

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSU RM. DJOELHAM BINJAI

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area
Guna Memenuhi Dari Syarat-syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Psikologi



OLEH :

MEDIKA ARLAND

05.860.0130

FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN

UNIVERSITAS MEDAN AREA

2010

© 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

JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSU. RM.
DJOELHAM BINJAI

NAMA MAHASISWA : MEDIKA ARLAND

NIM : 05 860 0130

BAGIAN : PSIKOLOGI PERKEMBANGAN



MENYETUJUI

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Suryani Hardjo, S.Psi, MA

Zuhdi Budiman, S.Psi

MENGETAHUI

Ketua Jurusan

Dekan



Afisah Wardah Lubis, S.Psi, MSi



Dra. Hj. Inna Minauli, M.Si

Tanggal Sidang Meja Hijau

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 Front (repository.uma.ac.id)27/4/22

DIPERTAHANKAN DIDEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI
FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA
DAN DITERIMA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN
DARI SYARAT-SYARAT GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA (S1) PSIKOLOGI

PADA TANGGAL

MENGESAHKAN
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA

Dekan

Dra. Hj. Irna Minauli, M.Si

DEWAN PENGUJI

TANDA TANGAN

1. Afisah Wardah Lubis. S.Psi. MSi

2. Suryani Hardjo, S.Psi, MA

3. Zuhdi Budiman, S.Psi

4. Nini Sri Wahyuni. S.Psi, MPd

5. Andy Chandra, S.Psi. MPsi

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

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSU DR. RM. DJOELHAM BINJAI

Oleh:

Medika Arland
NIM: 05 860 0130

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Sebagai subjek dalam penelitian ini adalah para pasien yang menjalani perawatan rawat inap di Rumah Sakit Umum RM Djoelham Binjai.

Berdasarkan kajian teoritis yang ada dalam Bab II, maka diajukan hipotesis penelitian yang berbunyi: Ada hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien menggunakan jasa rawat inap, dengan asumsinya adalah semakin baik kualitas pelayanan rumah sakit maka kepuasan pasien rawat inap akan semakin tinggi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Korèlasi-Product Moment, dimana berdasarkan analisis diperoleh hasil-hasil sebagai berikut: 1). Terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Hasil ini dibuktikan dengan koefisien korelasi $r_{xy} = 0,471$; $p < 0,010$. Artinya semakin baik kualitas pelayanan rumah sakit, maka semakin tinggi kepuasan pasien. Dengan demikian maka hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini, dinyatakan diterima. 2). Kualitas pelayanan memberikan andil sebesar 22,2% terhadap kepuasan pasien. Masih terdapat 77,8% pengaruh dari faktor lain terhadap kepuasan pasien, diantaranya adalah menyangkut informasi, konseling dan konsultasi, cara pendaftaran, perhatian, perlindungan, penanganan dan penyelesaian masalah atau keluhan, kemudahan pembayaran, fasilitas yang ada di rumah sakit seperti perlengkapan kantor, ruangan-ruangan, tempat parkir, dan lain-lain. 3). Kualitas pelayanan rumah sakit sangat baik, sebab mean empirik (140,540) selisihnya dengan nilai rata-rata hipotetik (102,5) melebihi bilangan SD atau SBnya, yakni 14,291. Kemudian kepuasan pasien tergolong sangat tinggi, sebab nilai rata-rata empirik (155,054) lebih besar daripada nilai rata-rata hipotetik (112,5) dimana selisihnya melebihi bilangan SD atau SBnya, yakni 16,875.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 27/4/22

iv

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

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim....

Alhamdulillah, rasa syukur yang tiada henti peneliti sampaikan atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan nikmat-Nya serta ridho dan kasih sayang-Nyalah peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Psikologi pada Universitas Medan Area. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan dan tauladan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, beserta sahabat-sahabatnya, yang safaatnya sangat diharapkan oleh semua umat manusia.

Peneliti menyadari bahwa keberhasilan peneliti ini tidak dapat berjalan dengan baik dan mencapai kesempurnaan tanpa adanya bimbingan, arahan dan keterlibatan serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan ketulusan serta kerendahan hati pada kesempatan ini, maka peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta dan tersayang Ayahanda Kasiman dan Ibundaku Titi Pujiawati, dengan tiada henti-hentinya berkorban, berdo'a, dan dukungannya sehingga peneliti bisa menjadi seperti sekarang. Semoga peneliti bisa menjadi orang yang diharapkan Bapak dan Mamak.
2. Ibu Suryani Hardjo, S.Psi, MA, selaku pembimbing I, yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi petunjuk, sarana dan motivasi, selalu mendengar keluh kesah peneliti, serta dengan sabar membimbing peneliti sehingga selesainya skripsi ini.
3. Bapak Zuhdi Budiman, S.Psi, selaku PD II dan sekaligus pembimbing II, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi petunjuk, dorongan dan semangat pada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 27/4/22

