

**HUBUNGAN PELAYANAN PARAMEDIS DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP YANG MENGGUNAKAN
JAMKESDA DI RSUD Dr. PIRNGADI MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi
Universitas Medan Area

Disusun Oleh :

OLA YENNISA

NIM. 10.860.0203



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2014

JUDUL KARYA TULIS : HUBUNGAN PELAYANAN PARAMEDIS
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
YANG MENGGUNAKAN JAMKESDA DI
RSUD DR. PIRNGADI MEDAN

NAMA MAHASISWA : OLA YENNISA

NIM : 10.860.0203

BAGIAN : PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI

MENYETUJUI
KOMISI PEMBIMBING

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II


Nini Sri Wahyuni, S.Psi, M.Pd


Laili Alfita, S. Psi, MM

MENGETAHUI

KEPALA BAGIAN

DEKAN PSIKOLOGI



Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi


Prof. Dr. H. Abdul M nir, M.Pd

Tanggal Sidang Meja Hijau

23 Mei 2014

**DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI KARYA TULIS
FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA DAN
DITERIMA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA PSIKOLOGI (S1)
PSIKOLOGI**

PADA TANGGAL

23 Mei 2014



**MENGESAHKAN
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

Dekan

Prof. Dr. H. Abdul Munir M.pd

DEWAN PENGUJI

1. Istiana S.Psi, M.Pd
2. Zuhdi Budiman S.Psi, M.Psi
3. Nini Sri Wahyuni, S. Psi, M.Pd
4. Laili Alfita, S.Psi, MM

TANDA TANGAN

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa apa yang tertulis dalam skripsi ini adalah benar adanya dan merupakan hasil karya penulis sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah penulis tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka penulis rela gelar keserjanaan penulis di cabut.



Medan, 23 Mei 2014

Penulis

Ola Yennisa

NIM. 108600203

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang berjudul “ Hubungan Pelayanan Paramedis Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Yang Menggunakan Jamkesda Di RSUD Dr. Pirngadi Medan”, yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana psikologi di Universitas Medan Area dan tak lupa shalawat dan salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kegelapan ke alam yang terang benderang, dari alam jahiliyah ke alam yang berakhlaqul karima.

Penulis sepenuhnya menyadari karya tulis ini masih jauh dari sempurna, baik dari materi pembahasan maupun tata bahasanya, karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis bersedia menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulis.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan karya tulis ini diantaranya:

1. Syukur penulis haturkan kepada Sang Pemberi Nikmat, karena hanya dengan kekuatan dari-Nya lah karya tulis ini akhirnya bisa selesai. Semoga ridho-Mu selalu menyertai langkah-langkahku. Shalawat dan salam

semoga tetap tercurahkan kepada teladan kita, Rasulullah Muhammad saw.

2. Kepada Ibunda Tersayang Yenetty Nurdin, SST, Ayahanda M. Oloan Hutabarat, SH dan Abangda Yasdil Olansyah, AMd. RM dan Rizky Sahlan yang selalu tulus mencurahkan kasih sayang tanpa pamrih dan bantuan jikalau putri mu sedang membutuhkan pertolongan. Mohon doakan putri, adikmu ini agar selalu senantiasa meluruskan niatnya. Semoga kelak Allah akan mengumpulkan kita semua di surga-Nya. Aamiin.
3. Yayasan H. Agus Salim Universitas Medan Area Bapak Prof.Dr.H.Ali dan Yakub Matondang M.A selaku Rektor Universitas Medan Area.
4. Kepada Bapak Prof.Dr.H. Abdul Munir M.pd selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area
5. Kepada Ibu Nini Sri Wahyuni S.Psi, M.Pd selaku Pembimbing I dan Ibu Laili Alfita S.Psi, MM selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu, mengarahkan dan memberikan banyak saran yang bermanfaat dengan penuh kesabaran bagi penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini. Terima kasih atas bimbingan dan motivasi dari ibu. Semoga selalu diberikan kesabaran dalam membimbing mahasiswi seperti saya.
6. Kepada Bpk. dr. Amran Lubis selaku Direktur Di RSUD Dr. Pirngadi Medan dan semua Staff yang telah mengizinkan penulis melaksanakan penelitian dan telah membantu dalam penyelesaian karya tulis ini.

