

## DAFTAR PUSTAKA

- Abraham, C. dan Eamon, S. 1997. Psikologi Sosial Untuk Perawat. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Anoraga, P. dan Widiyanti, N. 1990. Psikologi Dalam Perusahaan. Jakarta : Rineka Cipta.
- As'ad, M. 1991. Psikologi Industri dan Organisasi. Seri Ilmu Sumber Daya Manusia. Edisi Ketiga. Cetakan Pertama. Yogyakarta : Liberty.
- Azwar, A. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar, S. 1989. Manusia Sikap dan Pengukurannya. Yogyakarta. Liberty.
- \_\_\_\_\_. 1992. Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta. Liberty.
- Davis. 1975. Human Behavior at Work Organization Behavior. New York : McGraw : CV Rajawali.
- Effendy. 1975. Dimensi-dimensi Komunikasi. Bandung : Alumni.
- Gerungan, W. A. 1987. Psikologi Sosial. Bandung : Eresco.
- Gordon dan Kikuchi. 1986. Salesman of Product. Tokyo : Kogakusha.
- Hadi, S. 1986. Teknik Penyusunan Skala Ukur. Yogyakarta : Pusat Penelitian Kependudukan UGM.
- \_\_\_\_\_. 1987. Metodologi Research. Jilid 1. Cetakan Kespuluh. Yogyakarta : Penerbit Fakultas Psikologi UGM.
- \_\_\_\_\_. 1990. Statistik. Jilid 1. Yogyakarta : Penerbit Fakultas Psikologi UGM.
- Heider. 1958. Industrial Psychology. The Sociology of Work Organisation. New York : Harper and Row Publisher.
- Johanna R. Kawonal SMIP. DSNA. 1992. Pengantar Keperawatan Profesional. Jakarta : Depkes R. I.
- Lewi, G.F. 1992. Management Information System and Customer Satisfaction. Bird Wallet Publishing Company, New Jersey, USA.

- Lopez, M. 1994. Manajemen Kualitas Dalam Penerapan ISO 2000. Jakarta : Gramedia.
- Myers dan Myers. 1983. Industrial Psychology. New York : Prentice Hall, Inc.
- Priharjo, R. 1993. Pengkajian Fisik Keperawatan. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Rakhmat, J. 1991. Psikologi Komunikasi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Sarwono, S. W. 1992. Psikologi Lingkungan. Jakarta. Gramedia.
- Soejadi. 1996. Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit. Jakarta : Katiga Bina
- Seemanto, W. 1991. Psikologi Pendidikan. Jakarta. Rineka Cipta.
- Suryatrata, S. 1986. Pengantar Psikologi Kepribadian. Yogyakarta : Rajawali Pers.
- Susanto. 1977. Psikologi Komunikasi. Surabaya : Usaha Nasional.
- Uchjana, O. E. 1986. Human Relation dan Public Relation dalam Management. Bandung. Percetakan : Offset Alumni.
- Wijaya. 1994. Mutu dan Biaya Perawatan. Seri Dunia Kedokteran. No. 91