4. Ibu Afisah Wardah Lubis, S.Psi, selaku Kepala Bagian Psikologi Anak dan Perkembangan sekaligus Ketua Penguji skripsi, terima kasih telah meluangkan waktunya.
5. Ibu Nini Sri Wahyuni, S.Psi, M.Pd, selaku Kepala Bagian Pendidikan sekaligus Dosen Penguji skripsi, terima kasih telah meluangkan waktunya.
6. Bapak Andy Chandra, S.Psi, M.Psi, selaku Sekretaris Penguji skripsi, terima kasih telah meluangkan waktunya.
7. Seluruh Dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area selaku pengganti orang tua bagi peneliti. Maaf jika selama ini peneliti banyak berbuat khilaf, tanpa adanya motivasi yang telah diberikan peneliti tidak mungkin menjadi seperti sekarang ini. Dan tiada henti memberikan ilmu yang bermanfaat bagi peneliti. Semoga Allah SWT selalu melindungi dan meridhoi dosen-dosenku.
8. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, Kak Sri (walaupun sudah pindah ke Fakultas Pertanian tapi peneliti masih ingat motivasinya), kak Fida, Bang Dian, Mas Misro, Bang Wandu, Bang Samsir (maaf jika peneliti terkadang suka telat dalam hal administrasi/akademik perkuliahan yang peneliti butuhkan), dan Staf Biro Laboratorium Ibu Nafesa, Ibu Titi, Ibu Erna (maaf selalu buat heboh jika masuk ke ruangan Biro Laboratorium psikologi, dan peneliti pasti akan rindu repetan dari Ibu) terima kasih atas dukungan dan doanya.
9. Ketua KOPPETEKES RSUD Dr. R.M Djoelham Kota Binjai yang telah mengizinkan peneliti mengambil data dan kerja samanya guna penyelesaian skripsi ini.
10. Pasien RSUD Dr. R.M Djoelham kota Binjai yang bersedia menjadi objek penelitian, semoga cepat sembuh dan dapat beraktifitas seperti biasa.

11. Buat keluargaku tercinta, terlucu, dan terunik kakakku Lia Aprilia Sari, SE (tetap semangat dalam bekerja dan semoga sukses pernikahannya nanti dengan Ustad Andy), adikku Putri dan suaminya Eko (walaupun kalian yang nikah terlebih dahulu jadilah keluarga yang sakinah dan mawaddah), buat keponakanku yang imut-imut Ayu dan Mano (tumbuhlah menjadi anak yang sholeha berguna bagi Agama, keluarga, Nusa Bangsa). Buat Kakek Belandaku Fransiscus Supranto Haxinger, Bu'lek-bu'lekku, Om-omku seperti Om Abu dan bu'lek Tutik, Sepupu-sepuku, dan buat semua keluarga besarku. Terima kasih atas do'a dan dukungannya, sehingga peneliti sampai pada sarjananya.
12. Buat Adikku Memboet ceriwis termanis dan tersayang Rini Siska Yuniarni, makasih ya atas repetan, canda, suport, do'a-do'a, dan perhatian yang tulus dari awal masuk kuliah sampai kita sama-sama menyelesaikan studi, dan selalu ada untuk tempat berkeluh kesahku. Bagitu banyak cobaan yang kita hadapi semoga kita bisa melewatinya dengan baik dan tercapai segala cita-cita kita, Aku sadar tanpamu aku tak mungkin menjadi seperti sekarang ini. Semoga Allah SWT selalu melindungi dan meridhoi kita.
13. Buat sahabat dan abangdaku Salman Alfarizi, S.Psi, dan Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi (sekarang dosen di UMA, semoga sukses selalu), Arif Budiman, Hasbi, S.Psi, Hasnul, S.Psi, terima kasih dukungan dan masukkan selama ini dan tempatku mendapat pengalaman dan pelajaran tentang hidup. Aku bangga mempunyai kalian.
14. Buat teman-teman seperjuanganku Babet, Deny, Bang Anhar, Timah, Dian, Ijal, Nindia ndut, Mbak Vita, Asti, Ade, Novi, Dedy yang membantu dengan motivasi, dan doa. Makasih ya kebersamaan kita selama ini.