7. Kepada ibu Istiana S.Psi, M.Pd selaku ketua sidang meja hijau, yang telah menyediakan waktunya untuk dapat hadir dan saran-sarannya untuk penulis agar karya tulis ini menjadi lebih baik.
8. Kepada bapak Zuhdi Budiman, S.Psi M.Si selaku sekretaris sidang meja hijau. Terima kasih atas kesediaan waktunya.
9. Segenap Dosen Fakultas Psikologi yang telah memberikan ilmu hingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini dan staf Bang Mimi, Bang Putra, Bang Samsir, Bang Janet, Kak Pida, Kak Yanti yang telah membantu penulis dalam mengurus keperluan penyelesaian karya tulis.
10. Kepada rekan-rekan seperjuangan Anggie Fitria Azmi Lubis, Ira Kesuma Dewi, Marhaini, Siti Rahmadani, Pradina Wili, Neisyah Wulandari, Khairuddin, Siti Rahma, Randy Azmi, Yukie Desy Saptarina. Terima kasih atas bantuan, dukungan dan semangat yang selalu diberikan dalam menyelesaikan karya tulis ini. Serta buat kelas C stambuk 2010 dan seluruh teman-teman stambuk 2010 terima kasih atas kebersamaan dan semangatnya selama ini. Semoga harapan kita semua tercapai. Aamiin...
11. Kepada Keluarga Besar Piliang dan Besar Hutabarat Terima Kasih atas doa, dan bantuan yang selalu diberikan dalam menyelesaikan karya tulis ini.
12. Kepada Keluarga Besar FORMASI AR-RUUH Ku yang tercinta, tersayang abang, kakak, adik-adik. Terima kasih atas bantuan, dukungan dan semangat yang selalu diberikan dalam menyelesaikan karya tulis ini.

13. Kepada Keluarga Besar PASELSAT dan KOPINSSAT yang tercinta, Kak Afrizal Suheri, Kak Ok. Agoes, Kak Lisa Afriani, Kak reza, Kak Rozi saudara seangkatanku Aulia Karina, Ibadur Rahman, adik kece ku Nurul Atika Hidayat dan kawan-kawan. Terima kasih atas bantuan, dukungan dan semangat yang selalu diberikan dalam menyelesaikan karya tulis ini.
14. Kepada Keluarga Besar PKM Kak Sunaryo, Kak Surya, Kak Ilham Yudhanto, Himawan Fazhly Siregar Terima kasih atas bantuan, dukungan dan semangat yang selalu diberikan dalam menyelesaikan karya tulis ini.
15. Kepada Kak Nitami Sharalita, Kak Yusdhiana, Bang faadhil Terima kasih atas bantuan, dukungan dan semangat yang selalu diberikan dalam menyelesaikan karya tulis ini.
16. Kepada Titan Muhammad Iqbal Terima kasih atas bantuan yang penuh dengan kesabaran dan kesetiaan menemani dalam penyelesaian karya tulis, dukungan dan semangat yang selalu diberikan dalam menyelesaikan karya tulis ini.
17. Terakhir terima kasih untuk pembaca semua. Jika ada kebenaran yang tersirat, itu semata karena Allah. Namun jika ada kesalahan didalamnya, penulis mohon kritik dan saran dari pembaca semua. semoga karya tulis ini dapat berguna dan bermanfaat.

Medan, 23 Mei 2014

Penulis

Ola Yennisa

ABSTRAKSI
OLA YENNISA
HUBUNGAN PELAYANAN PARAMEDIS DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP YANG MENGGUNAKAN JAMKESDA
DI RSUD Dr. PIRNGADI MEDAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan paramedis dengan kepuasan pasien rawat inap yang menggunakan Jamkesda di RSUD Dr. Pirmgadi Medan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah pasien rawat inap yang menggunakan Jamkesda di RSUD Dr. Pirmgadi Medan, dimana telah dirawat inap minimal 3 hari dan berusia minimal 22 tahun berjumlah 87 orang.

