

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S, 1993 . Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktis. Jakarta : Bina Aksara.
- Azwar, S, 1992. Reliabilitas Dan Validitas. Yogyakarta : Sigma Alpha.
- Chaplin, P.G, 2001. Kamus Lengkap Psikologi. Jakarta : CV. Rajawali.
- Douglas, M.R, 1990. Menuju Puncak Prestasi. Yogyakarta : Kanisius.
- Esselstyn, C, B, 1985. Principles Of Phisicyan Renomeration. Washington : American Labour Health Association.
- Gardner, 1998. Gangguan Emosi Pada Pelayanan Medis. Terjemahan : Annals Of Internal Medicine.
- Hadi, 1987. Metodologi Research. Yogyakarta : Andi Offset.
- Hariyono, R, Drs, 2000. Mengatasi Rasa Cemas. Jawa Timur : Putra Pelajar.
- Keliat, B.A. 1992. Hubungan Terapeutik. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Kleinman, A, 1980. Patients And Healers Is The Conteks Of Culture. Berkley : University Of California Press.
- Koeswara, E, 1991. Teori-teori Kepribadian. Bandung : Eresco.
- Kuswadji, S, Dr, 1996. Penjaminan Mutu Praktek Dokter Keluarga. Jakarta : Widya Medika.
- Lazarus, R.S, 1969. Paterns Of Adjusment And Human Effectifeness. Tokyo : Mc Grow Hill Kogakusha.
- Lee, R. I dan Jones, L.W, 1993. The Fundamentals Of Good Medical Care. Chicago: Ychicago University Press.
- Lewis, C.E, 1997. Nurse Climacs and Progresive Ambulatory Care. New England Journal of Medicine.
- Lismidar, H, 1990. Proses Keperawatan. Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Lumenta, B, 1989. Pelayanan Medik. Jakarta : PT. Prenhallindo.

- Maramin, 1990. Ilmu Kedokteran Jiwa. Surabaya : Airlangga.
- Mechanik, D, 1996. The Growth Of Bureaucratic Medicine. New York : Wiley Interscience.
- Nasution, S.H, 2004. Hubungan Antara Syndrom Premenstruasi dengan Kualitas Pelayanan Para Perawat Di RSUD Lubuk Pakam. Skripsi (tidak diterbitkan). Medan : Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
- PMPK, 2000. Pelatihan Manajemen Strategik Bagi Manajer Madya RSUD. Yogyakarta : Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah mada.
- Purnamadi, B. 2002. Studi Diskriptif Tentang Komunikasi Para Medis Dalam Memotivasi Penyembuhan Pasien. Skripsi (tidak diterbitkan). Medan : Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Pembangunan Medan (STIKP).
- Robertson, C.E & Monro, J.F, 1994. Penuntun Tindakan Medis. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Stuart,G.W & Sundeen, S.J. 1987. Principles And Practice Psychiatric Nursing. (3rd ed). St. Louis : The C.V. Mosby Company.
- Sudjana, 1984. Metode Statistik. Bandung : Tarsito.
- Sugiono, 2002. Statistika Untuk Penelitian. Bandung : C.V. Alfabeta.
- Widiyatun, T. 1999. Ilmu Perilaku. Bandung : CV. Sagung Seto.

IDENTITAS

Nama :

Tanggal Lahir/Usia :

Alamat :

Pendidikan :

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

Saudara diminta memilih salah satu jawaban dari tiga alternatif jawaban yang disediakan untuk setiap pernyataan. Berilah tanda (X) pada jawaban yang disediakan. Silanglah jawaban anda sesuai dengan :

- Y : Bila jawaban saudara menyatakan "Ya".
- K : Bila jawaban saudara menyatakan "Kadang-kadang".
- T : Bila jawaban saudara menyatakan "Tidak".