UNIVERSITAS MEDAN AREA dan Randa canda tawa kebersamaan kita, Maaf kalau peneliti

sering merepotkan kalian semua dan terkadang jahil dalam berbuat. Semoga apa yang kita cita-citakan dapat terwujud.

15. Seluruh teman-temanku stambuk 2005, dan setiap orang yang pernah hadir dalam perjalanan hidupku. Yang tak tertulis namanya disini karena keterbatasan tempat, namun akan tetap tertulis dalam ruang ingatanku.
16. Makasih Zazz dan Vario Hi-pink yang selalu setia menghantarkan dan menemani kemana saja peneliti pergi.
17. Terima kasih kepada orang-orang (tak mungkin disebutkan) atas ejekan yang diberikan kepadaku akibat kekuranganku selama ini, yang akhirnya membuat diriku dapat bangkit untuk menjadi baik. Semoga ini awal dari perubahanku untuk menuju sukses. Amin. Terima kasih telah membuatku semakin mengerti arti hidup dan rasa bersyukur.

Akhirnya kepada Allah SWT peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga, karena atas rahmat dan ridho-Nya skripsi ini dapat terselesaikan. Serta hanya Allah SWT yang dapat membalas kebaikan dan ketulusan hati mereka semua. Dalam skripsi ini masih banyak kesalahan-kesalahan, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran guna perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi dan dapat dimanfaatkan pembaca.

Medan, April 2010

Wassalam

Medika Arland

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian	8
C. Manfaat Penelitian	8
BAB II. LANDASAN TEORITIS	
A. Kepuasan Pasien	9
1. Pengertian Kepuasan Pasien	9
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .	10
3. Aspek-Aspek Kepuasan Pasien	12
B. Kualitas Pelayanan.....	14
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit	17
3. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan Rumah Sakit	19

C.	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Menggunakan Jasa Rawat Inap	30
D.	Hipotesis	22
BAB	III. METODE PENELITIAN	
A.	Identifikasi Variabel-variabel Penelitian	23
B.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	23
C.	Subjek Penelitian	24
D.	Metode Pengumpulan Data	25
E.	Validitas dan Reliabilitas	28
F.	Metode Analisis Data	31
BAB	IV. PELAKSANAAN, ANALISIS DATA, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Orientasi Kancha dan Persiapan Penelitian	32
B.	Analisis Data dan Hasil Penelitian	38
C.	Pembahasan	44
BAB	V. PENUTUP	
A.	Kesimpulan	46
B.	Saran	47
	DAFTAR PUSTAKA	49

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel :

1. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba	34
2. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kepuasan Pasien Sebelum Uji Coba	35
3. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kualitas Pelayanan Setelah Uji Coba	37
4. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kepuasan Pasien Setelah Uji Coba	38
5. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran	40
6. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan	40
7. Rangkuman Perhitungan r Product Moment	41
8. Statistik Induk	42
9. Nilai Rata-rata Hipotetik dan Nilai Rata-rata Empirik	43

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran :

- A. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan
- B. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Kepuasan Pasien
- C. Analisis Uji Asumsi dan Uji Hipotesis
- D. Skala Kualitas Pelayanan
- E. Skala Kepuasan Pasien
- F. Surat Keterangan Bukti Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada hakekatnya produk dan jasa tututan akan kepuasan pelanggan menjadi suatu keharusan pada saat ini. Hampir semua industri jasa dan produk jadi, akan mampu bersaing tumbuh dan berkembang apabila mampu menyediakan kebutuhan para pelanggan dengan menjaga kualitas dan mutu produk maupun jasanya.

Berdasarkan surat keputusan Menteri kesehatan No 335/Menkes/SK/VII/1995 tanggal 10 Juli 1995 tentang penentuan kelas rumah sakit adalah memberikan pelayanan yang bermutu yakni melalui pelayanan yang cepat, tepat dan nyaman serta terjangkau. Rumah sakit sebagai salah satu pelaksana utama program kesehatan masyarakat mengupayakan agar mampu berdaya guna dan berhasil guna. Tujuan utama dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit adalah dengan menjaga mutu yang tetap baik melalui pelayanan cepat, tepat dan nyaman serta harga yang terjangkau dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dengan demikian akan tercapai kepuasan pelanggan yang dapat menambah kepercayaan masyarakat kepada rumah sakit dan secara langsung konsekuensinya akan menambah pendapatan rumah sakit tersebut.