Skala yang digunakan adalah skala pelayanan paramedis menurut Azwar (1996) yang berjumlah 53 aitem, sedangkan skala kepuasan pasien rawat inap menurut Lopez (1994) yang berjumlah 79 aitem. Reliabilitas skala pelayanan paramedis $r_{bt} = 0,822$, reliabilitas skala kepuasan pasien rawat inap $r_{bt} = 0,862$.

Teknik analisi data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis korelasi *Product Moment* digunakan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel bebas dengan satu variabel terikat. Dengan menggunakan SPSS versi 18,0. Hasil analisis diketahui bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara Pelayanan Paramedis dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap, dimana $r_{xy} = 0,691$; $p = 0.000 < 0,010$. Hasil lain yang diperoleh dari penelitian ini pelayanan paramedis tergolong tinggi sebab nilai rata-rata empirik yang diperoleh yaitu 156.264 lebih besar dari nilai rata-rata hipotetik yaitu 132.500, sedangkan kepuasan pasien rawat inap tergolong tinggi sebab nilai rata-rata empirik yang diperoleh yaitu 229,885 lebih besar dari nilai rata-rata hipotetik yaitu 197,500 dengan selisih yang melebihi nilai SD atau SB yang besarnya 20,351. Dari hasil penelitian ini, maka hipotesis yang diajukan dinyatakan diterima.

Kata Kunci : Pelayanan Paramedis, Kepuasan Pasien Rawat Inap

ABSTRACT
OLA YENNISA
RELATIONSHIP WITH SERVICE PARAMEDIC PATIEN SATISFACTION USING
JAMKESDA In HOSPITAL Dr. PIRNGADI MEDAN

This study aims to determine the relationship paramedic services with patient satisfaction in hospitals that use Jamkesda Dr. Pirngadi Medan. The method used in this study is quantitative methods . The subjects were inpatients in hospitals that use Jamkesda Dr. Pirngadi Medan, which has been hospitalized at least 3 days and at least 22 years old totaled 87 people.

The scale used is the scale of paramedic services by Anwar (1996) amounting to 53 item, while the scale of patient satisfaction according to Lopez (1994), amounting to 79 item. Scale reliability rbt= 0.822 paramedic services , the reliability of patient satisfaction scale rbt = 0.862 .

Data analysis techniques used in this study are product moment correlation analysis technique used to analyze the relationship between the independent variable and one independent variable . By using SPSS version 18.0 . The results of analysis show that there is a significant positive relationship between the Paramedic Care Inpatient Satisfaction , where $r_{xy} = 0.691$; $p = 0.000 < 0.010$. Another result obtained from this study paramedic services is high because the average empirical value obtained is 156 264 greater than the average value of the hypothetical is 132,500 , while patient satisfaction is high because the average empirical value obtained is 229.885 more greater than the average value is 197.500 with a hypothetical difference exceeding the value of the magnitude of the SD or SB 20.351 . From these results , the hypothesis is accepted .

Keywords : Paramedic Services , Inpatient Patient Satisfaction



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Pasien	11
1. Pengertian Pasien	11

2. Kewajiban Pasien	11
3. Hak Pasien	12
B. Rumah Sakit	15
1. Pengertian Rumah Sakit	15
2. Pelayanan Rumah Sakit	15
C. Jamkesda	16
1. Pengertian Jamkesda Sasaran	16
2. Proses Kerja Jamkesda	17
3. Pelayanan Jamkesda	18
4. Keuntungan dari Mengikuti Jamkesda	22
D. Kepuasan Pasien	24
1. Pengertian Kepuasan Pasien.....	24
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi kepuasan Pasien Rawat Inap	29
3. Aspek-aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap.....	30
E. Pelayanan Paramedis	34
1. Pengertian Pelayanan Paramedis	34
2. Tugas Paramedis	37
3. Tujuan Pelayanan Paramedis	38
4. Bentuk-bentuk Pelayanan Paramedis.....	39
5. Ciri-ciri Pelayanan Paramedis.....	39
6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Paramedis ..	40