ANGKET TYPE - A

1.	Saya merasa bahwa rasa sakit adalah hal yang biasa.	Y	K	T
2.	Saya tidak peduli dengan penyakit saya.	Y	K	T
3.	Saya tetap dapat menikmati hidup saya, meskipun saya sakit.	Y	K	T
4.	Menurut saya kondisi sakit tidak berbeda dengan kondisi sehat.	Y	K	T
5.	Saya merasa nyaman bergabung dengan pasien lain.	Y	K	T
6.	Saya takut bila penyakit saya tidak sembuh.	Y	K	T
7.	Saya khawatir bila penyakit saya mengganggu pergaulan	Y	K	T
8.	Saya sering cemas membayangkan penyakit saya kambuh lagi.	Y	K	T
9.	Bila teman-teman tahu penyakit saya, saya takut mereka akan menjauh.	Y	K	T
10.	Saya sedih bila tidak bisa kembali sehat seperti semula.	Y	K	T
11.	Saya bosan sekali menghadapi penyakit saya.	Y	K	T
12.	Terkadang saya mau marah bila memikirkan penyakit saya.	Y	K	T
13.	Saya sering tidak sabar untuk segera keluar dari rumah sakit.	Y	K	T

14.	Menurut saya, berkumpul bersama pasien lainnya membuat saya bertambah sakit.	Y	K	T
15.	Saya tidak suka dirawat berlama-lama di rumah sakit.	Y	K	T
16.	Saya cukup sabar menahan penyakit saya.	Y	K	T
17.	Saya menganggap bahwa penyakit saya adalah takdir dari Yang Maha Kuasa.	Y	K	T
18.	Saya senang meskipun hanya perawat yang bersama saya.	Y	K	T
19.	Meskipun belum sembuh, saya tetap bersemangat.	Y	K	T
20.	Saya selalu memotivasi diri saya untuk tetap hidup.	Y	K	T
21.	Saya sering merasakan sakit yang berkepanjangan di badan saya.	Y	K	T
22.	Penyakit saya membuat saya tersiksa.	Y	K	T
23.	Saya merasa tertekan dengan penyakit saya.	Y	K	T
24.	Bagi saya, penyakit yang saya derita adalah aib.	Y	K	T
25.	Menjalani rawat inap, membuat saya sering gelisah.	Y	K	T
26.	Saya tidak mau memikirkan tentang penyakit saya.	Y	K	T
27.	Saya pede aja menerima resiko dari penyakit saya.	Y	K	T
28.	Kegembiraan selalu membayangi hari-hari saya.	Y	K	T
29.	Saya senang karena bisa berkumpul lagi bersama teman-teman.	Y	K	T
30.	Saya terima saja bila masih terus sakit.	Y	K	T
31.	Saya mudah tersinggung bila memikirkan penyakit saya.	Y	K	T
32.	Saya sering menyesali diri karena penyakit yang saya derita.	Y	K	T
33.	Saya hampir menangis bila tidak ada yang menunggui saya.	Y	K	T
34.	Saya sering berputus asa karena belum sembuh.	Y	K	T
35.	Bila lelah memikirkan penyakit, saya menjadi takut mati.	Y	K	T
36.	Perasaan saya biasa saja menghadapi penyakit saya.	Y	K	T
37.	Saya tetap gembira meskipun belum sehat.	Y	K	T
38.	Saya betah berada di rumah sakit ini.	Y	K	T
39.	Keadaan pasien yang mulai membaik, membuat saya bersemangat untuk sembuh.	Y	K	T
40.	Lingkungan rumah sakit cukup menyenangkan saya.	Y	K	T

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

Saudara diminta memilih salah satu jawaban dari empat alternatif jawaban yang disediakan untuk setiap pernyataan. Berilah tanda (X) pada jawaban yang disediakan. Silanglah jawaban anda sesuai dengan :

SS : Jika pernyataan itu Sangat Sesuai dengan anda.

S : Jika pernyataan itu Sesuai dengan anda.

TS : Jika pernyataan itu Tidak Sesuai dengan anda.

STS : Jika pernyataan itu Sangat Tidak Sesuai dengan anda.

ANGKET TYPE - B

1.	Saya menilai bahwa perawat berusaha terus memperbaiki pelayanan terhadap pasien.	SS	S	TS	STS
2.	Saya merasa bahwa perawat senantiasa berusaha menunjukkan pelayanan yang baik.	SS	S	TS	STS
3.	Menurut saya, kemampuan-kemampuan perawat di rumah sakit cukup bisa diandalkan.	SS	S	TS	STS
4.	Saya menilai bahwa tindakan perawat dalam menangani pasien sangat trampil.	SS	S	TS	STS
5.	Saya menganggap pelayanan dokter dan perawat di rumah sakit ini cukup profesional.	SS	S	TS	STS
6.	Saya menilai bahwa perawat di rumah sakit ini melayani pasien hanya dengan sekedarnya.	SS	S	TS	STS
7.	Anggapan saya benar bahwa perawat di rumah sakit ini tidak ada yang bersedia secara tulus merawat saya.	SS	S	TS	STS
8.	Saya merasa sulit untuk meminta bantuan perawat.	SS	S	TS	STS
9.	Menurut saya, perawat-perawat di rumah sakit ini kurang bisa memahami pasien.	SS	S	TS	STS
10.	Tutur kata perawat sering kurang menyenangkan hati	SS	S	TS	STS
11.	Saya merasa perawat dapat memahami penyakit yang saya derita.	SS	S	TS	STS
12.	Saya menilai bahwa perawat banyak memperhatikan keluhan-keluhan pasien.	SS	S	TS	STS
13.	Saya merasa perawat senantiasa memantau peningkatan kesembuhan saya.	SS	S	TS	STS