Kepuasan pasien menunjukkan suatu keadaan dimana pasien mendapatkan perhatian dan pelayanan kesehatan sebagaimana diharapkan maka tingkat kepuasan pasien semakin tinggi dan sebaliknya. Kepuasan pelanggan atau pasien

tidak bersifat satu dimensi dan dapat dilihat dari aspek-aspek kognitif (kepuasan terhadap jumlah dan kualitas informasi yang diberikan oleh Dokter), aspek Afektif (perasaan pasien bahwa tenaga medis tersebut tidak mendengarkan atau memahami kondisi kesehatannya dan kebutuhannya), aspek perilaku (penilaian pasien terhadap kemampuan Dokter dalam konsultasi tersebut) (Lewi, 1992).

Secara tradisional pengertian kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Kepuasan merupakan faktor yang ada dalam diri dan terjadi setelah seseorang menggunakan barang atau jasa yang dibelinya (Lewi, 1992):

Setiap individu pastilah mengharapkan agar selalu dalam keadaan sehat, karena kesehatan merupakan termasuk hal terpenting bagi manusia. Memiliki tubuh yang sehat adalah harapan seluruh individu. Namun dalam perjalanan hidupnya, individu sering kali mengalami kondisi tidak sehat dengan arti lain individu telah mengalami gangguan kesehatan (Lewi, 1992).

Hal seperti ini tentu saja harus mendapatkan sebuah tindakan yang serius, mengingat betapa pentingnya arti sebuah kesehatan diri. Berbagai tindakan dilakukan untuk melakukan tindakan penyembuhan dari yang hanya sekedar minum obat yang dibeli dari sebuah apotik atau warung sampai kepada diperlukannya tindakan yang lebih serius lagi yaitu pergi berobat ke sebuah rumah sakit guna mendapatkan pelayanan kesehatan yang lengkap.

Salah satu aspek kehidupan masyarakat yang senantiasa perlu mendapat pembinaan dan pengembangan adalah kesehatan masyarakat dalam pembahasan masalah kesehatan masyarakat, maka tidak terlepas dari masalah rumah sakit, dan

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, A. 1996. *Menjaga Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. Pustaka Sinar Harapan.

Azwar, S. 1992. *Rahabilitasi dan Validitas*. Yogyakarta. Alpha Sigma.

Departemen kesehatan Republik Indonesia surat keputusan menteri kesehatan No 335/Menkes/SK/VII/1995 *tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit dan petunjuk pelaksanaan kerja penyusunan Organisasi dan tata kerja Rumah Sakit Umum*. Jakarta

Departemen kesehatan Republik Indonesia. 1997. *Pedoman pelayanan pelaksanaan keperawatan dasar di Rumah Sakit. Persatuan Perawat Nasional Indonesia*. Jakarta.

Djojoisugitjo, 2001. *Pelayanan, Pengabdian Pasien*. Jakarta. Pustaka Binaman Pressindo.

Gerson, H. 2004. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Jakarta Press.

Hadi, S. 1986. *Metodologi Research Jilid I*. Yogyakarta. Yayasan Penerbit

Kuswadji. 1996. *Pelayanan Sumber Mutu Sukses*. Yogyakarta. Rineka Cipta.

Lewi. G. F. 1992. *Management Information System and Customer Satisfaction*
Bird Wallet Publishing Company , New Jerse; USA

Lopez, M. 1994. *Manajemen Kualitas Dalam Penerapan ISO 2000*. Jakarta, PT
Gramedia.

Pardede, 2003. *Mutu Pelayanan*. Jakarta, Dunia Pustaka Jaya.

Priharjo, R. 1995. *Praktek Keperawatan*. Jakarta.

Rangkuti, A. 2003. *Kepuasan Pelayanan*. Jakarta, Gramedia

Sriharjo, R. 1995. *Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta; ecc

Soejadi. 1996. *Pedoman Penilaian Kinerja Rumah S*

Sugiarto. E. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam*
Gramedia

Sulistiyono. 2005. *Kualitas Pelayanan Managering. I*

© 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

Kuswadji. 1996. *Pelayanan Sumber Mutu Sukses*. Yogyakarta. Rineka Cipta.

Lewi. G. F. 1992. *Management Information System and Customer Satisfaction*
Bird Wallet Publishing Company , New Jerse; USA

Lopez, M. 1994. *Manajemen Kualitas Dalam Penerapan ISO 2000*. Jakarta, PT
Gramedia.

Pardede, 2003. *Mutu Pelayanan*. Jakarta, Dunia Pustaka Jaya.

Priharjo, R. 1995. *Praktek Keperawatan*. Jakarta.

Rangkuti, A. 2003. *Kepuasan Pelayanan*. Jakarta, Gramedia

Sriharjo, R. 1995. *Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta; ecc

Soejadi. 1996. *Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit*. Jakarta. Katiga Bina.