7. Manfaat Pelayanan Paramedis	43
8. Aspek-aspek Pelayanan Paramedis	44
F. Hubungan Pelayanan Paramedis dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap yang menggunakan Jamkesda	47
G. Kerangka Konseptual	51
H. Hipotesis.....	52
BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Tipe Penelitian	53
B. Identifikasi Variabel-Variabel Penelitian.....	53
C. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	54
D. Populasi dan Sampel	55
1. Populasi Penelitian	55
2. Sampel Penelitian	55
E. Teknik Pengambilan Sampel	56
F. Teknik Pengumpulan Data.....	57
G. Validitas dan Reliabilitas	58
1. Validitas	58
2. Realibitas.....	59
H. Analisis Data	60
BAB IV PELAKSANAAN, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
A. Orientasi Kancan dan Persiapan Penelitian	62
1. Orintasi Kancan	62

2. Persiapan Penelitian	63
a. Persiapan Administarsi	63
b. Persiapan Alat Ukur Penelitian	63
3. Uji Coba Alat Ukur Penelitian (<i>Try Out</i>)	67
B. Pelaksanaan Penelitian	71
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian	72
1. Uji Asumsi	72
a. Uji Normalitas Sebaran	72
b. Uji Linieritas Hubungan	73
2. Hasil Perhitungan Analisis Varians.....	74
3. Hasil Perhitungan Mena Hipotetik dan Mean Empirik	75
a. Mean Hipotetik.....	75
b. Mean Empirik	75
c. Kriteria	76
D. Pembahasan	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	81
A. Simpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84

LAMPIRAN

SURAT PERNYATAAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Distribusi Penyebaran Aitem-aitem Pernyataan	
Skala Pelayanan Paramedis Sebelum Uji Coba	64
Tabel 2. Distribusi Penyebaran Aitem-aitem Pernyataan	
Skala Kepuasan Pasien Rawat Inap Sebelum Uji Coba.....	66
Tabel 3. Distribusi Penyebaran Aitem-aitem Pernyataan	
Skala Pelayanan Paramedis Setelah Uji Coba	68
Tabel 4. Distribusi Penyebaran Aitem-aitem Pernyataan	
Skala Kepuasan Pasien Rawat Inap Setelah Uji Coba	70
Tabel 5. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran	73
Tabel 6. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan	74
Tabel 7. Rangkuman Perhitungan r <i>Product Moment</i>	75
Tabel 8. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan	
Nilai Rata-rata Empirik	77

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	87
A. Try Out	87
B. Data Penelitian	90
C. Uji Validitas	94
D. Uji Normalitas	106
E. Uji Linieritas	113
F. Uji Hipotesis	118
G. Skala Pelayanan Paramedis Sebelum Uji Coba	123
H. Skala Kepuasan Pasien Rawat Inap Sebelum Uji Coba	135
I. Skala Pelayanan Paramedis Sesudah Uji Coba	151
J. Skala Kepuasan Pasien Rawat Inap Sesudah Uji Coba	163
K. Surat Bukti Penelitian	179

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan yang dikemukakan oleh Prabowo (dalam Wilhamda, 2011). Sedangkan (Aditama, 2002) berpendapat bahwa pasien adalah mereka yang di obati dirumah sakit. Menurut (Soejadi, 1996) pasien adalah individu terpenting dirumah sakit. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan atau para medis yang di obati dirumah sakit.

Rumah sakit menurut (Azwar, 2006) adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis professional yang terorganisasi serta sarana paramedis yang menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan serta pihak – pihak administrasi yang terkait dan pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien, sedangkan rumah sakit menurut (Kuncoro, 2000) merupakan suatu tempat pelayanan, yang menyelenggarakan pelayanan medik dan spesialistik, pelayanan penunjang medik, pelayanan instalasi medik dan pelayanan perawatan secara rawat jalan dan rawat inap.

