

UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillaahir Rahmaanir Rahim,

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadiran Illahi Rabbi, yang karena hanya dengan ijin, rahmat, taufiq serta hidayah-Nya semata sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DENGAN STRES YANG DIALAMI PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM HAJI ADAM MALIK MEDAN” Shalawat beserta salam tetap terlimpahkan kepadanya yang mulia baginda Rasulullah SAW, beserta keluarga, sahabat dan seluruh pengikutnya yang mengikuti jejak langkahnya sampai akhir zaman.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Teristimewa kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah membesarkan dan memberikan dorongan moril dan materil serta do'a yang tulus untuk penulis
2. Ibu Dra. Irna Minauli, M.Si sebagai dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
3. Ibu Dra. Nefi Darmayanti, M.Si sebagai dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya serta memberikan dorongan moril, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

4. Ibu Babby Hasmayni, S.Psi, M.Si sebagai dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, perhatian, saran dan bimbingannya dalam menulis skripsi ini hingga selesai
5. Ibu Afisah Wardah Lubis, S.Psi, M.Si sebagai ketua jurusan Psikologi Anak dan Perkembangan Fakultas Psikologi dan bersedia menjadi ketua sidang meja hijau
6. Ibu Suryani Hardjo, S.Psi, MA yang telah meluangkan waktunya sebagai dosen tamu pada sidang meja hijau
7. Bapak Andi Candra, S.Psi, M.Si yang telah meluangkan waktu untuk menjadi sekretaris pada sidang meja hijau.
8. Seluruh staff pengajar dan karyawan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area
9. Bapak Dr. M. Nur Rasyid Lubis, SpB selaku Direktur Rumah Sakit Umum Adam Malik Medan beserta staf-staf Rumah Sakit Umum Adam Malik Medan yang telah memberikan izin dan bantuan kepada penulis dalam mengadakan penelitian.
10. Terima kasih buat Pakde Sunarno yang telah bersedia meluangkan waktunya membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Abang-abangku (Bambang dan Boy Ananda SST) terima kasih banyak karena telah banyak membantu penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

12. Sahabat-sahabatku (Adek, Risa, Ziah) terima kasih untuk bantuan, dorongan serta kebersamaannya selama ini dan semoga persahabatan kita untuk selamanya dan akan menjadi kenangan buat kita semua.
13. Terima kasih buat Serda Rice Angga Risa atas dukungan dan motivasinya sehingga penulis bersemangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
14. Teman-teman Fakultas Psikologi Stambuk 04 khususnya kelas A terima kasih atas kebersamaan kita selama ini.
15. Terima kasih buat Andika yang telah banyak memberikan dorongan serta motivasi buat penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan semua ini. Kamu adalah yang terbaik.
16. Semua pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang terkait dalam penyelesaian skripsi ini.

Medan, April 2009

Penulis

Eka Susanti Sembiring

DAFTAR TABEL

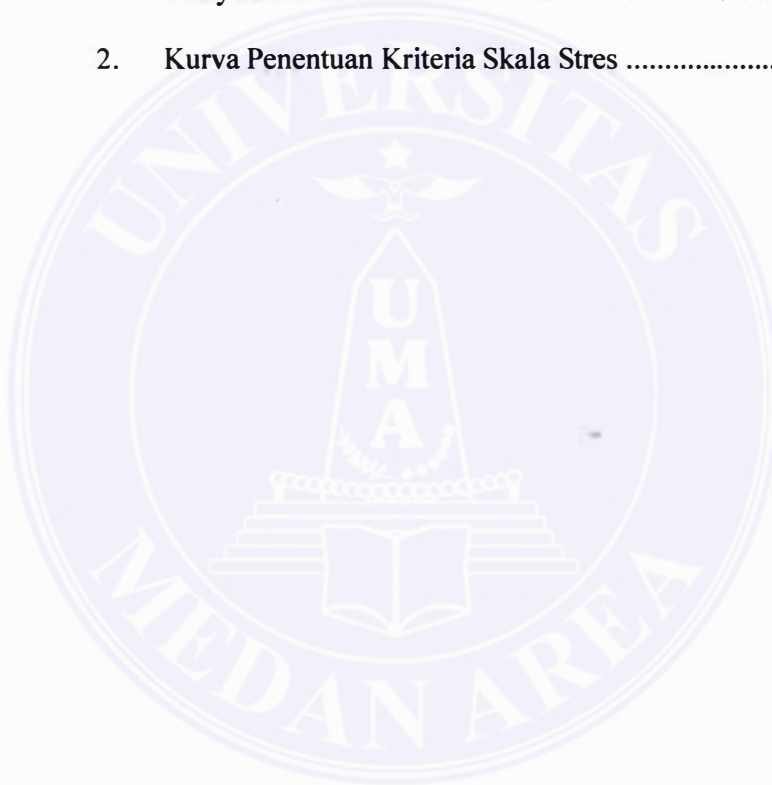
Tabel :

1. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Stres pasien sebelum penelitian	49
2. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Persepsi Terhadap kualitas Pelayanan Perawat Sebelum penelitian	50
3. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Stres Pasien Setelah penelitian	52
4. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan perawat Setelah penelitian	53
5. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran	55
6. Rangkungan Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan	55
7. Rangkuman Hasil Analisis Korelasi <i>Product Moment</i>	56
8. Statistik Induk	57
9. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Nilai Rata-rata Empirik	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar :

1. Kurva Penentuan Kriteria Persepai Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat 59
2. Kurva Penentuan Kriteria Skala Stres 59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

A. Uji Coba

A. 1. Hasil Uji Validitas Butir Skala Stres Pasien	67
A. 2. Hasil Uji Reliabilitas Skala Stres Pasien	70
A. 3. Hasil Uji Validitas Butir Skala Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat	71
A. 6. Hasil Uji Reliabilitas Skala persepsi terhadap Kualitas pelayanan perawat	74

B. Uji Asumsi

B. 1 Uji Normalitas Sebaran	75
B. 2. Uji Linearitas Sebaran	77

C. Analisis Korelasi Product Moment

79

D. Skala

D. 1. Skala Stres pasien	
D. 2. Skala Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat	

E. Surat Keterangan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
HALAMAN MOTTO	
ABSTRAK	i
UCAPAN TERIMA KASIH	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Penelitian	8
C. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Stres pada pasien rawat inap	10
1. Pengertian Stres pada pasien rawat inap	10
2. Sumber-Sumber Stres pada pasien rawat inap	12

3. Aspek-aspek yang mempengaruhi stress pada pasien	15
B. Persepsi	17
1. Pengertian persepsi	17
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi	19
3. Ciri-ciri persepsi.....	21
C. Kualitas layanan perawat	22
1. Pengertian kualitas layanan perawat	22
2. Manfaat kualitas pelayanan bagi perawat	23
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perawat .	25
4. Faktor –faktor yang dipertimbangkan dalam kualitas layanan... perawat.....	28
5. Aspek-aspek kualitas layanan perawat.....	29
D. Persepsi terhadap kualitas pelayanan perawat	30
E. Hubungan persepsi terhadap kualitas pelayanan perawat dengan timbulnya stres pada pasien	33
F. Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Identifikasi Variabel Penelitian	36
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	36
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	38
D. Metode Pengumpulan Data	39
E. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	41

1. Validitas Alat Ukur	41
2. Reliabilitas Alat Ukur	43
F. Metode Analisa Data	44
1. Uji Normalitas	45
2. Uji Linearitas	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Orientasi Kanchah dan Persiapan Penelitian	46
1. Orientasi Kanchah	46
2. Persiapan administrasi	47
3. Persiapan Alat Ukur	49
B. Pelaksanaan Penelitian	51
1. Uji Asumsi	54
2. Hasil Perhitungan Analisis Korelasi Product Moment	56
3. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik	57
C. Pembahasan	60
BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65