Sugiarto. E. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta; Pt
Gramedia

Sulastomo. 2005. *Kualitas Pelayanan Managering*. Bandung. Gema Insani.

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

UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS PSIKOLOGI
MEDAN

Bapak/Ibu/Sdr/i yang saya hormati,

Terlebih dahulu saya mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas diberikan-Nya kesempatan kepada saya untuk bertemu dengan Bapak/Ibu/Sdr/i sekalian.

Saya Medika Arland, mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, dengan ini bermohon kepada Bapak/Ibu/Sdr/i agar berkenan membantu saya dalam melaksanakan penelitian. Adapun bantuan yang dapat Bapak/Ibu/Sdr/i berikan adalah dengan cara mengisi skala ukur yang saya lampirkan ini.

Dalam mengisi jawaban pada tempat yang telah ditentukan, usahakan jangan ada yang terlewati atau jawaban kosong. Jawaban Bapak/Ibu/Sdr/i semuanya benar sepanjang sesuai dengan keadaan ibu-ibu sekalian. Jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan akan dijaga kerahasiaannya. Untuk itu Bapak/Ibu/Sdr/i tidak perlu merasa takut atau khawatir, sebab jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan tidak ada kaitannya dengan hal apapun. Data yang saya peroleh nantinya semata-mata untuk tujuan ilmiah.

Bantuan yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan merupakan partisipasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan teori psikologi pada khususnya. Atas segala pengorbanan waktu dan tenaga Bapak/Ibu/Sdr/i serta atas kerja sama yang baik selayaknya saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya

Medika Arland

DATA IDENTITAS DIRI

Isilah data-data berikut ini sesuai dengan keadaan diri Bapak/Tbu/Sdr/i :

1. Nama (Inisial) : _____
2. Usia : _____
3. Jenis kelamin : Laki-laki/Perempuan
4. Penyakit yang diderita : _____
5. Lama menderita sakit : _____
6. Pekerjaan : _____

PETUNJUK PENGISIAN SKALA

Berikut ini saya sajikan beberapa pernyataan ke dalam 2 (dua) alat ukur (skala). Bapak/Ibu/Sdr/i diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam skala tersebut dengan cara memilih :

- SS = Bila merasa SANGAT SESUAI dengan pernyataan yang diajukan
S = Bila merasa SESUAI dengan pernyataan yang diajukan
TS = Bila merasa TIDAK SESUAI dengan pernyataan yang diajukan
STS = Bila merasa SANGAT TIDAK SESUAI dengan pernyataan yang diajukan

Bapak/Ibu/Sdr/i hanya diperbolehkan memilih satu pilihan jawaban pada setiap pernyataan dengan cara memberikan tanda silang (X) pada lembar jawaban yang tersedia sesuai dengan pilihan masing-masing.

Contoh :

Menurut saya, pelayanan yang diberikkan oleh perawat di rumah sakit ini tidak ramah

SS ~~X~~ TS STS

Tanda silang (X) menunjukkan seseorang itu merasa SESUAI terhadap pernyataan yang diajukan

SELAMAT BEKERJA

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

SKALA KUALITAS PELAYANAN

No	Uraian Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Menurut saya perawat disini mau memberitahukan pasien mengenai cara-cara menjaga kesehatan.	SS	S	TS	STS
2.	Perawat disini suka menyembunyikan trik-trik dalam menjaga kesehatan.	SS	S	TS	STS
3.	Saya kagum dengan perawat disini yang mau memberikan informasi yang dibutuhkan pasien.	SS	S	TS	STS
4.	Jarang sekali perawat disini mau menyampaikan informasi yang dibutuhkan pasien.	SS	S	TS	STS
5.	Para perawat mau menerima saran yang disampaikan pasien.	SS	S	TS	STS
6.	Para perawat kurang mau mendengar saran yang disampaikan pasien.	SS	S	TS	STS
7.	Saya beranggapan bahwa rumah sakit ini mau membantu pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat kurang mampu.	SS	S	TS	STS
8.	Menurut saya rumah sakit ini hanya mau mencari keuntungan saja.	SS	S	TS	STS
9.	Dibandingkan rumah sakit lain, menurut saya rumah sakit ini lebih baik.	SS	S	TS	STS
10.	Masih lebih banyak rumah sakit yang lebih baik jika dibandingkan dengan rumah sakit ini.	SS	S	TS	STS
11.	Jika terjadi sesuatu pada pasien, maka perawat cepat memberi pertolongan.	SS	S	TS	STS
12.	Perawat disini terkesan lamban dalam memberikan pertolongan.	SS	S	TS	STS
13.	Perawat-perawat disini mau mendengarkan keluhan pasien.	SS	S	TS	STS
14.	Susah sekali bagi saya untuk berbicara dengan perawat.	SS	S	TS	STS
15.	Seringkali perawat disini mengingatkan pasien untuk rajin kontrol kesehatan	SS	S	TS	STS
16.	Perawat disini kurang mau tahu dengan kesehatan pasien	SS	S	TS	STS
17.	Saya senang berobat disini karena pelayanannya memuaskan bagi saya.	SS	S	TS	STS
18.	Saya terpaksa berobat disini karena keluarga yang menyarankan.	SS	S	TS	STS
19.	Pelayanan yang diberikan rumah sakit ini ini membuat saya paham menjaga kesehatan.	SS	S	TS	STS
20.	Saya kurang paham dengan cara-cara yang disampaikan perawat dalam menjaga kesehatan.	SS	S	TS	STS