Pasien rawat inap berarti proses perawatan pasien oleh tenaga kesehatan profesional akibat penyakit tertentu, di mana pasien diinapkan di suatu ruangan di rumah sakit (dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia). Sedangkan Ruang rawat inap menurut (Kuncoro, 2000) adalah ruang tempat pasien dirawat, ruangan ini dulunya sering hanya berupa bangsal yang dihuni oleh banyak orang sekaligus.

Bercerita mengenai pasien, kita juga bercerita mengenai pelayanan para medis. Pada hakekatnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang menjadi suatu proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan yang menjadi perhatian dalam penelitian ini meliputi paramedis. Paramedis adalah profesi medis, biasanya anggota layanan medis darurat, yang terutama menyediakan perawatan gawat darurat dan trauma lanjut pada rumah sakit. Pelayanan paramedis adalah suatu bentuk perhatian yang diberikan perusahaan instansi kesehatan yang diberikan oleh profesi medis terhadap pelanggannya atau pasiennya. Pelayanan juga merupakan jasa, menurut (Rangkuti, 2003) jasa adalah pemberian suatu kinerja atau tindakan yang tidak kasat mata dari suatu pihak kepada pihak lain. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Hal tersebut penting sebagai acuan dalam membenahan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan paramedis yang diberikan bisa memberikan kepuasan pada tingkat yang optimal.

Adapun yang termasuk paramedis ialah : bidan, perawat umum, dokter, perawat gigi, petugas gigi, sanitarian, sarjana farmasi, kesehatan masyarakat, dan bidang-bidang kesehatan lainnya. Menurut Azwar (1996), pelayanan paramedis

Daftar Pustaka

- Aditama, YT. (2002). *Rumah Sakit dan konsumen*. Jakarta : PPFKM UI
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.7
- Assauri, Sofjan. (2003), *Customer Service Yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction*, Jakarta: Usahawan
- Atep Adya Barata. (2003), *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Cetakan ketiga, Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Atep Adya Barata. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima.Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta : PT.Elex Media komputindo.
- Azwar, A. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Azwar, A. 2006. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi ketiga. Percetakan Binarupa Aksara.
- Barnes, James G. (2003), *Secret of Customer Relationship Management*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Dinkes. 2011. *Pedoman Pelaksanaan Jamiman Pemeliharaan Kesehatan Medan Sehat (JPKMS)*. Medan : Pemerintah Kota..
- Dinkes. 2010. *Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Pengobatan Gratis (JAMKESDA)*. Medan : Pemerintah provinsi.
- Fandy Tjiptono. (2006), *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Handi Irawan. (2003), *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Keempat, Jakarta : PT.Elex Media Komputindo.
- Hadi, S dan Pamardiningsih, Y. 2000. *Seri Program Statistik Versi 2000(SPS. 2000)*. Manual SPS Paket MIDI. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada
- Jacobalis. P. (1989), *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*, Jakarta : Persi

