

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, 2007, [www.Klinis-Kualitas Pelayanan Kesehatan.com/2007/](http://www.Klinis-Kualitas Pelayanan Kesehatan.com/2007/)
- Ahmadi, A. H. 2003, Psikologi Umum. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2000. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Azrul Azwar. 1996, Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar, S. 1989, Sikap Manusia, Teori dan Pengukuran. Seri Ilmu Sumber Daya Manusia. Edisi III. Yogyakarta, Liberty.
- Davis, M, H. 1983. Measuring Individual Differences In Empathy : Evident For A Multidimensional Approach. Journal Of Psychological And Social Psychological.
- Dep-Kes, RI. 1991, Pedoman Penerapan Proses Perawatan di Rumah Sakit. Jakarta : CV Rajaawali.
- . 1999, Pedoman Penerapan Proses Perawatan di Rumah Sakit Jakarta : CV Rajawali.
- DPP PPNI, 1996. Standar Praktik Keperawatan. Jakarta : DPP PPNI DEPKES RI
- Eka Susanti, 2009. Hubungan Antara Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat dengan Stress yang dialami Pasien Rawat Inap di RSUD Haji Adam Malik Medan. Skripsi (tidak diterbitkan) Medan : Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
- Gardner. 1998, Gangguan Emosi Pada Pelayanan Medis. Terjemahan : Annals Of Internal Medicine.
- Goleman, D. 1996, Emotional Intelligence. Kecerdasan Emosional. Mengapa EI Lebih Penting daripada IQ. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gunarsa, Singgih. D. 1992. Konseling dan Psikoterapi. Jakarta : PT. BPK Gunung Mulia.
- Hadi, S. 1987, Metodologi Research II. Untuk Penelitian Paper, Skripsi, Thesis dan Disertasi, Yogyakarta, Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM.
- Hadi, S. 2004, Metodologi Research. Jilid IV. Yogyakarta : Adi

- Hadi, S dan Pamardiningsih, 2000, Manual SPS (seri program statistik). Yogyakarta : UGM
- Hanafia, J. 1997, Etika Kedokteran dan Hukum Kesehatan. Medan : USU
- Hj. Tengku, j. 2006, Hubungan antara rasa empati dengan kebiasaan merokok ditempat umum pada sisiwa SMK Putra Anda Binjai. Skripsi (tidak diterbitkan) Medan : Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
- H. Zaidin Ali. 2002, Dasar-dasar Keperawatan Profesional. Jakarta : Widya Medika.
- Hurlock,E, B. 1996, Psikologi Perkembangan. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Irene Diana Sari W, SE.MM. 2008, Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan. Penerbit: Mitra Cendikia Jogjakarta.
- Johson. J. A. Check. 1983, Journal Of Personality and Social Psychology.
- Lamintang, P.A.F. 2003, Pelayanan Kesehatan dan Hukum. Jakarta : Bina Cipta
- Leimena, R, J. 1994, Costumer Service di Rumah Sakit Jakarta.
- Lindgren, H, C. 1974, An Intraduction to Sosial Psychology, New York : John Wiley and Sonns
- Lismidar, H. 1990. Proses Keperawatan. Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Lumenta. 1989, Hospital, Citra Peran dan Fungsi. Jakarta : Penerbit Kanisumus.
- Maricce Rosty. A, N. 2004, Perbedaan Kualitas Keperawatan pada Perawat Sebelum dan Setelah Mengikuti Pelatihan Asuhan Keperawatan di Badan Pelayanan Kesehatan Rs. Dr. Pringadi Kota Medan. Skripsi (tidak diterbitkan) Medan : Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
- Restu Kartiko Widi. 2010, Asas Metodologi Penelitian, Yogyakarta : Graha Ilmu
- Setiawan tjahjono. 1986, Hubungan Antara Tingkat Emapati dengan Intensi Prososial pada Anak Kelas 3-5 SD Tarakanita Bumijo Yogyakarta, *Jurnal Psikologi*.
- Weinerman, E, F. 1973. Social Medicine In Easter Europe. The Organization of Healt Service and Education of Health Personal in Czechoslovakia, Hungary and Cambridge : Harvad University Press.

[www.bacaansantai.blog.com](http://www.bacaansantai.blog.com).

[www.Desentralisasi-kesehatan.net.id/11042004/pelatihan SPKK](http://www.Desentralisasi-kesehatan.net.id/11042004/pelatihan_SPKK).

[www.Faddlie.web.id/bangfad/Peran-Data-Fungsi.Perawat.htm](http://www.Faddlie.web.id/bangfad/Peran-Data-Fungsi.Perawat.htm),2006.