14.	Menurut saya, semua perawat harus punya kesabaran memahami keadaan pasien.	SS	S	TS	STS
15.	Saya senang dengan pelayanan yang diberikan, para perawat di rumah sakit ini, karena mereka dapat mengerti kondisi saya.	SS	S	TS	STS
16.	Saya merasa bahwa perawat kurang peduli dengan harapan-harapan pasien.	SS	S	TS	STS
17.	Saya merasa kecewa atas pelayanan di rumah sakit ini.	SS	S	TS	STS
18.	Menurut saya, kualitas pelayanan di rumah sakit ini masih rendah.	SS	S	TS	STS
19.	Saya merasa kurang nyaman di rumah sakit ini karena lingkungannya kurang bersih.	SS	S	TS	STS
20.	Saya merasa bahwa perawat kurang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan.	SS	S	TS	STS
21.	Menurut saya, pelayanan yang diberikan dapat membantu kesembuhan saya.	SS	S	TS	STS
22.	Saya merasa perhatian yang diberikan perawat membuat saya merasa nyaman.	SS	S	TS	STS
23.	Pelayanan perawat di rumah sakit ini sangat menyenangkan.	SS	S	TS	STS
24.	Saya merasa perawat sering memotivasi semangat saya agar tidak sedih terus.	SS	S	TS	STS
25.	Saya beranggapan bahwa nasehat yang disampaikan perawat dapat menjadi penyejuk hati bagi saya.	SS	S	TS	STS
26.	Saya merasa perawat tidak mau mengerti penyakit saya.	SS	S	TS	STS
27.	Saya merasa perawat kurang peduli dengan keadaan saya.	SS	S	TS	STS
28.	Saya beranggapan perawat tidak memantau kemajuan kondisi saya.	SS	S	TS	STS
29.	Nampaknya di rumah sakit ini pasienlah yang harus memahami keadaan perawat.	SS	S	TS	STS
30.	Saya menilai perawat cenderung tidak dapat memaklumi keadaan pasien.	SS	S	TS	STS
31.	Saya menilai bahwa perawat di rumah sakit ini cukup teliti dalam melayani pasien.	SS	S	TS	STS
32.	Saya merasa bahwa dalam berkomunikasi dengan pasien, perawat bersikap sopan sekali.	SS	S	TS	STS
33.	Menurut saya, perawat di rumah sakit ini selalu menjaga emosi pasien.	SS	S	TS	STS
34.	Saya menilai bahwa jadwal pemeriksaan yang dilakukan perawat terhadap saya sangat teratur.	SS	S	TS	STS
35.	Tampaknya perawat di rumah sakit ini telah menjalankan tugasnya sesuai prosedur yang ditetapkan.	SS	S	TS	STS

36.	Anggapan saya tentang perbaikan mutu pelayanan di rumah sakit ini ternyata salah.	SS	S	TS	STS
37.	Saya menilai bahwa perawat hanya mementingkan dirinya sendiri.	SS	S	TS	STS
38.	Menurut saya, pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit ini masih kurang memadai.	SS	S	TS	STS
39.	Banyak perawat di rumah sakit ini kurang trampil dalam memberikan tindakan terhadap pasien.	SS	S	TS	STS
40.	Saya menganggap bahwa dokter di rumah sakit ini masih kurang berpengalaman.	SS	S	TS	STS
41.	Saya merasa bahwa perawat memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien.	SS	S	TS	STS
42.	Saya menilai bahwa pelayanan di rumah sakit ini dapat memuaskan hati saya.	SS	S	TS	STS
43.	Pelayanan yang baik di rumah sakit ini menunjukkan adanya kualitas pelayanan.	SS	S	TS	STS
44.	Saya menganggap rumah sakit ini berkualitas karena cukup bersih dan nyaman.	SS	S	TS	STS
45.	Saya merasa dokter yang memeriksa saya semuanya baik.	SS	S	TS	STS
46.	Dalam melayani pasien, saya menilai bahwa sikap perawat kurang sabar.	SS	S	TS	STS
47.	Saya merasa bahwa perawat sering mengeluarkan kata-kata kasar terhadap pasien.	SS	S	TS	STS
48.	Saya merasa perawat sering tidak peduli dengan perasaan-perasaan pasien.	SS	S	TS	STS
49.	Menurut saya, jadwal pemeriksaan terhadap saya sering diabaikan oleh dokter/perawat.	SS	S	TS	STS
50.	Kurangnya jumlah perawat di rumah sakit ini, membuat saya merasa khawatir.	SS	S	TS	STS