- Kasmir, (2005), *Etika Costumer Service*. Cetakan Kedua, Jakarta : Penerbit Raja Grafindo Persada.
- Kuncoro, T. 2000, *Manajemen Mutu Menyeluruh (Total Quality Management)*. Yogyakarta : Modul, MMPK-UGM.
- Kotler, Philip. (2003), *Marketing Management*, New Jersey: Prentice Hall
- Marsum, WA. 1995. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta; Andi Offset.
- Marsum, Wa. 1995. *Psikologi Industri*. Yogyakarta : Liberti/
- Lewi, G.F. (1992), *Management Informasi System anda Customer Statistaction*, Bird Wallet Publishing Company, New Jersey, USA.
- Lopez, M. 1994. *Manajemen Kualitas Dalam Penerapan ISO 2000*. Jakarta: PT Gramedia.
- Priharjo, R. 1995. *Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta: ECC
- Pohan, Imbalo. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kessehatn : Dasar-dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta : EGC.
- Rangkuti Freddy. (2003), *Measuring Costumer Satisfaction*. Cetakan kedua, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005), *Manajemen Pelayanan*. Cetakan Pertama, Yogyakarta : Pustaka Utama.
- Republik Indonesia. 2009. UU No. 31 dan 32 Tahun 2009. *Tentang Kewajiban Pasien dan Kewajiban Pasien*. Lembaran Negara RI Tahun 2009, No. 153. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2004. UU No. 50 dan 51 Tahun 2004. *Tentang Praktik Kedokteran*. Lembaran Negara RI Tahun 2004, No 116. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Rosady Ruslan. (2001), *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiarto, E. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta; Pt. Gramedia

- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif , dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif cetakan dan R&D ke-17*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Supranto, (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Soejadi, 1996). *Pedoman penilaian Kerja RSU*. Jakarta : Katiga Bina.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. (2005), *Service, Quality and Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tribowo soedjas dan Bayu Aji Aritejo. (2006). *Merebut dan Mempertahankan Pelanggan*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Sebayang Muhammad Tenang. 2004. *Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Medan*. Tesis (tidak di tampilkan). Medan. Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Program Pasca Sarjana Universitas Sumatra Utara.
- Tjiptono. F. 1996, *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Wilhamda Hadi.2011. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD. Dr. Pirngadi kota Medan*.Skripsi (tidak di tampilkan). Deli Serdang.Program Studi Diploma III Keperawatan Harapan Mama.
- Waluyo, M. 2013. *Psikologi Industri*. Jakarta : Akademia.
- Wijaya, 1994. *Mutu dan Biaya Perawatan*. Seri Dunia Kedokteran, No 95.

LAMPIRAN
D
UJI NORMALITAS

```

NPAR TESTS
  /K-S(NORMAL)=X Y
  /STATISTICS DESCRIPTIVES
  /MISSING ANALYSIS.

```

NPar Tests

Notes	
Output Created	24-Mar-2014 22:05:26
Comments	
Input	Active Dataset DataSet0 Filter <none> Weight <none> Split File <none> N of Rows in Working Data 87 File
Missing Value Handling	Definition of Missing User-defined missing values are treated as missing. Cases Used Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax	NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=X Y /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time 00:00:00.031 Elapsed Time 00:00:00.025 Number of Cases Allowed ^a 157286

a. Based on availability of workspace memory.

[DataSet0]

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
PELAYANAN MEDIS	87	156.2644	13.26865	131.00	212.00
KEPUASAN PASIEN	87	229.8851	20.35066	189.00	316.00

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		PELAYANAN MEDIS	KEPUASAN PASIEN
N		87	87
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	156.2644	229.8851
	Std. Deviation	13.26865	20.35066
Most Extreme Differences	Absolute	.125	.109
	Positive	.125	.109
	Negative	-.081	-.092
Kolmogorov-Smirnov Z		1.164	1.014
Asymp. Sig. (2-tailed)		.133	.255

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

```
EXAMINE VARIABLES=X Y
/PLOT BOXPLOT STEMLEAF
/COMPARE GROUPS
/STATISTICS EXTREME
/MISSING LISTWISE
/NOTOTAL.
```


Explore

Notes

Output Created		24-Mar-2014 22:06:51
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	87
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values for dependent variables are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any dependent variable or factor used.
Syntax		EXAMINE VARIABLES=X Y /PLOT BOXPLOT STEMLEAF /COMPARE GROUPS /STATISTICS EXTREME /MISSING LISTWISE /NOTOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:02.043
	Elapsed Time	00:00:02.109

[DataSet0]

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
PELAYANAN MEDIS	87	100.0%	0	.0%	87	100.0%
KEPUASAN PASIEN	87	100.0%	0	.0%	87	100.0%

