

DAFTAR PUSTAKA

- A K, Budi. 1999. *Penatalaksanaan Stres*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta
- Atkinson, R.L, Atkinson, R.C, dan Hilgard, E.R. 1999. *Pengantar Psikologi jilid dua edisi kedelapan. Ahli bahasa oleh Agus Darma*. Jakarta: Erlangga.
- Atkinson, Jacqueline.1997. *Mengatasi stres di tempat kerja. Ahli bahasa oleh F. X Budiyanto*. Jakarta: Binapura aksara
- Azwar, S. 1992. *Validitas dan Reliabilitas*. Yogyakarta : Sigma Alpha.
- Chaplin. J. P. 2001. *Kamus Psikologi*. Perjamah : Kartini Kartono P. T. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Gunarsa, Singgih. 1995. *Psikologi Perawatan*. Jakarta: BPK gunung mulia
- Hardjana, Agus. 1994. *Stres tanpa distres*. Yogyakarta: Kanisius
- Hawari Dadang, 2001. *Manajemen stres, cemas dan depresi*. Cetakan II. Jakarta, FKUI.
- Idayanti Umi, 2000. *Hubungan antara persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit dengan kecemasan pada pasien ruang bedah di Rumah Sakit Haji Adam Malik Medan, (Tidak Diterbitkan)*, Medan : Fakultas Psikologi UMA.
- J.P, Charles. 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori Dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Kuswadi, S, Dr, 1996. *Penjaminan Mutu Praktek Dokter Keluarga*. Jakarta : Widya Medika
- Koentjoro Tjahjono, 2007. *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta : Andi Offset
- Mahsun. 2004. *bersahabat dengan stres*. Yogyakarta: Prisma media.
- Marimin, 1990. *Ilmu Kedokteran Jiwa*. Surabaya : Airlangga.
- Mechanic, D, 1996. *The Growth of Bureaucratic medicine*. New York: Wiley Interscience.

- Niven, Neil. 2002. *Psikologi Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Nasution, S. H, 2004. Hubungan Antara Syndrom Premenstruasi dengan Kualitas Pelayanan Perawat di RSUD Lubuk Pakam. Skripsi (tidak diterbitkan) Medan : Fakultas Medan Area.
- Rahima, Tuti. 2005. *Hubungan persepsi terhadap Lingkungan Kerja Fisik dengan Stres Kerja pada Karyawan Pabrik Industri Karet PT. Perkebunan Nusantara III Tanjung Morawa*. Skripsi (tidak diterbitkan). Medan : Universitas Medan Area.
- Rogers, Dr. T dan Graham, F. 1999. *Mengatasi Stress*, Terjemahan Kusnandar, 2001. Jakarta: Penerbit PT. Elex Media Komputindo.
- Rice, P L. 1987. *Stres And Health*. California : Wadsworth
- Suryabrata, Sumadi. 1995. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers

DATA IDENTITAS DIRI

Isilah terlebih dahulu data-data berikut ini :

Nama :

Jenis kelamin :

Tempat tinggal :

PETUNJUK PENGISIAN SKALA

Berikut ini saya sajikan beberapa pernyataan, saudara diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap pernyataan yang terdapat di dalam skala ini dengan cara memilih salah satu alternatif jawaban.

Bacalah setiap butir pernyataan dengan baik, kemudian pilihlah salah satu dari beberapa alternatif yang ada, saudara diharapkan mengisi semua jawaban tanpa ada yang dilewati, berilah tanda silang pada kolom jawaban mengenai isi pernyataan itu dengan pilihan jawaban sebagai berikut :

SS : Sangat Sesuai dengan isi pernyataan.

S : Sesuai dengan isi pernyataan.

TS : Tidak Sesuai dengan isi pernyataan.

STS : Sangat Tidak Setuju dengan isi pernyataan.

