

ABSTRAK
Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area
April 2009

Eka Susanti Sembiring : 04 860 0100

**Hubungan Antara Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat Dengan
Stres Yang Dialami Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Haji Adam
Malik Medan**

Secara umum stres merupakan suatu keadaan atau kondisi yang muncul ketika seseorang dihadapkan pada kejadian yang dirasakan oleh seseorang dapat membahayakan keadaan fisiologis dan psikologis, sebagai bagian dari pengalaman hidup stres merupakan hal yang sangat rumit dan kompleks, karena itu stres dapat dilihat dari sudut pandang yang berbeda. Stres yang dialami oleh individu akan merubah cara kerja sistem kekebalan tubuh dan stres dapat juga menurunkan daya tahan tubuh dan mudah terserang penyakit. Sumber-sumber psikologis dari stres tidak hanya menurunkan kemampuan kita untuk menyesuaikan diri, tetapi secara tajam juga mempengaruhi kesehatan kita. Sebagai manusia seutuhnya stres yang dihadapi bersifat menyeluruh didalam kaitannya dengan manusia, stres yang ada dalam diri pasien dapat diatasi bila persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat bersifat positif dan baik, artinya pelayanan yang berlangsung selama proses perawatan dengan menunjukkan kualitas dapat mengubah persepsi pasien yang sebelumnya negatif terhadap pelayanan medis akan menjadi hal yang positif.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara persepsi terhadap kualitas pelayanan perawat dengan stres yang dialami pasien di Rumah Sakit Umum Haji Adam Malik Medan.

Alat ukur yang dipakai dalam penelitian ini adalah Skala, ada dua skala yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala persepsi terhadap kualitas pelayanan perawat dengan aspek-aspek sebagai berikut: pelayanan yang kompleks, pelayanan yang terpadu, penjaminan kualitas, adanya kesesuaian, serta pemahaman, dan skala stres dengan aspek-aspek sebagai berikut: lingkungan, psikososial, spritual, diri sendiri dan pikiran.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan metode skala. Skala adalah suatu daftar yang berisi sejumlah pernyataan yang diberikan kepada subjek agar dapat mengungkap aspek-aspek psikologis yang ingin diketahui. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien dengan penyakit akut dengan usia 40-50 tahun dan sedang melakukan perawatan di Rumah Sakit Umum Haji Adam Malik Medan.

Berdasarkan hasil metode analisis data diperoleh bahwa hasil perhitungan koefisien korelasi antar variabel diperoleh (r_{xy}) sebesar $-0,414$; $p < 0,010$ persepsi terhadap kualitas pelayanan perawat berpengaruh terhadap stres pasien sebesar $0,171$ %. Maka dari hasil metode analisis data dapat dinyatakan ada hubungann negatif yang signifikan antara persepsi terhadap kualitas pelayanan perawat dengan stres yang dialami pasien. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan korelasi *product moment* dengan bantuan analisis program SPSS.

Kata Kunci : Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat, Stres Pasien.