## ANGKET MODEL =A=

NO	P E R N Y A T A A N
1.	Perawat yang bekerja disini selalu menjaga sikapnya agar tetap baik terhadap siapa saja.
2.	Sulit rasanya mengajak perawat disini untuk bertukar pikiran.
3.	Semua keluhan pasien ditanggapi dengan sikap baik oleh perawat.
4.	Perawat terkesan kurang peduli terhadap kondisi pasien.
5.	Sikap para perawat disini selalu menyenangkan.
6.	Saya tidak kerasan berada di rumah sakit ini, karena perawatnya kurang bersahabat.
7.	Perawat cepat mengerti apa yang diinginkan pasien.
8.	Saya sering merasa kecewa, karena perawat sulit mengerti apa yang saya butuhkan.
9.	Sesama perawat disini suka membicarakan hal-hal tentang masalah pribadi di luar jam kerja.
10.	Saya merasa kecewa dengan layanan yang diberikan perawat disini.
11.	Perawat membolehkan siapa saja untuk membezuk pasien pada saat jam bezuk.
12.	Susah sekali bagi teman pasien yang ingin membezuk karena lairangan perawat cukup ketat.
13.	Saya merasa senang jika sedang berkumpul bersama perawat.
14.	Para perawat kurang suka jika keluarga pasien ikut berkumpul bersama mereka.
15.	Pasien tidak perlu menunggu lama akan apa yang diinginkannya, karena perawat segera datang jika dipanggil.
16.	Sulit sekali memanggil perawat disini jika sedang dibutuhkan.
17.	Perawat disini saling membantu bila salah satu dari mereka menemui persoalan.
18.	Perawat disini tidak mau tahu jika perawat yang lain menemui kesulitan dalam bekerja.
19.	Perawat mudah percaya dengan apa yang disampaikan keluarga pasien.
20.	Menurut saya perawat tidak memperhatikan keluhan pasien.
21.	Perawat suka melayani berbagai kebutuhan pasien dengan hati senang.
22.	Kebutuhan pasien banyak yang tak terpenuhi selama berada di rumah sakit ini.
23.	Berbicara dengan perawat membuat saya menjadi senang.
24.	Saya suka merasa bingung jika mendengarkan apa yang dibicarakan perawat.
25.	Teman-teman para perawat, akan membantu tanpa diminta jika melihat temannya sangat sibuk.
26.	Selama menjalani perawatan disini, saya merasa kurang diperhatikan.
27.	Setiap ada yang menemui kesulitan, perawat mau membicarakan bagaimana

	jalan keluarnya.
28.	Perawat tidak mau tahu dengan keluhan yang disampaikan pasien.
29.	Perawat tidak pernah menunjukkan sikap tidak senang kepada keluarga pasien.
30.	Perawat seringkali menunjukkan wajah cemberut saat merawat pasien.
31.	Perawat pintar membuat hati pasien menjadi terhibur.
32.	Perawat kurang pandai membuat suasana gembira dalam ruangan perawatan.
33.	Pekerjaan perawat dapat lebih cepat diselesaikan, karena mereka suka bekerjasama.
34.	Sesama perawat disini, serung terjadi kesalahpahaman.
35.	Perawat sangat memperhatikan kondisi pasien setiap jam.
36.	Susah sekali bagi keluarga pasien yang ingin keluar masuk ruangan, karena perawatnya sangat kaku.
37.	Perawat sangat memahami perasaan keluarga pasien selama menunggu pasien.
38.	Saya merasa bahwa perawat kurang menghargai keluarga pasien.
39.	Setiap kali selesai bicara dengan perawat, saya merasa senang.
40.	Saya merasa kecewa, karena perawat tidak mau mengerti apa yang kami butuhkan selama menjalani perawatan.
41.	Jika saya nilai, maka kekompakan perawat disini sangat bagus.
42.	Saya kecewa dengan sikap perawat yang kurang kompak.
43.	Perawat tidak berkeberatan jika keluarga pasien bertanya kepada mereka.
44.	Pekerjaan sekecil apapun tidak diperbolehkan dibantu oleh keluarga pasien.
45.	Bila saya ada keluhan, maka perawat biasanya selalu siap mendengarkan.
46.	Keluhan yang saya berikan biasanya ditanggapi perawat dengan kurang simpatik.
47.	Perawat selalu berusaha membuat pasiennya merasa senang selama berada di rumah sakit.
48.	Perawat suka menghindar setiap kali kami ingin berbicara dengannya.
49.	Perawat suka bercerita tentang apa saja kepada pasien.
50.	Jika sedang bersama dengan perawat, mereka lebih banyak diam walaupun pasien bertanya.
51.	Perawat tidak membedakan sikapnya terhadap pasien yang kurang mampu.
52.	Bagi pasien kurang mampu, sering perawat menunjukkan sikap kurang bersahabat.
53.	Karena keramahannya, saya suka berbicara tentang apa saja dengan perawat.
54.	Melihat sikap perawat yang kurang bersahabat, saya kurang suka untuk mengajaknya berbicara.