[www.Klinis-kualitas pelayanan kesehatan.com/2007/](http://www.Klinis-kualitas_pelayanan_kesehatan.com/2007/).

[www.Smartpsikologi.blogspot.com/2007/apakah-genger-itu.htm](http://www.Smartpsikologi.blogspot.com/2007/apakah-genger-itu.htm).



Nama/Inisial :

Umur :

Alamat :

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Saya mencoba merasakan apa yang dirasakan pasien sehingga saya memahami keadaannya.				
2	Saya berkeinginan untuk selalu memberikan semangat kepada pasien agar cepat sembuh.				
3	Saya tersentuh, ketika pasien dalam keadaan kritis				
4	Ketika dalam keadaan panik, saya menjadi mudah takut dalam menghadapi pasien.				
5	Saya mengerti bagaimana keadaan pasien, sehingga saya akan membantu semampunya.				
6	Ketika membantu dalam tahap pemulihan pasien, saya selalu berfikir untuk dapat menjelaskan bagaimana caranya agar pasien selalu dalam keadaan sehat.				
7	Saya memberi dorongan motivasi saat pasien menceritakan sakit yang diderita				
8	Ketika melihat pasien dalam keadaan darurat, dengan penuh pengertian saya menolong pasien tersebut.				
9	Saya memberikan respon yang baik terhadap keluhan pasien.				
10	Saya ingin punya kemampuan yang dapat menyembuhkan semua pasien saya.				
11	Saya dapat mengerti pasien yang bersikap kasar saat menahan sakitnya				
12	Saya sangat menyesal jika perawatan yang saya berikan sampai mengecewakan pasien maupun keluarga pasien				
13	Saya menerima keluhan pasien karena memahami penderitaannya				
14	Sebagai perawat saya ingin sekali memahami karakter saya lebih baik sebagai seorang perawat yang dapat bertanggung jawab atas tugas-tugas saya.				
15	Saya kasihan pasien yang putus asa dengan keadaannya				
16	Saya terkadang cenderung kehilangan kendali saat melakukan perawatan pasien dalam keadaan darurat.				
17	Ketika saya berada di hadapan pasien, saya mencoba untuk memperkenalkan diri saya sepenuhnya sebagai seorang perawat.				
18	Saya menginginkan keberhasilan sebagai perawat ketika pasien				

	itu sembuh				
19	Saya membantu memberikan informasi kepada pasien yang belum mendapatkan haknya sebagai pasien				
20	Kadang saya merasa tidak mempunyai harapan dalam menolong pasien, ketika saya berada pada situasi yang sangat emosional.				
21	Ketika pasien mengeluarkan bau yang tidak sedap saya tidak merasa jijik				
22	Ketika saya mengamati seorang pasien secara baik, saya berusaha untuk dapat menjalankan tugas saya sebagai seorang perawat.				
23	Ketika saya melihat pasien yang berangsur membaik, saya memberikan semangat kepadanya				
24	Saya terlihat tidak efektif ketika menghadapi pasien, yang di akibatkan kerisauan saya.				
25	Saya memahami kekesalan pasien terhadap pelayanan yang kurang memuaskan				
26	Ketika saya melihat seorang pasien yang mengalami kesakitan, saya berpikir bagaimana caranya untuk menenangkan pasien tersebut.				
27	Saya teringat membantu pasien yang kesulitan menyampaikan keluhannya				
28	Ketika saya melihat pasien sangat membutuhkan bantuan dalam keadaan darurat, saya menjadi heboh dan panik.				
29	Saya memperhatikan keadaan pasien, sebelum mengambil tindakan medis yang menyakitkan				
30	Saya menenangkan pasien mengeluh pasien saat mengeluh tentang penyakitnya				
31	Di saat saya membantu pasien, saya terkadang berpikir bagaimana bila saya yang menjadi pasien tersebut.				