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

21.	Saya menilai bahwa perawat disini cukup memperhatikan pasien.	SS	S	TS	STS
22.	Saya merasa sering diabaikan para perawat.	SS	S	TS	STS
23.	Menurut saya perawat disini mau membujuk pasien yang malas minum obat.	SS	S	TS	STS
24.	Menurut saya perawat disini seringnya sibuk sendiri tanpa memperhatikan kondisi pasien.	SS	S	TS	STS
25.	Perawat mau menyarankan kepada pasien mengenai segala hal yang berkaitan dengan perawatan kesehatan.	SS	S	TS	STS
26.	Perawat suak bersikap tidak peduli dengan kondisi kesehatan pasien.	SS	S	TS	STS
27.	Saya tidak mau pindah ke rumah sakit yang lain jika saya sakit lagi.	SS	S	TS	STS
28.	Jika ditanya, saya lebih suka berobat di tempat yang lain.	SS	S	TS	STS
29.	Banyak saran yang saya terima dari rumah sakit ini.	SS	S	TS	STS
30.	Jarang sekali pihak rumah sakit memberikan saran yang positif.	SS	S	TS	STS
31.	Bagi saya perawat disini cukup teliti merawat pasien	SS	S	TS	STS
32.	Selama merawat pasien, para perawat disini suka bertindak semaunya	SS	S	TS	STS
33.	Perawat disini siap dipanggil jika dibutuhkan pasien setiap saat.	SS	S	TS	STS
34.	Susah sekali rasanya memanggil perawat saat sedang dibutuhkan.	SS	S	TS	STS
35.	Perawat siap merubah sikapnya jika pasien menegurnya	SS	S	TS	STS
36.	Bila pasien menegur, maka biasaya perawat akan marah.	SS	S	TS	STS
37.	Bagi saya rumah sakit ini telah mampu melayani masyarakat.	SS	S	TS	STS
38.	Menurut saya, banyak masyarakat yang kecewa dengan layanan rumah sakit.	SS	S	TS	STS
39.	Saya betah berobat di rumah sakit ini.	SS	S	TS	STS
40.	Saya ingin segera keluare dari rumah sakit ini.	SS	S	TS	STS
41.	Saya beranggapan bahwa perawat disini sabai merawat pasien	SS	S	TS	STS
42.	Saya keecwa selama berobat disini, karena perawatnya suka bersikap kasar	SS	S	TS	STS
43.	Selama menjalankan tugas, perawat disini tidak pernah terlihat mengeluh.	SS	S	TS	STS
44.	Kalau pasien banyak permintaan, perawat disini suka mengeluh.	SS	S	TS	STS
45.	Apa yang saya butuhkan dalam berobat dapat dipenuhi oleh pihak rumah sakit	SS	S	TS	STS

46.	Pihak rumah sakit sering membuat saya kecewa dengan pelayanannya	SS	S	TS	STS
47.	Saya akan menyarankan teman-teman yang sakit agar berobat di rumah sakit ini saja.	SS	S	TS	STS
48.	Jika ada kerabat yang ingin berobat, lebih baik jangan di rumah sakit ini.	SS	S	TS	STS
49.	Saya senang berobat disini karena perawatnya ramah.	SS	S	TS	STS
50.	Bila bertemu dengan perawat tertentu di rumah sakit ini, saya langsung tidak bersemangat.	SS	S	TS	STS
51.	Perawat mau memberi saran untuk menjaga kesehatan	SS	S	TS	STS
52.	Perawat disini kurang mau tahu dengan kondisi pasien.	SS	S	TS	STS