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



INDONESIA
 SEHAT
 2010

Bunga Lau No. 17
 Medan 20138

Telp. (061) 8360381 - 8360405 - 8360143
 8360341 - 8360051 Fax. 8360255

SURAT KETERANGAN

No. LB.03.03.12. 2119

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dr. Raulan Kembaren
 NIP : 140 223 591
 Jabatan : Plh. Wadir Penunjang Medis dan Penelitian
 Alamat : Jl. Bunga Lau No. 17 Medan.

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa :

Nama : Umi Idayanti
 Nim : 00.060.0221
 Institusi : Fak. Psikologi Universitas Medan Area Medan
 Judul : Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kecemasan Pada Pasien Ruang Bedah Di RSUP H. Adam Malik Medan

Benar sudah selesai melaksanakan penelitian di lingkungan RSUP.H. Adam Malik Medan dan sudah diselesaikan serta telah mengikuti prosedur yang berlaku di Rumah Sakit.

Demikian surat keterangan ini dibuat sesuai dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, 19 Desember 2005.

Plh. Wadir Penunjang Medis dan Penelitian
 R. H. Adam Malik Medan,

UNIVERSITAS MEDAN AREA



DEPARTEMEN KESEHATAN RI
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN MEDIK
**RUMAH SAKIT UMUM PUSAT
H. ADAM MALIK**



Jl. Bunga Lau No. 17
Medan 20136

Telp. (061) 8360381
(061) 8360405

N o m o r : LB.04.02.12.

Medan, 17 Nopember 2005.

Lampiran : -

Perihal : Izin Pengambilan Data

Kepada Yth :

Ka. Rindu B. II.....

RSUP. H. Adam Malik

di

Medan.

Menghunjuk surat Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, No. 0878/FO/PP/2005, tertanggal 11 Nopember 2005 Perihal: Pengambilan Data, maka bersama ini kami hadapkan Mahasiswa tersebut diatas untuk dibantu dalam pelaksanaan penelitiannya. Adapun Peneliti / Mahasiswa tersebut adalah An :

N a m a : Umi Idayanti

N I M : 00.860.0221

Institusi : Fak.Psikologi - UMA

J u d u l : " *Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kecemasan Pada Pasien Rawat Inap di RSUP. H. Adam Malik Medan* "

Penelitian ini dilaksanakan selama 1 (satu) bulan sejak tanggal surat dikeluarkan.

Demikian kami sampaikan , atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wadir Penunjang Medis dan Penelitian

RSUP H Adam Malik

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Dr. Yusuf Pehulisa Sitepu Apt, MM

NIP. 140 094 506



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

JALAN KOLAM NOMOR 1 MEDAN ESTATE

TELEPON 7366878, 7366998, 7366781, 7364348, PSWT. 107 FAX. 7360168 MEDAN 20223

E-mail : uma001@indosat.net.id

Nomor : 0878 /FO/PP/2005
Lampiran : -
Hal : Pengambilan Data

Medan, 12 Nopember 2005

Kepada : Yth. Saudara Pimpinan
RSUP Adam Malik Medan
di -
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Saudara untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami :

Nama : Umi Idayanti
NPM : 00.860.0221
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

Untuk melaksanakan pengambilan data pada RSUP Adam Malik Medan Medan.

Guna penyusunan skripsi mahasiswa yang berjudul : **“Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kecemasan Pada Pasien Rawat Inap di RSUP Adam Malik Medan.”**

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Lengkap pada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Dan kami mohon kiranya dapat diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada lembaga yang Saudara pimpin.

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