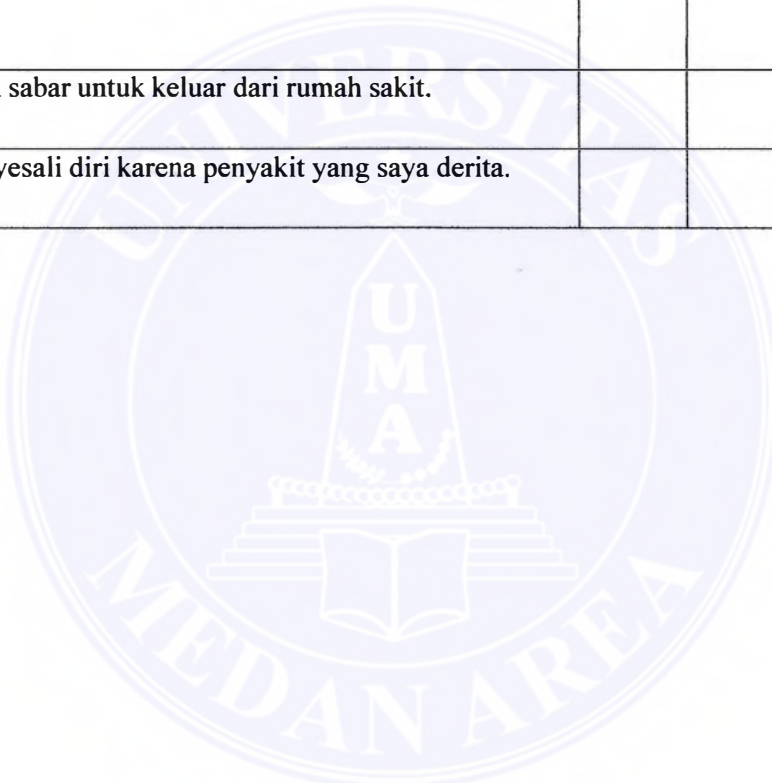
SKALA A

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya sering merasa kesal dengan penyakit yang saya alami.				
2.	Saya merasa takut jika dokter memberitahukan tentang kondisi kesehatan saya.				
3.	Banyak rasa kecewa ketika saya melakukan perawatan di rumah sakit ini.				
4.	Semakin kecil harapan saya untuk sembuh dengan perawatan yang diberikan oleh perawat.				
5.	Saya bisa tidur nyenyak di ruang inap rumah sakit ini.				
6.	Saya senang berada di rumah sakit ini karena kebersihannya terjaga.				
7.	Saya merasa nyaman dengan tempat tidur yang telah ditata oleh perawat.				
8.	Perawat selalu menjaga kebersihan alat-alat makan untuk pasien.				
9.	Saya yakin bahwa penyakit yang saya derita akan segera sembuh.				
10.	Kondisi rumah sakit ini dapat membantu menenangkan pikiran saya.				
11.	Saya berusaha untuk tenang jika penyakit saya sedang kambuh.				
12.	Kondisi tempat tidur rumah sakit ini membuat saya tidak nyaman.				
13.	Ada rasa jijik jika melihat kondisi rumah sakit ini.				
14.	Saya takut ke kamar mandi rumah sakit ini karena licin.				
15.	Rumah sakit ini selalu ribut membuat saya tidak nyaman.				
16.	Selama berada di rumah sakit ini saya merasa kondisi saya menjadi baik.				

17.	Ada kepuasan dalam diri saya ketika saya melakukan pengobatan di rumah sakit ini.				
18.	Saya tidak pernah merasa khawatir dengan penyakit ini.				
19.	Saya merasa senang setiap kali dokter melakukan pemeriksaan kepada saya.				
20.	Saya merasa nyaman ketika berobat di rumah sakit ini karena saya bisa beristirahat dengan tenang.				
21.	Suasana rumah sakit ini sangat nyaman bagi saya.				
22.	Perawat selalu bersikap ramah.				
23.	Perawat tidak pernah membatasi jam kunjungan kepada keluarga saya.				
24.	Semenjak saya berada di rumah sakit ini pikiran saya menjadi kacau.				
25.	Melihat kondisi pasien lainnya membuat saya cemas di rumah sakit ini.				
26.	Kadang-kadang saya sulit tidur jika saya memikirkan penyakit saya.				
27.	Jika penyakit saya sedang kambuh pikiran saya selalu mengarah pada kematian.				
28.	Suasana di rumah sakit ini membuat saya tertekan.				
29.	Saya merasa tertekan dengan sikap para perawat di rumah sakit ini.				
30.	Saya sering merasa ketakutan berada di rumah sakit ini.				
31.	Jarang sekali para medis menyampaikan informasi penting tentang kesehatan saya.				
32.	Selama dokter merawat saya, ada rasa takut dalam diri saya.				
33.	Perawat disini selalu bersikap ramah terhadap keluarga pasien.				
34.	Sulit sekali melakukan ibadah di rumah sakit ini, karena tidak adanya tempat ibadah yang disediakan.				
35.	Dokter tidak mau tahu dengan kondisi saya, sekalipun saya				