SKALA KEPUASAN PASIEN

No	Uraian Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Perawat disini mudah dijumpai bila pasien membutuhkan.	SS	S	TS	STS
2.	Saya kesal setiap kali ingin menemui perawat.	SS	S	TS	STS
3.	Segala kebutuhan pasien di rumah sakit ini dipenuhi oleh perawat.	SS	S	TS	STS
4.	Saya bingung sebab banyak kebutuhan saya di rumah sakit ini harus saya usahakan sendiri.	SS	S	TS	STS
5.	Selama berada di rumah sakit, saya selalu merasa senang.	SS	S	TS	STS
6.	Selama berada di rumah sakit, penyakit saya semakin parah melihat sikap perawat yang tidak menyenangkan hati.	SS	S	TS	STS
7.	Perawat selalu datang tepat waktu dalam bekerja.	SS	S	TS	STS
8.	Seringkali perawat tidak berada di tempat saat jam mereka bertugas.	SS	S	TS	STS
9.	Selama saya dirawat di rumah sakit ini, para perawat terlihat kompak.	SS	S	TS	STS
10.	Selama saya dirawat di rumah sakit ini, terlihat para perawat berkelompok-kelompok.	SS	S	TS	STS
11.	Saya puas mendapatkan perawatan di rumah sakit ini dimana para perawat menunjukkan sikap yang profesional.	SS	S	TS	STS
12.	Saya kecewa dengan pelayanan rumah sakit ini yang tidak memperhatikan pasien sepenuhnya.	SS	S	TS	STS
13.	Setiap kali saya membutuhkan perawat, maka mereka selalu siap.	SS	S	TS	STS
14.	Ada saja alasan perawat untuk menghindar bila pasien memanggil.	SS	S	TS	STS
15.	Jika ada pasien yang mengeluh, para perawat segera memberi respon	SS	S	TS	STS
16.	Para perawat tidak mau tahu jika ada pasien yang mengeluh.	SS	S	TS	STS
17.	Saya betah berada di rumah sakit ini:	SS	S	TS	STS
18.	Ingin saja rasanya saya pindah berobat ke rumah sakit yang lain.	SS	S	TS	STS
19.	Jika belum waktunya pulang, para perawat tetap bekerja merawat pasien.	SS	S	TS	STS
20.	Walaupun belum waktunya pulang, namun para perawat sering meninggalkan tugas.	SS	S	TS	STS
21.	Jika perawat terlihat sibuk, maka perawat yang lain segera membantu.	SS	S	TS	STS

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 Front (repository.uma.ac.id)27/4/22

22.	Sesama perawat terlihat saling melemparkan tanggungjawab.	SS	S	TS	STS
23.	Perawat terampil dalam merawat pasien.	SS	S	TS	STS
24.	Banyak perawat yang terlihat canggung dalam merawat pasien.	SS	S	TS	STS
25.	Perawat tetap menyapa pasien setiap kali masuk ruangan.	SS	S	TS	STS
26.	Perawat terlihat sombong sebab tidak mau menyambut teguran pasien.	SS	S	TS	STS
27.	Para perawat suka menanyakan apa yang diinginkan pasien.	SS	S	TS	STS
28.	Para perawat tidak mempedulikan keluhan-keluhan yang disampaikan pasien.	SS	S	TS	STS
29.	Sikap yang ditunjukkan perawat kepada pasien menimbulkan simpati pasien.	SS	S	TS	STS
30.	Banyak sikap perawat disini yang tidak saya sukai.	SS	S	TS	STS
31.	Jadwal kunjungan perawat kepada pasien tepat waktu.	SS	S	TS	STS
32.	Jarang sekali perawat mengontrol kondisi pasien secara rutin.	SS	S	TS	STS
33.	Hubungan para perawat dengan dokter di rumah sakit ini terlihat harmonis.	SS	S	TS	STS
34.	Para perawat hanya bersikap ramah jika ada dokter.	SS	S	TS	STS
35.	Perawat dalam melayani pasien bersikap lemah lembut.	SS	S	TS	STS
36.	Sikap kasar perawat dalam merawat pasien masih banyak terlihat di rumah sakit ini.	SS	S	TS	STS
37.	Meskipun sedang sibuk, perawat siap dipanggil jika diperlukan.	SS	S	TS	STS
38.	Jika perawat sedang sibuk, maka biasanya mereka akan marah jika dipanggil.	SS	S	TS	STS
39.	Para perawat selalu memperhatikan kondisi pasien.	SS	S	TS	STS
40.	Sekalipun kondisi pasien tengah memprihatinkan, namun perawat tenang-tenang saja.	SS	S	TS	STS
41.	Selama merawat pasien, sikap perawat sangat ramah kepada pasien.	SS	S	TS	STS
42.	Saya merasa takut setiap kali perawat datang melihat ke kamar.	SS	S	TS	STS
43.	Selama bekerja, para perawat jarang yang terlihat bermain-main.	SS	S	TS	STS
44.	Jika kondisi pasien tenang, biasanya para perawat tidur-tiduran.	SS	S	TS	STS
45.	Para perawat di rumah sakit senang mengerjakan sesuatu bersama-sama.	SS	S	TS	STS
46.	Para perawat sendiri-sendiri di rumah sakit ini.	SS	S	TS	STS
47.	Perawat terlihat cekatan selama merawat pasien.	SS	S	TS	STS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

