjemah : Nurul Iman. Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo
- Mukhyi, M A dan Sunarti, T. 2007. *Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Komitmen dalam Lingkungan Institusi Pendidikan di Kota Depok*, jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma.
- Munandar, A.S. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia
- Nursalam, M.Nurs.2002. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan profesional*. Jakarta ; Salemba Medika.
- Praptianingsih, S. 2007. *kedudukan hukum perawat dalam upaya pelayanan kesehatan dirumah sakit*. Jakarta : PT.Raja Garsindo Persada
- Priharjo, R. 1995. *Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta : Ecc
- Robbins, Stephen.P. 2007. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT. Macanan Jaya Cemerlang
- Sari, I.D. 2008. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Jogjakarta : Mitra Cendikia. Press
- Sigit, S. 2003. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : FE univ. Sarjana wiyata taman siswa
- Siregar, CJP dan Amalia, L. 2003. *Farmasi rumah sakit teori dan penerapan*. Jakarta: Buku kedokteran EGC

Smeets, B. 1994. *Psikologi Kesehatan*. Jakarta: PT. Grasindo

Sopiah . 2008. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : Andi

Sukardi, D.K. 2003. *Analisis tes Psikologi*. Jakarta : PT. Rineka Cipta

Tim Penyusun. 1991. *Kamus besar bahasa Indonesia*. Balai pustaka

Tim Penyusun. 2007. *Metodelogi Penelitian*. Medan : Universitas Medan Area

Universitas Gajah Mada.1997. *Manajemen Srtatej Rumah Sakit*. Yogyakarta

Undang-undang No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan

Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Wardhono, 1998. *Manajemen Keperawatan*. Jakarta : EGC

Wibowo, 2007. *Manajemen kinerja*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

[http://bkd.tanjubbarkab.go.id/diklat/buku%20pedoman%20prajabatan%20gol%20II\\_1.htm](http://bkd.tanjubbarkab.go.id/diklat/buku%20pedoman%20prajabatan%20gol%20II_1.htm)

<http://tiarsblog.blogspot.com/2008/03/hak-pasien-patients-right.html>

## DATA IDENTITAS DIRI

Isilah data- data berikut ini sesuai dengan keadaan diri saudara/i :

**Nama** \_\_\_\_\_ :

**Jenis kelamin** \_\_\_\_\_ :

**Masa kerja** \_\_\_\_\_ :

**Pendidikan terakhir** \_\_\_\_\_ :

**Tahun mulai bekerja** \_\_\_\_\_ :

**Golongan sekarang** \_\_\_\_\_ :



## PETUNJUK PENGISIAN SKALA

1. Bacalah setiap pernyataan dengan baik dan teliti
2. Pilih salah satu alternatif jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara/i yang sesungguhnya
3. Berilah tanda  $\checkmark$  pada satu kolom alternatif jawaban
  - SS : Bila saudara/i merasa **SANGAT SETUJU** dengan pernyataan tersebut
  - S : Bila saudara/i merasa **SETUJU** dengan pernyataan tersebut
  - TS : Bila saudara/i merasa **TIDAK SETUJU** dengan pernyataan tersebut
  - STS : Bila saudara/i merasa **SANGAT TIDAK SETUJU** dengan pernyataan tersebut
4. Apabila saudara/i keliru dan sudah terlanjur memberi tanda  $\checkmark$  , maka lingkari jawaban yang keliru tersebut, dan kemudian beri tanda  $\checkmark$  pada jawaban yang baru saudara/i pilih
5. Saudara/i hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban pada setiap pernyataan
6. Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban yang saudara/i berikan benar. Jadi saudara/i tidak perlu takut dalam memberi jawaban
7. dalam pengisian skala ini tidak ada sangkut pautnya dengan penilaian terhadap kinerja saudara/i, karena itu diharapkan supaya di isi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dan selengkap-lengkapny.