## LEMBAR JAWABAN

Nama : \_\_\_\_\_

No.	JAWABAN			
1	SS	S	TS	STS
2	SS	S	TS	STS
3	SS	S	TS	STS
4	SS	S	TS	STS
5	SS	S	TS	STS
6	SS	S	TS	STS
7	SS	S	TS	STS
8	SS	S	TS	STS
9	SS	S	TS	STS
10	SS	S	TS	STS
11	SS	S	TS	STS
12	SS	S	TS	STS
13	SS	S	TS	STS
14	SS	S	TS	STS
15	SS	S	TS	STS
16	SS	S	TS	STS
17	SS	S	TS	STS
18	SS	S	TS	STS
19	SS	S	TS	STS
20	SS	S	TS	STS
21	SS	S	TS	STS
22	SS	S	TS	STS
23	SS	S	TS	STS
24	SS	S	TS	STS
25	SS	S	TS	STS
26	SS	S	TS	STS
27	SS	S	TS	STS

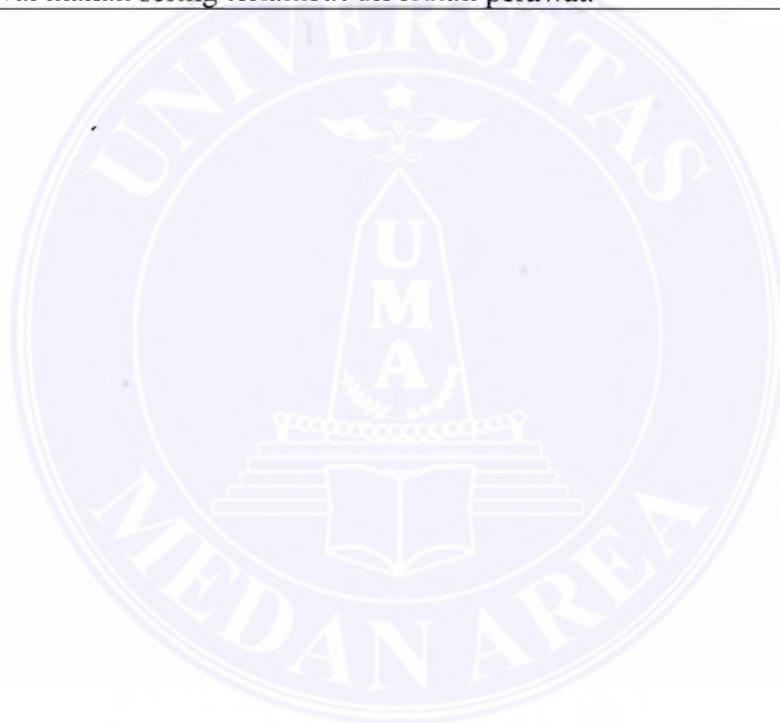
No.	JAWABAN			
28	SS	S	TS	STS
29	SS	S	TS	STS
30	SS	S	TS	STS
31	SS	S	TS	STS
32	SS	S	TS	STS
33	SS	S	TS	STS
34	SS	S	TS	STS
35	SS	S	TS	STS
36	SS	S	TS	STS
37	SS	S	TS	STS
38	SS	S	TS	STS
39	SS	S	TS	STS
40	SS	S	TS	STS
41	SS	S	TS	STS
42	SS	S	TS	STS
43	SS	S	TS	STS
44	SS	S	TS	STS
45	SS	S	TS	STS
46	SS	S	TS	STS
47	SS	S	TS	STS
48	SS	S	TS	STS
49	SS	S	TS	STS
50	SS	S	TS	STS
51	SS	S	TS	STS
52	SS	S	TS	STS
53	SS	S	TS	STS
54	SS	S	TS	STS