48.	Perawat banyak yang terlihat melakukan kesalahan selama merawat pasien.	SS	S	TS	STS
49.	Jika saya ingin bertanya sesuatu, maka perawat biasanya siap melayani.	SS	S	TS	STS
50.	Perawat terlalu sibuk sehingga sulit untuk ditemui.	SS	S	TS	STS
51.	Jika ada masalah pada pasien, maka perawat cepat datang menyelesaikannya.	SS	S	TS	STS
52.	Perawat tidak peduli dengan permasalahan yang dihadapi pasien.	SS	S	TS	STS
53.	Jika ada pasien yang marah-marah, biasanya perawat menanggapi dengan senyuman.	SS	S	TS	STS
54.	Perawat tidak menanggapi pasien yang marah-marah selama dirawat.	SS	S	TS	STS
55.	Jarang sekali terlihat perawat yang membuang waktu dengan mengobrol.	SS	S	TS	STS
56.	Para perawat lebih banyak membuang waktu dengan duduk-duduk ngobrol.	SS	S	TS	STS
57.	Perawat yang lain belum mau pulang jika ada temannya yang belum menyelesaikan pekerjaan.	SS	S	TS	STS
58.	Jika ada seorang perawat yang kesusahan, biasanya perawat yang lain tidak mau tahu.	SS	S	TS	STS
59.	Selama merawat pasien, perawat tidak pernah terlihat mengeluh.	SS	S	TS	STS
60.	Perawat menunjukkan sikap jengkel jika ada pasien yang cerewet.	SS	S	TS	STS

KOMITE PENDIDIKAN, PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI KESEHATAN
RSUD Dr RM DJOELHAM KOTA BINJAI
Jln.Sultan Hasanuddin No. 9 ☎ (061) 8821372 Kode Pos 20713
BINJAI

Binjai, 16-November 2009

Nomor : 071 - 952
Lampiran : --
Perihal : Izin **Survey**

Kepada Yth :
Dekan Universitas Medan Area
di -
Medan

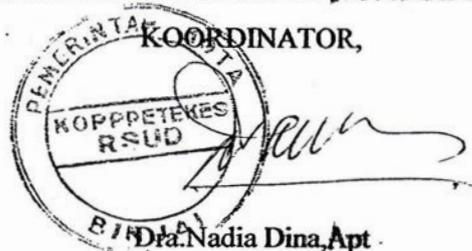
Sehubungan dengan surat dari Universitas Medan Area Medan . nomor :
1640/FO/PP/2009, tanggal 13 Nopember, perihal : Survey untuk pengambilan data.

Dengan ini kami beritahukan Mahasiswa Universitas Medan Area Medan yang namanya
tersebut dibawah ini diberi izin:

N a m a : Medika Arland
N i m : 05.860.0130
Judul : Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien
Menggunakan jasa rawat inap di Rumah Sakit Umum Djoelham
Binjai.

Demikian disampaikan, untuk urusan selanjutnya.

An.KETUA KOPPPETEKES
RSUD Dr RM DJOELHAM KOTA BINJAI

KOORDINATOR,

Dra.Nadia Dina,Apt.

NIP.140 231 371

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



FAKULTAS PSIKOLOGI

JALAN KOLAM NO. 1 MEDAN ESTATE

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

Email:uma001@indosat.net.id Website:uma.ac.id

Nomor : 0325 /FO/PP/2010

2 Maret 2010

Lampiran :-

Hal : Pengambilan Data

Yth. Pimpinan
Rumah Sakit Dr. Djoelham Binjai
Jalan Sultan Hasanuddin Kec. Binjai Kota

Dengan hormat,

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

Nama : Medika Arland
NPM : 05.860.0130
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data pada *Rumah Sakit Dr. Djoelham Binjai*, guna penyusunan skripsi yang berjudul: **"Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien menggunakan Jasa Rawat Inap di Rumah Sakit Djoelham Binjai."**

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.

Wakil Dekan
Bidang Akademik,

Gudi Budiman, S.Psi.

Tembusan :

1. Mahasiswa Ybs.
2. Peringgal

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