	merasa kesakitan dengan penyakit saya ini.				
36.	Perawat akan marah jika melihat pasien yang rewel.				
37.	Jika penyakit saya sedang kambuh dokter selalu ada dan selalu membantu saya.				
38.	Perawat tidak pernah melarang pasien untuk melakukan ibadah.				
39.	Banyak rasa kecewa saya ketika melaukan pengobatan di rumah sakit ini.				
40.	Semakin kecil harapan saya untuk sembuh ketika saya melakukan pengobatan di rumah sakit ini.				
41.	Sata merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit ini yang selalu mengutamakan kondisi ekonomi pasien.				
42.	Selama berada di rumah sakit ini. Tubuh saya terasa segar.				
43.	Perawatan yang diberikan rumah sakit ini membuat saya bersemangat untuk sembuh.				
44.	Saya merasa penyakit saya tidak akan pernah sembuh.				
45.	Saya tidak bisa menyesuaikan diri saya dengan lingkungan rumah sakit.				
46.	Saya yakin penyakit sata ini akan segera sembuh.				
47.	Saya merasa takut ketika pasien lain merasakan penyakitnya.				
48.	Saya sedih bila tidak bisa kembali sehat seperti semula.				
49.	Saya takut jika penyakit saya sedang kambuh.				
50.	Saya bosan sekali menghadapi penyakit saya ini.				
51.	Saya senang meskipun hanya perawat yang selalu bersama saya.				

52.	Saya sering berputus asa karena belum sembuh dari penyakit saya ini.				
53.	Penyakit saya ini membuat saya tersiksa.				
54.	Menjalani rawat inap, membuat saya sering gelisah.				
55.	Saya mudah tersinggung, setiap kali ada orang yang bertanya tentang penyakit saya ini.				
56.	Menurut saya, berkumpul bersama pasien lainnya membuat saya bertambah sakit.				
57.	Saya sering tidak sabar untuk keluar dari rumah sakit.				
58.	Saya sering menyesali diri karena penyakit yang saya derita.				



SKALA B

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa perawat selalu memantau kondisi penyakit saya.				
2.	Saya merasa bahwa perawat senantiasa berusaha menunjukkan pelayanan yang baik.				
3.	Perawat di rumah sakit ini bekerja dengan cekatan agar pasien segera mendapat pertolongan.				
4.	Perawat di rumah sakit ini selalu berusaha memberikan pelayanan dengan terampil dan luwes.				
5.	Perawat sering memberikan motivasi semangat saya agar cepat sembuh				
6.	Perawat selalu mengecek infuse saya setiap saat.				
7.	Perawat terkesan lamban dalam memberikan bantuan kepada saya.				
8.	Kadang-kadang perawat selalu bertindak semaunya.				
9.	Tidak ada tindakan pencegahan oleh perawat ketika penyakit saya semakin parah.				
10.	Terkadang perawat tidak mau tahu keadaan saya.				
11.	Perawat di rumah sakit ini selalu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien.				
12.	Perawat di rumah sakit ini selalu bekerja sesuai dengan peraturan yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit.				
13.	Menurut saya, perawat di rumah sakit ini selalu bekerja secara profesionalisme.				
14.	Menurut saya perawat di rumah sakit ini sangat terampil dalam memberikan perawatan kepada pasien.				
15.	Saya menilai bahwa perawat berusaha terus memperbaiki pelayanan kepada pasien.				

16.	Perawat tidak memperhatikan kebutuhan pasien di rumah sakit ini.				
17.	Saya merasa kecewa atas pelayanan di rumah sakit ini.				
18.	Kadang-kadang perawat tidak pernah ingin mendengarkan keluhan-keluhan pasiennya.				
19.	Perawat tidak pernah bersikap baik kepada pasien yang sedang melakukan pengobatan.				
20.	Saya merasa pelayanan yang diberikan oleh perawat di rumah sakit ini sangat bagus.				
21.	Jika terjadi sesuatu pada pasien maka perawat cepat memberikan pertolongan.				
22.	Perawat di rumah sakit ini selalu memperhatikan keadaan saya.				
23.	Menurut saya, kemampuan-kemampuan perawat di rumah sakit ini cukup bisa diandalkan.				
24.	Saya senang melakukan pengobatan di rumah sakit ini.				
25.	Saya merasa perawat di rumah sakit tidak bekerja secara professional.				
26.	Cara kerja perawat di rumah sakit ini cenderung asal-asal				
27.	Anggapan saya benar tidak ada keterampilan perawat dalam merawat pasien yang sedang melakukan pengobatan.				
28.	Perawat tidak pernah memantau kesehatan saya.				
29.	Saya tidak pernah mengerti tentang pelayanan yang diberikan perawat kepada saya.				
30.	Saya merasa bahwa perawat terus berusaha memberikan layanan terbaik kepada pasien.				
31.	Saya merasa bahwa tindakan perawat dalam menangani pasien sangat terampil.				
32.	Saya merasa perawat senantiasa memantau kondisi kesehatan fisik saya.				
33.	Pelayanan perawat di rumah sakit ini sangat mengikuti prosedur standar yang berlaku.				
34.	Selama menjalankan tugas perawat selalu memberikan pelayanan yang profesional.				

