

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan ke khadirat Allah S.W.T, karena berkat rahmat dan Ridho-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Mulia Siregar, selaku dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs. M. Rajab Lubis Ms, selaku dosen Pembimbing Utama yang telah menyediakan waktu untuk membimbing dan memberi saran serta petunjuk yang berharga kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Istiana S.Psi, selaku dosen Pembimbing Kedua pada penyusunan skripsi ini yang juga dengan penuh kesabaran telah menyempatkan diri meluangkan waktu dalam membimbing penulis.
4. Ibu Suryani Harjo S.Psi, selaku Ketua Jurusan Psikologi Industri dan Organisasi pada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah memberikan perhatian dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Semua dosen dan karyawan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang turut membantu memberikan masukan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini

6. Bapak Drs. Amir Hood Siregar, selaku Wakil Direktur Penunjang Medis dan Penelitian RSUP Haji Adam Malik Medan.
7. Ibu Dra. Ruslin, selaku Kepala Seksi Litbang Keperawatan yang memberikan waktu untuk membimbing penulis di lapangan.
8. Seluruh staf karyawan RSUP Haji Adam Malik Medan yang telah membantu penulis dalam penelitian ini
9. Temanku, M. Syahril, Bang Muharta Maha, Kak Nurlela yang banyak mengorbankan pengertian dan waktu bagi penulis.
10. Rekan-rekan Stambuk “1998” yang tidak saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Yang tercinta Ayahanda, Ibunda, Kakak dan Adik saya yang telah memberikan kasih sayang dan perhatian kepada penulis serta memenuhi kebutuhan-kebutuhanku.

Semoga Allah S.W.T memberikan imbalan yang layak atas budi baik yang telah Bapak-bapak, Ibu-ibu dan Teman-teman berikan kepada penulis.

Medan, Maret 2003

Penulis

Rahma Ayuda

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Penelitian	6
C. Manfaat Penelitian	6
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Kepuasan Pasien	8
1. Pengertian Kepuasan Pasien	8
2. Batasan Pada Derajat Kepuasan Pasien	11
2.1. Kepuasan mengacu kepada penerapan standar dan kode etik profesi	12

2.2. Kepuasan mengacu kepada semua persyaratan pelayanan kesehatan	14
3. Unsur-unsur Kepuasan Pasien	17
4. Aspek-aspek Kepuasan Pasien	18
5. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	20
B. Pelayanan Perawatan	22
1. Pengertian Pelayanan Perawatan	22
2. Aspek-aspek Pelayanan Keperawatan	25
a. Aspek medis	25
b. Aspek non medis	26
3. Faktor-faktor Yang Dipertimbangkan Dalam Pelayanan keperawatan	27
4. Ciri-ciri Standar Pelayanan Perawatan Yang baik	28
5. Kegunaan Standar di Sektor Pelayanan Keperawatan	29
C. Hubungan Pelayanan Perawatan Dengan Kepuasan Pasien	30
D. Hipotesis	32

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Identifikasi Variabel Penelitian	33
B. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	33
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	35
D. Metode Pengumpulan Data	36
E. Validitas dan Reliabilitas	39
F. Metode Analisi Data	41

BAB IV : PELAKSANAAN, ANALISIS DATA, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Orientasi Kanchah dan Persiapan Penelitian	42
1. Orientasi Kanchah Penelitian	42
2. Persiapan Penelitian	45
a. Persiapan administrasi	45
b. Persiapan alat ukur	45
3. Hasil Uji Coba	47
a. Angket pelayanan perawatan	48
b. Angket kepuasan pasien	49
B. Pelaksanaan Penelitian	51
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian	52
1. Uji Asumsi	52
a. Uji normalitas sebaran	52
b. Uji linieritas hubungan	53
2. Hasil Perhitungan Korelasi r Product Moment	54
3. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik	55
a. Mean Hipotetik	55
b. Mean Empirik	56
D. Pembahasan	57

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

1. Tabel 1 : Distribusi Butir Angket Pelayanan Perawatan Sebelum Uji Coba	46
2. Tabel 2 : Distribusi Butir Angket Kepuasan Pasien Sebelum Uji Coba	47
3. Tabel 3 : Distribusi Butir Angket Pelayanan Perawatan Setelah Uji Coba	49
4. Tabel 4 : Distribusi Butir Angket Kepuasan Pasien Setelah Uji Coba	50
5. Tabel 5 : Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran	53
6. Tabel 6 : Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan	54
7. Tabel 7 : Rangkuman Perhitungan r Product Moment	55
8. Tabel 8 : Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik	57

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
1. Persentase sumbangan efektif pelayanan perawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit	59



DAFTAR LAMPIRAN

A. ANGKET UJI COBA	68
1. Angket pelayanan Perawatan	70
2. Angket Kepuasan Pasien	74
B. PERHITUNGAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS	79
1. Angket Pelayanan Perawatan	80
2. Angket Kepuasan Pasien	87
C. ANGKET PENELITIAN	96
1. Angket Pelayanan Perawatan	98
2. Angket Kepuasan Pasien	102
D. DATA PENELITIAN	107
E. UJI ASUMSI	120
1. Uji Normalitas Sebaran	121
2. Uji Linieritas Hubungan	126
F. ANALISIS DATA	128
G. SURAT-SURAT BUKTI PENELITIAN	132

DAFTAR RUMUS

1. Product Moment untuk menghitung validitas butir	39
2. Teknik korelasi Part whole	40
3. Formula Anava Hoyt untuk menghitung reliabilitas	41
4. Product Moment untuk pengujian analisis data	41