### Contoh pengisian :

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Profesi saya sebagai perawat menyenangkan buat saya		$\checkmark$		

SELAMAT BEKERJA DAN TERIMA KASIH



## SKALA A

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Profesi saya sebagai perawat menyenangkan buat saya				
2	Gaji yang saya peroleh dari pekerjaan saya dapat memenuhi kehidupan hidup saya				
3	Menurut saya pemerintah memberikan kesempatan untuk naik pangkat pada pegawai yang memiliki prestasi				
4	Menurut saya atasan memberikan semangat kerja bagi bawahannya				
5	Jam kerja saya saat ini sudah sesuai dengan yang saya inginkan				
6	Saya terdorong bekerja secara optimal dengan adanya kunjungan mendadak dari tim pemeriksaan				
7	Banyaknya teman kerja yang tidak menguasai pekerjaannya menghambat pekerjaan saya				
8	Pemerintah memberikan asuransi kesehatan pada pegawai				
9	Bekerja di RS membuat saya makin mengerti bagaimana memberikan asuhan keperawatan kepada pasien				
10	Gaji yang saya terima tidak sesuai dengan pekerjaan yang saya lakukan				
11	Saya memiliki kesempatan untuk naik golongan jika sudah memenuhi syarat untuk itu				
12	Penghargaan yang diberikan atasan mendorong saya untuk meningkatkan prestasi kerja saya				
13	Atasan tidak peduli dengan keadaan psikologis bawahannya				
14	Saya merasa teman sekerja tidak mau membantu saya dalam menyelesaikan tugas saya				
15	Pemberian tunjangan khusus dari pemerintah meningkatkan semangat untuk saya bekerja				
16	Saya senang mengerjakan pekerjaan yang penuh tantangan				
17	Tiap tanggal 1 per tiap bulan saya selalu mendapatkan gaji				
18	Semakin banyak sertifikat pelatihan yang saya miliki dapat mempercepat kenaikan golongan saya				

Document Accepted 27/4/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

19	Menurut saya pimpinan tidak mau tahu apapun yang dikerjakan bawahannya dalam meningkatkan prestasi kerja				
20	Kehadiran atasan di rumah sakit sangat menentukan kualitas pekerjaan saya				
21	Sikap rekan kerja yang ramah dan peduli kepada saya membuat saya betah untuk bekerja				
22	Kebijakan atasan menaikkan golongan perawat yang berprestasi sudah tepat bagi saya				
23	Saya merasa pelatihan yang diadakan oleh pihak rumah sakit dapat meningkatkan kinerja saya sebagai perawat				
24	Saya senang adanya dinas malam karena dapat menambah gaji pokok saya				
25	Pimpinan jarang memberikan pujian bagi karyawan yang berprestasi				
26	Kemampuan teman sekerja tidak mempengaruhi prestasi kerja saya				
27	Saya sangat memahami pekerjaan saya, sehingga saya mengerjakan pekerjaan saya dengan cepat dan tepat				
28	Prestasi kerja tidak sesuai dengan gaji yang saya terima				
29	Di rumah sakit tempat saya bekerja tidak memberikan kesempatan atau menetapkan kriteria naik pangkat pada pegawai				
30	Banyaknya pekerjaan mengurangi jam istirahat saya hal ini membuat saya kurang semangat dalam menyelesaikan pekerjaan				
31	Atasan selalu bersikap profesional kepada bawahannya tanpa membeda-bedakannya				
32	Peningkatan kinerja dalam bekerja diberikan dalam bentuk bonus dan pengakuan				
33	Saya merasa ilmu pengetahuan yang saya miliki sesuai dengan pekerjaan saya				
34	Jenjang pendidikan tidak berpengaruh terhadap kenaikan golongan saya				
35	Atasan memberikan masukan terhadap hasil kerja saya yang kurang maksimal				
36	Kunjungan mendadak yang dilakukan oleh tim dinas merupakan hal yang tidak menyenangkan buat saya				
37	Saya merasa rekan kerja sinis dan kurang senang melihat prestasi kerja saya				

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 27/4/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)27/4/22