35.	Perawat tidak memperhatikan mutu dari pelayanan yang mereka berikan kepada pasien.				
36.	Perawat kurang peduli dengan keadaan saya.				
37.	Kadang-kadang perawat tidak mau menerima saran yang diberikan oleh pasien.				
38.	Dokter di rumah sakit ini melakukan visite sesuka hatinya.				
39.	Saya beranggapan bahwa rumah sakit ini selalu membantu pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat.				
40.	Perawat selalu memperhatikan keperluan pasiennya.				
41.	Menurut saya perawat selalu melayani pasien tanpa pandang bulu.				
42.	Perawat tidak pernah membedakan status pasien.				
43.	Saya tidak merasa puas ketika saya melakukan pengobatan di rumah sakit ini.				
44.	Saya merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kurang memuaskan.				
45.	Perawat tidak pernah memperhatikan kebutuhan saya.				
46.	Susah sekali rasanya memanggil perawat ketika saya sedang membutuhkannya.				
47.	Perawat di rumah sakit hanya memberikan pelayanan kepada pasien dengan sekedarnya.				
48.	Saya merasa perawat tidak pernah bersikap sigap jika saya membutuhkannya.				
49.	Saya kecewa selama berobat disini, karena perawatnya suka bersikap kasar				
50.	Selama menjalankan tugas, perawat disini tidak pernah mengeluh,				
51.	Jarang sekali perawat mau menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien.				
52.	Perawat suka bersikap tidak peduli dengan kondisi kesehatan pasien,				



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

JALAN KOLAM NOMOR 1 MEDAN ESTATE

TELEPON 7366878, 7360168, 7364348, 7366781 PSWT 107 FAX. (061) 7366998 MEDAN 20223
E-mail : uma 001@indosat.net.id

Nomor : *D052* /FO/PP/2009
Lampiran : -
Hal : **Pengambilan Data**

19 Januari 2009

Yth : Pimpinan
RSU H. ADAM MALIK
Jalan Bunga Lau No. 17 Medan

Dengan hormat,

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

Nama	: Eka Susanti Sembiring
NPM	: 04.860.0100
Program Studi	: Ilmu Psikologi
Fakultas	: Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data pada *RSU H. Adam Malik Medan*, guna penyusunan skripsi yang berjudul: **“Hubungan antara Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat dengan Stres yang Dialami Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Adam Malik Medan.”**

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/Tbu 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/Tbu pimpin.

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



Dekan,

Ena Minauli, M.Si.

Tembusan :

1. Mahasiswa Ybs.
2. Universitas Medan Area



nga Lau No. 17
edan 20136

DEPARTEMEN KESEHATAN R.I.
DIREKTORAT JENDERAL BINA PELAYANAN MEDIK
RUMAH SAKIT UMUM PUSAT
H. ADAM MALIK



INDONE
SEHA
2010

Telp. (061) 8360381 - 836004
8360341 - 8360051 -

SURAT KETERANGAN

No. : LB.00.02.12.

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dr. M. Nur Rasyid Lubis, SpB,Fina Cs
NIP : 140 169 418
Jabatan : Direktur SDM & Pendidikan
Alamat : Jl. Bunga Lau No. 17 Medan

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa :

Nama : Eka Susanti Sembiring
NIM : 04.860.0100
Institusi : Fak. Psikologi Universitas Medan Area
Judul : " Hubungan antara Persepsi Terhadap Kualitas
Pelayanan Perawat dengan Stres yang Dialami
Pasien Rawat Inap di RSUP H.Adam Malik Medan. "

Benar sudah selesai melaksanakan penelitian di lingkungan RSUP H.Adam Malik Medan dan telah mengikuti prosedur dan ketentuan penelitian yang berlaku di RSUP H.Adam Malik Medan.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan seperlunya

Medan, 11 Maret 2009-

Direktur SDM & Pendidikan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