Extreme Values

			Case Number	Value
PELAYANAN MEDIS	Highest	1	74	212.00
		2	65	197.00
		3	64	182.00
		4	38	178.00
		5	25	177.00
	Lowest	1	28	131.00
		2	50	133.00
		3	14	135.00
		4	72	137.00
		5	37	137.00
KEPUASAN PASIEN	Highest	1	87	316.00
		2	38	271.00
		3	74	268.00
		4	64	265.00
		5	66	265.00
	Lowest	1	80	189.00
		2	86	197.00
		3	77	198.00
		4	55	199.00
		5	81	200.00 ^a

a. Only a partial list of cases with the value 200.00 are shown in the table of lower extremes.

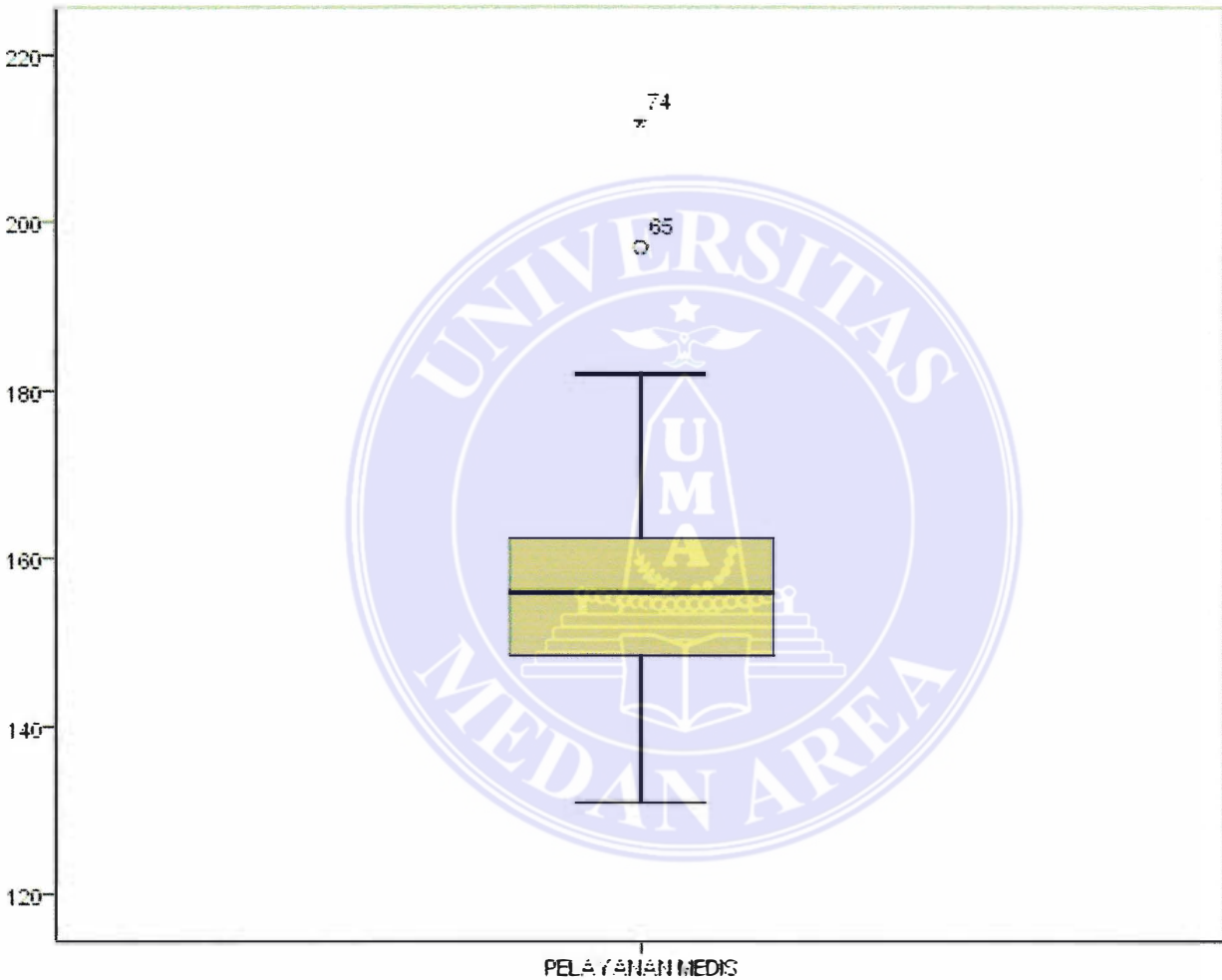
PELAYANAN MEDIS

PELAYANAN MEDIS Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem &	Leaf
9.00	13 .	135778999
15.00	14 .	000133445667899
37.00	15 .	00113334444444455556666677778888899999
11.00	16 .	00023556668
12.00	17 .	000000001278
1.00	18 .	2

2.00 Extremes (>=197)

Stem width: 10.00
 Each leaf: 1 case(s)



KEPUASAN PASIEN

KEPUASAN PASIEN Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem & Leaf
1.00	18 . 9

FAKULTAS PSIKOLOGI

Jl. Kolam No. 1 Medan estate, Telp. (061)7366878, Fax.(061)7368012 Medan 20223

E-mail : univ_medanarea@uma.ac.idWebsite : www.Uma.ac.id

: YB /FO/PP/2014

Medan, 10 Pebruari 2014

: Pengambilan Data

Direktur Rumah Sakit Umum
 Rumah Sakit Pirngadi Medan
 Prof. H.M. Yamin SH No. 47 Medan

Yang terhormat,

Sehubungan dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Ola Yennisa
 NPM : 10.860.0203
 Program Studi : Ilmu Psikologi
 Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data di *Rumah Sakit Umum Daerah Pirngadi Medan* guna keperluan skripsi yang berjudul: ***"Hubungan Pelayanan Paramedis Dengan Kepuasan Rawat Inap Yang Menggunakan Jamkesda Di RSUD Dr. Pirngadi Medan"***