**ANGKET MODEL =B=**

NO	P E R N Y A T A A N
1.	Kalau pasien memanggil perawat, maka ia selalu berada di tempat.
2.	Di luar jam dinas, rasanya sulit memanggil perawat.
3.	Panggilan pasien selalu dilayani dengan baik.
4.	Perawat terkesan tidak serius merawat pasien.
5.	Semua ruangan mendapat pelayanan sangat memuaskan.
6.	Perawat jarang senyum dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
7.	Kunjungan dokter selalu tepat waktu.
8.	Tidak ada aturan yang tegas dalam melaksanakan tugas diantara perawat.
9.	Para perawat kelihatan sangat cekatan dalam bekerja.
10.	Masalah kebersihan adalah masalah utama di RS ini.
11.	Hasil pemeriksaan dokter segera diberitahu kepada pasien.
12.	Dalam melaksanakan tugas, perawat membedakan pelayanannya kepada pasien.
13.	Para perawat selalu berada di tempat jika dibutuhkan.
14.	Para perawat sulit dipanggil jika ada keperluan khusus.
15.	Ada perhatian khusus terhadap pasien yang mengidap penyakit berat.
16.	Dokter yang melakukan kunjungan, waktunya terlalu sedikit.
17.	Adakalanya perawat bercanda dengan pasien..
18.	Saya merasakan perawat dalam ruangan perawatan umumnya sombong.
19.	Walaupun sudah larut malam, perawat tetap disiplin dalam menjalankan tugas.
20.	Apabila perawat dipanggil, maka tidak pernah datang tepat waktunya.
21.	Keterampilan perawat dalam memberikan pelayanan sangat baik.
22.	Perawat sering salah dalam memberikan perawatan kepada pasien.
23.	Perawat sangat menghormati pasien dan keluarganya.
24.	Kemampuan dokter dalam memeriksakan pasien terlihat kurang terampil.
25.	Perawat segera datang bila dipanggil.
26.	Saya merasa, perawat lama sekali datangnya bila diperlukan.
27.	Keluhan para pasien selalu ditanggapi.
28.	Banyak perawat bersikap acuh tak acuh kepada pasien.
29.	Tegur sapa selalu dilakukan bila perawat masuk ke ruangan pasien.
30.	Perawat sering meminta imbalan dari pasien.
31.	Setiap hari dokter tidak lupa mengunjungi pasien.
32.	Tidak ada jadwal yang tetap untuk kedatangan dokter.
33.	Kesopanan perawat sangat menonjol di rumah sakit ini.
34.	Keterampilan perawat sangat rendah dalam memberikan pelayanan.
35.	Semua pasien dilayani dengan baik tanpa melihat latar belakangnya.
36.	Umumnya dokter jaga kurang menunjukkan sikap simpatik.
37.	Dokter selalu melakukan pemeriksaan kesehatan secara rutin kepada pasien.