38	Rumah sakit memberikan dispensasi kepada perawat yang sudah berkeluarga untuk tidak dinas malam				
39	Pengetahuan yang saya miliki semakin bertambah dan berkembang selama saya bekerja di rumah sakit				
40	Gaji yang saya terima tidak cukup untuk memenuhi kehidupan saya				
41	Masa kerja tidak mempengaruhi kenaikan golongan saya				
42	Pegawai yang bekerja keras tidak diberikan penghargaan terhadap pekerjaannya				
43	Jam kerja yang tinggi menyita waktu saya untuk berkumpul dengan keluarga				
44	Sering kali saya tidak sungguh-sungguh bekerja karena pimpinan RS tidak membedakan antara staf yang berdisiplin tinggi dengan yang kurang disiplin				
45	Sesama perawat kami saling tolong menolong jika ada pekerjaan yang belum terselesaikan				
46	Saya merasa bekerja di rumah sakit tidak menjamin masa depan saya				
47	Gaji yang saya terima sesuai dengan prestasi kerja saya				
48	Masa kerja sangat mempengaruhi kenaikan golongan				
49	Peralatan medis yang ada di rumah sakit ini tidak dapat difungsikan karena kurangnya tenaga ahli, hal ini menghambat pelayanan saya terhadap pasien				
50	Hubungan kekeluargaan antara atasan dan bawahan terjalin dengan baik				
51	Teman kerja saya di rumah sakit terampil dan menguasai pekerjaannya ini dapat memperlancar saya dalam melakukan pekerjaan				
52	Atasan tidak pernah memberikan bonus pada perawat yang berprestasi				
53	Pekerjaan yang saya lakukan tidak memberikan hasil yang optimal karena saya kurang memahami pekerjaan saya				
54	Saya terpaksa kerja sampingan karena gaji yang saya terima kurang				
55	Kurangnya jam istirahat membuat hasil kerja saya tidak maksimal				
56	Kualitas pekerjaan saya tidak dipengaruhi oleh orang lain				

57	Saya merasa tidak mampu mengerjakan pekerjaan yang penuh tantangan				
58	Letak rumah sakit yang jauh dari rumah tidak mempengaruhi saya untuk masuk kerja tepat waktu				



**TERIMA KASIH**





### DATA IDENTITAS PERAWAT

**Isilah data- data berikut ini sesuai dengan perawat yang Bapak/Ibu nilai :**

**Nama** : \_\_\_\_\_

**Jenis kelamin** : \_\_\_\_\_

**Golongan** : \_\_\_\_\_

### PETUNJUK PENGISIAN SKALA

1. Bacalah setiap pernyataan dengan baik dan teliti
2. Pilih salah satu alternatif jawaban yang sesuai dengan keadaan perawat yang dinilai
3. Berilah tanda  $\checkmark$  pada satu kolom alternatif jawaban  
 SS : Bila saudara/i merasa **SANGAT SETUJU** dengan pernyataan tersebut  
 S : Bila saudara/i merasa **SETUJU** dengan pernyataan tersebut  
 TS : Bila saudara/i merasa **TIDAK SETUJU** dengan pernyataan tersebut  
 STS : Bila saudara/i merasa **SANGAT TIDAK SETUJU** dengan pernyataan tersebut
4. Apabila Bapak/Ibu keliru dan sudah terlanjur memberi tanda  $\checkmark$ , maka lingkari jawaban yang keliru tersebut, dan kemudian beri tanda  $\checkmark$  pada jawaban yang baru saudara/i pilih
5. Bapak/Ibu hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban pada setiap pernyataan
6. Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban yang Bapak/Ibu berikan benar. Diharapkan supaya di isi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dan selengkap-lengkapny.

Contoh pengisian :

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	<b>Perawat bekerja sesuai denga standar profesi keperawatan</b>		$\checkmark$		



**SELAMAT BEKERJA DAN TERIMA KASIH**



## SKALA B

NO	PERNYATAAN	S	SS	TS	STS
1	Perawat bekerja sesuai dengan standar profesi keperawatan				
2	Sebelum melakukan tindakan kepada pasien perawat meminta ijin terlebih dahulu				
3	Setiap 15 5lihat perkembangannya				
4	Perawat menyuapi pasien yang tidak mampu makan sendiri				
5	Sebelum pasien pulang, perawat mengingatkan pasien untuk menyelesaikan administrasi terlebih dahulu				
6	Sebelum dilakukan operasi perawat memberikan lembar persetujuan terlebih dahulu kepada pasien				
7	Perawat berusaha untuk menjelaskan upaya pencegahan penyakit yang efektif kepada pasien dan keluarga				
8	Perawat memberitahukan tentang perlunya perawatan di rumah ketika pasien keluar dari rumah sakit				
9	Setelah melakukan pemeriksaan, perawat tidak pernah memberi tahukan hasilnya kepada pasien				
10	Setelah perawat memasang infuse, bagian yang ditusuk ditutup dengan kasa steril				
11	Perawat tidak peduli dengan kelainan yang dijumpai pada pasien				
12	Perawat memberikan obat kepada pasien asal-asalan				
13	Perawat malas melayani pasien yang tidak sanggup membayar pengobatannya				
14	Perawat memperhatikan kondisi psikologis pasien terlebih dahulu sebelum operasi berlanjut				
15	Perawat tidak ada waktu untuk melakukan penyuluhan kesehatan kepada pasien				
16	Semua persiapan untuk mengeluarkan pasien dari rumah sakit ditangani dengan baik				
17	Pasien seharusnya tidak banyak menuntut terhadap apa yang dilakukan perawat terhadap dirinya				
18	Untuk menghilangkan rasa nyeri setelah disuntik, perawat mengelus bagian yang disuntik dengan kapas				
19	Perawat memeriksa infus yang digunakan pasien bila diminta				