**Nama/Inisial :**

**Umur :**

**Alamat :**

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Saya mencoba merasakan apa yang dirasakan pasien sehingga saya memahami keadaannya.				
2	Saya berkeinginan untuk selalu memberikan semangat kepada pasien agar cepat sembuh.				
3	Saya tersentuh, ketika pasien dalam keadaan kritis				
4	Ketika dalam keadaan panik, saya menjadi mudah takut dalam menghadapi pasien.				
5	Saya mengerti bagaimana keadaan pasien, sehingga saya akan membantu semampunya.				
6	Ketika membantu dalam tahap pemulihan pasien, saya selalu berfikir untuk dapat menjelaskan bagaimana caranya agar pasien selalu dalam keadaan sehat.				
7	Saya memberi dorongan motivasi saat pasien menceritakan sakit yang diderita				
8	Ketika melihat pasien dalam keadaan darurat, dengan penuh pengertian saya menolong pasien tersebut.				
9	Saya memberikan respon yang baik terhadap keluhan pasien.				
10	Saya ingin punya kemampuan yang dapat menyembuhkan semua pasien saya.				
11	Saya dapat mengerti pasien yang bersikap kasar saat menahan sakitnya				
12	Saya sangat menyesal jika perawatan yang saya berikan sampai mengecewakan pasien maupun keluarga pasien				
13	Saya menerima keluhan pasien karena memahami penderitaannya				
14	Sebagai perawat saya ingin sekali memahami karakter saya lebih baik sebagai seorang perawat yang dapat bertanggung jawab atas tugas-tugas saya.				
15	Saya kasihan pasien yang putus asa dengan keadaannya				
16	Saya terkadang cenderung kehilangan kendali saat melakukan perawatan pasien dalam keadaan darurat.				
17	Ketika saya berada di hadapan pasien, saya mencoba untuk memperkenalkan diri saya sepenuhnya sebagai seorang perawat.				
18	Saya menginginkan keberhasilan sebagai perawat ketika pasien				

	itu sembuh				
19	Saya membantu memberikan informasi kepada pasien yang belum mendapatkan haknya sebagai pasien				
20	Kadang saya merasa tidak mempunyai harapan dalam menolong pasien, ketika saya berada pada situasi yang sangat emosional.				
21	Ketika pasien mengeluarkan bau yang tidak sedap saya tidak merasa jijik				
22	Ketika saya mengamati seorang pasien secara baik, saya berusaha untuk dapat menjalankan tugas saya sebagai seorang perawat.				
23	Ketika saya melihat pasien yang berangsur membaik, saya memberikan semangat kepadanya				
24	Saya terlihat tidak efektif ketika menghadapi pasien, yang di akibatkan kerisauan saya.				
25	Saya memahami kekesalan pasien terhadap pelayanan yang kurang memuaskan				
26	Ketika saya melihat seorang pasien yang mengalami kesakitan, saya berpikir bagaimana caranya untuk menenangkan pasien tersebut.				
27	Saya teringat membantu pasien yang kesulitan menyampikan keluhannya				
28	Ketika saya melihat pasien sangat membutuhkan bantuan dalam keadaan darurat, saya menjadi heboh dan panik.				
29	Saya memperhatikan keadaan pasien, sebelum mengambil tindakan medis yang menyakitkan				
30	Saya menenangkan pasien mengeluh pasien saat mengeluh tentang penyakitnya				



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS PSIKOLOGI

JALAN KOLAM NO. 1 MEDAN ESTATE

TELP. (061) 7366878, 736434E, FAX. 7366998 MEDAN 20223

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

Nomor : 6305 /FO/PP/2010

10 Maret 2010

Lampiran : -

Halaman : 1

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

Dengan hormat,

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

Nama : Djan Putri Astuti  
NPM : 05.860.0151  
Program Studi : Ilmu Psikologi  
Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data pada **Rumah Sakit Dr. Djoelham Binjai**, guna penyusunan skripsi yang berjudul: **"Hubungan antara Kemampuan Berempati dengan Kualitas Pelayanan Perawat Rumah Sakit Umum Dr. RM. Djoelham Kota 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 kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan  
Bidang Akademik  
Suhadi Budiman, S.Psi.

Tembusan :

1. Mahasiswa Ybs.
2. Peringgal



# KOMITE PENDIDIKAN, PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI KESEHATAN

**RSUD Dr.R.M.DJOELHAM KOTA BINJAI**  
(AKREDITASI DEP.KES.RI.NO : YM01.10/III/3139/09 TGL 13 AGUSTUS 2009)  
Jln. Sultan Hasa uddin No.9 (061) 8821372 Kode Pos 20713  
**BINJAI**

Binjai, 12 Maret 2010

Nomor : 071 - 0291  
Sifat : Penting  
Lamp : -  
Perihal : Selesai Penelitian

Sehubungan dengan surat dari Dekan fakultas psikologi Universitas Medan Area tanggal 10 maret 2010 Nomor : 0383/FO/PP/2010 Perihal: pengambilan data.

Dengan ini kami beritahukan mahasiswa yang tersebut namanya dibawah ini :

Nama : Dian Nstri Astuti  
NIM : 05.860.0151  
Judul : Hubungan antara Kemampuan berempati dengan kualitas pelayanan Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Dr.R.M Djoelham Kota Binjai

Telah selesai penelitian.

Demikian disampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

a/n KETUA KOPPETEKES

RSUD Dr.R.M.DJOELHAM KOTA BINJAI



NIP.140 231 371