Kami jelaskan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan keperluan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti perkuliahan Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan pengambilan data yang diperlukan dan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data di **Rumah Sakit** yang dipimpin oleh Bapak/Ibu.

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



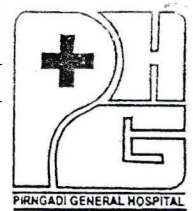
Dekan Bid. Akademik,

Luhur Budiman, S.Psi. M.Psi



PEMERINTAH KOTA MEDAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. PIRNGADI

(AKREDITASI DEP. KES. RI NO : HK.00.06.3.5.738 TGL. 9 PEBRUARI 2007)
 Jalan Prof. H.M. Yamin, SH No. 47 MEDAN
 Tel. : (061) 4536022 - 4158701 - Fax : (061) 4521223



: 2146 /420.2/III/2014

Medan, 29 Maret 2014

: -
 : -
 : Selesai Penelitian / Pengambilan Data
An. Ola Yennisa

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area
 Di-
Tempat

Dengan hormat,
 Membalas surat saudara no: 456/FC/PP/2014 tanggal : 10 Februari 2014 perihal : Izin Pengambilan Data, dengan ini kami sampaikan bahwa:

NAMA : *OLA YENNISA*
NIM : *10.860.0203*
Institusi : *S-1 Fakultas Psikologi UMA*

Telah selesai melaksanakan Penelitian / Pengambilan Data di Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Pirngadi Kota Medan dengan judul :

Hubungan Pelayanan Paramedis Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Yang Menggunakan JAMKESDA Di RSUD Dr.Pirngadi Kota Medan.

Untuk kelangsungan kegiatan Penelitian / Pengambilan Data, kiranya saudara dapat memberikan kepada kami 1 (satu) eksp Skripsi jilid Lux dan 1 (satu) buah dalam bentuk CD.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

An. Direktur
RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan
Wakil Direktur Bidang SDM dan Pendidikan



MARS
Marsnelli Lubis, SST, MARS
Pembina Tingkat I
NIP.140 1120748