42	Perawat membiarkan calon pasien menunggu lama dalam pendaftaran masuk				
43	Setiap hari perawat mengukur suhu tubuh pasien				
44	Pasien harus mengkonsumsi buah-buahan agar pencernaannya tetap lancar				
45	Perawat tidak peduli/cuek dengan keluhan pasien terhadap besarnya tagihan biaya perawatan				
46	Perawat tidak memperhatikan kondisi psikologis pasien sebelum operasi berlanjut				
47	Perawat tidak menjelaskan upaya pencegahan penyakit yang diderita pasien				
48	Perawat malas mengurus pasien yang sudah agak membaik				
49	Perawat memberikan tips menu makanan yang sehat untuk pemulihan kesehatan pasien				
50	Ketika dinas malam perawat malas melayani pasien yang memerlukan bantuan				
51	Perawat memperhatikan cairan infus yang masuk ke tubuh pasien karena ini mempengaruhi kesehatan pasien				
52	Perawat tidak mau mendengarkan keluhan pasien				
53	Pasien yang terkena luka harus dilihat perkembangan lukanya dan mencatat perubahannya				
54	Perawat tidak peduli dengan nutrisi pasien karena sudah ada keluarga yang mengurusnya				
55	Perawat mencatat respon pasien dan kelainan yang dijumpai padanya				
56	Perawat pura-pura sibuk saat pasien masuk ruangan				
57	Perawat tidak memperhatikan kondisi psikologis pasien sebelum operasi berlanjut				

TERIMA KASIH





# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS PSIKOLOGI

JL. KOLAM NO. 1 MEDAN ESTATE

TELP. (061) 7366878, 7360168, 7364348 PSWT 107 FAX. (061) 7366998 MEDAN 20223

Email:uma 001@indosat.net.id Website:uma.ac.id

Nomor : 0950 /FO/PP/2009  
Lampiran : -  
Hal : **Pengambilan Data**

07. Juni 2009

Yth. Pimpinan  
Rumah Sakit Umum Daerah  
Kabupaten Aceh Barat Daya

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Hasni Novia Leily  
NPM : 05.860.0093  
Program Studi : Ilmu Psikologi  
Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data pada **Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Barat Daya**, guna penyusunan skripsi yang berjudul: **“Hubungan Kepuasan Kerja dengan kualitas Pelayanan Perawat Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Aceh Barat Daya.”**

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

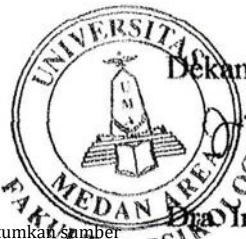
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area (repository.uma.ac.id)27/4/22

1. Mahasiswa Ybs.



Document Accepted 27/4/22

Irma Minauli, M.Si.



PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BARAT DAYA  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
( R S U D )

Jln. Nasional Padang Meurante Susoh Telp. (0659) 92622 Fax. (0659) 92522  
Kode Pos 23764 Blangpidie

SURAT KETERANGAN

Nomor : 445 573/ VIII/ 2009

Yang bertandatangan dibawah ini Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Barat Daya. menerangkan bahwa:

N a m a : Hasni Novia Leily  
N P M : 05.860.0093  
Program Studi : Ilmu Psikolog  
Fakultas : Psikolog  
Alamat : Jl. Suka rela no. 55 Susoh

Dengan ini menerangkan bahwa benar yang namanya tersebut diatas telah melaksanakan pengambilan data sejak tanggal 10 s/d 12 Agustus 2009, dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : “ **Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kualitas Pelayanan Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Barat Daya** “

Demikian Surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Blangpidie, 13 Agustus 2009

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah  
Kabupaten Aceh Barat Daya



**Drs. Martunis, M.Kes**

Pembina / NIP. 19600314 198102 1 002

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 27/4/22