38.	Di rumah sakit ini prosedur pelayanan terlalu berlebih-lebihan.
39.	Umumnya para perawat sangat ramah jika diajak berbicara.
40.	Para perawat tidak bersedia menampung keluhan keluhan pasiennya.
41.	Perawat umumnya sangat sabar meskipun banyak pertanyaan dari pasien.
42.	Tidak ada larangan terhadap perawat yang meminta imbalan.
43.	Perawat sering melihat pasien ke dalam ruangan.
44.	Sering perawat meninggalkan tugas sebelum tugasnya selesai.
45.	Kebutuhan harian pasien selalu diperhatikan perawat.
46.	Banyak pasien merasa tidak senang dengan tingkah laku perawat.
47.	Menurut saya pelayanan perawat tidak sebanding dengan penghasilan mereka.
48.	Perawat bersikap ramah jika ada dokter dalam ruangan.
49.	Rumah sakit selalu memudahkan pemeriksaan kesehatan kepada pasien.
50.	Saya merasa pemeriksaan kesehatan disini bertele-tele.
51.	Perawat selalu memperhatikan semua penyakit yang diderita pasien.
52.	Sangat banyak perawat yang bekerja lambat.
53.	Saya merasa perawat di rumah sakit ini sangat ramah.
54.	Dokter yang bertugas kurang menyenangkan jika diajak diskusi.
55.	Semua tugas dilaksanakan perawat dengan tepat.
56.	Sikap perawat terlihat sinis, saat pasien selalu kedatangan tamu.
57.	Kualitas kerja perawat di RS ini menurut saya sangat bagus.
58.	Kebutuhan pasien jarang terpenuhi di RS ini.
59.	Jarang sekali terjadi kegagalan dalam perawatan
60.	Sesama perawat suka berbicara keras sehingga mengganggu istirahat pasien.
61.	Walaupun saat istirahat, perawat bersedia datang bila diperlukan.
62.	Dokter jarang melakukan pemeriksaan kesehatan kepada pasien.
63.	Dokter sering melakukan kunjungan kepada pasien.
64.	Perawat kurang menanggapi panggilan pasien.
65.	Baik dokter maupun perawat selalu rajin menyapa pasien.
66.	Perawat dalam ruangan kurang menghormati pasien dan keluarganya.
67.	Perawat selalu memberikan keleluasaan keluarga pasien untuk menjenguk.
68.	Sering perawat membebaskan tamu masuk mengunjungi pasien.
69.	Perawat seringkali bergantian menjaga kebersihan ruangan.
70.	Sepertinya tidak ada teguran bagi perawat yang malas.
71.	Dokter dan perawat bekerja dengan penuh ketelitian.
72.	Perawat beranggapan bahwa pasien tidak tahu menahu tentang pengobatan.
73.	Dokter jaga sering datang bila ada keluhan khusus pasien.
74.	Perawat jarang berada di tempat bila diperlukan.
75.	Perawat segera menanggapi keluhan pasien dan keluarganya.
76.	Dokter jarang bersedia bila diajak bicara oleh pasien.
77.	Dokter dan perawat selalu tersenyum dalam memberikan pelayanan.
78.	Perawat selalu mengacuhkan pertanyaan dari pasien.
79.	Jadwal pergantian tugas perawat dilaksanakan dengan teratur.

80.	Tidak ada koordinasi antara petugas yang berganti.
81.	Kerjasama antara dokter dan perawat berjalan cukup baik.
82.	Pelayanan perawatan dirasakan pasien kurang menyenangkan.
83.	Hasil pemeriksaan dokter selalu ditutup-tuturi.
84.	Perawat kurang memiliki pengetahuan yang memadai dalam melayani pasien.
85.	Dokter dan perawat selalu memahami keadaan pasien.
86.	Dokter terkesan sombong sewaktu melakukan pemeriksaan kesehatan.
87.	Perawat selalu menghormati setiap pasien.
88.	Perawat tidak pernah menyapa terlebih dahulu kepada pasiennya.
89.	Perawat bersikap ramah kepada keluarga pasien.
90.	Perawat jarang sekali masuk ke ruangan pasien.
91.	Perawat melarang pasien terlalu lama menerima tamu.
92.	Jadwai makan sering terlambat diberikan perawat.





PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG  
**BADAN RUMAH SAKIT UMUM DELI SERDANG**  
**LUBUK PAKAM**

Thamrin Lubuk Pakam, Kode Pos. 20511

Telp. (061) 7952068 - 795447

Nomor : 445 / VIII / 2004

Lubuk Pakam, 02 Agustus 2004

Sifat : Penting

Kepada Yth.

Lampiran : -

Dekan Fakultas Psikologi

Universitas Medan Area

di -

Medan

Dengan Hormat,

Selubungan dengan surat edaran saudara no : 99 // FO / PP / 2004 tentang permohonan izin melaksanakan penelitian bagi mahasiswa Psikologi Universitas Medan Area Medan.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas maka bersama ini kami sampaikan bahwa :

Nama : ASIMA MANURUNG.

N I M : 97860.0052

Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Interpersonal  
antara Perawat dan Pasien dengan Kepuasan  
Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum  
Deli Serdang Lubuk Pakam.

Telah selesai melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Deli Serdang Lubuk Pakam sesuai dengan judul skripsi.

Apabila telah selesai membuat karya tulis diminta kepada yang bersangkutan untuk mengirimkan 1 ( satu ) Exemplar kepada pihak Rumah Sakit Deli Serdang Lubuk Pakam sebagai masukan bagi kami.

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih

An.Ka.Badan RSUD Deli Serdang

Lubuk Pakam

Sekretaris

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**