

**HUBUNGAN PERSEPSI LAYANAN MEDIS DAN  
KEPUASAN PASIEN DENGAN MINAT RAWAT  
ULANG PUSKESMAS PANCUR BATU**

**TESIS**

**OLEH**

**Relawati Ginting  
NPM. 101804016**



**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2012**

**HUBUNGAN PERSEPSI LAYANAN MEDIS DAN  
KEPUASAN PASIEN DENGAN MINAT RAWAT  
ULANG PUSKESMAS PANCUR BATU**

**TESIS**

**OLEH**

**RELAWATI GINTING  
NPM.101804016**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister Psikologi Pada  
Program Studi Megister Psikologi Program Pascasarjana  
Universitas Medan Area



**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2012**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**MAGISTER PSIKOLOGI**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

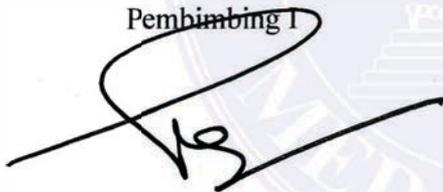
Judul : Hubungan Persepsi Layanan Medis dan Kepuasan Pasien dengan Minat Rawat Ulang Puskesmas Pancur Batu.

Nama : Relawati Ginting

NPM : 101804016

Menyetujui

Pembimbing I



Prof. Dr. Zainuddin, M.Pd,

Pembimbing II



Nurmaida Irawani Siregar, S.Psi, M.Si.

Ketua Program Studi

Magister Psikologi



Prof. Dr. Abdul Munir, M.Pd

Direktur



Prof. Dr. IsHj. Retna Astuti K, MS.

**Telah di uji pada Tanggal 11 Mei 2012**

---

---

**N a m a : Relawati Ginting**

**N P M : 101804016**



**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua : Azhar Aziz, S.Psi, MA**

**Sekretaris : Cut Meutia, S.Psi, M.Si**

**Pembimbing I : Prof. Dr. Zainuddin, M.Pd**

**Pembimbing II : Nurmaida Irawani Siregar, S.Psi, M.Si**

**Penguji Tamu : Prof. Dr. Abdul Munir, M.Pd**

## **PERNYATAAN KEORISINILAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

**Nama : Relawati Ginting**

**NPM : 101804016**

Dengan ini menyatakan bahwa tesis ini dengan judul :

**"Hubungan Persepsi Layanan Medis Dan Kepuasan Pasien Dengan Minat Rawat Ulang Puskesmas Pancur Batu"**

Adalah benar merupakan hasil penelitian yang saya kerjakan sendiri tanpa meniru atau menjiplak hasil penelitian orang lain.

Apabila dikemudian hari tesis ini tidak orisinal dan merupakan hasil plagiat, maka saya bersedia dicabut gelar magister yang saya peroleh.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya.

Medan, November 2012

Yang menyatakan,



**Relawati Ginting**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### I. Identitas Pribadi

Nama : Relawati Ginting  
Tempat/Tanggal Lahir: Delitua, 1 Januari 1975  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Status : Menikah  
Agama : Protestan  
Alamat : Jl.Medan Delitua Gg.Gedek No.113 Delitua.

### II. Keluarga

Nama Suami : Buchler Tarigan ,SH, M.Kn  
Nama Anak : 1. Leylanie  
2. Dwi Putri Utari  
3. Grace Tia Zita

### III. Pendidikan

1. SD Masehi Delitua (1991-1997)
2. SMP Negeri 1 Delitua ( 1997-1990)
3. SPK KESDAM I/BB Medan (1990-1993)
4. PPB KESDAM I/BB Medan (1993-1994)
5. AKBID Jalur khusus Rs. Santa Elisabet Medan (1998-2000)
6. D-4 Bidan Pendidik Universitas Sumatera Utara (2002-2003)
7. S-2 Program Studi Magister Psikologi Program Pascasarjana Universitas Medan Area (2010-2012)

### IV. Pekerjaan

Bidan PNS Dinas Kesehatan Kab. Deliserdang & Dosen AKBID Darmo Medan.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Megister Psikologi Program Pascasarjana di Universitas Medan Area. Didalam memenuhi tugas inilah maka penulis menyusun dan memilih judul : “Hubungan Persepsi Layanan Medis Dan Kepuasan Pasien Dengan Rawat Ulang Puskesmas Pancur Batu “. Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan didalam penulisan tesis ini, untuk itu dengan hati terbuka, saya menerima saran dan keritik dari semua pihak, agar dapat menjadi pedoman dimasa yang akan datang.

Dalam penelitian tesis ini, Peneliti selalu berkomunikasi dengan pembimbing, sehingga tesis ini dapat terselesaikan sesuai waktu yang telah direncanakan. Adapun penyusunan tesis ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dan masukan, baik secara moril maupun material yang tidak ternilai dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu, peneliti pada kesempatan ini ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian tesis ini, terutama peneliti ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H.A. Yakup matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area Medan.
2. Ibu Prof. Dr. Retno Astuti Kuswardani, MS, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area Medan.

3. Bapak Prof. Dr. Abdul Munir, M.Pd, selaku Ketua Program Study Magister Psikologi pada Universitas Medan Area Medan
4. Bapak Prof. Dr. Zainuddin, M.Pd, Selaku Dosen Pembimbing I atas bimbingan dan arahan yang diberikan kepada penulis dalam penulisan tesis ini.
5. Ibu Nurmaida Irawan Siregar, S.Psi, M.Si, Selaku Dosen Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan masukan-masukan dalam menyempurnakan tesis ini.
6. Seluruh Dosen di lingkungan Program Study magister Psikologi Universitas Medan Area Medan yang telah mengajar dan membekali ilmu Psikologi khususnya Program Psikologi Pendidikan.
7. Ibu Dr. Susi Evanta Maria Sembiring, M.Kes selaku kepala Puskesmas Pancur Batu yang telah memberikan izin penelitian.
8. Pasien sebagai Responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi angket penelitian tesis ini.
9. Seluruh rekan-rekan mahasiswa seperjuangan angkatan ke VI Tahun 2010/2011 Program Magister Psikologi Universitas Medan Area dan seluruh staf akademis yang telah banyak membantu.

Secara khusus penulis menghanturkan terimakasih yang tak terhingga kepada Ayahanda tercinta Alm. Drs. D.Ginting Suka, dan Ibunda N.R br Sembiring Kembaren yang telah bersusah payah melahirkan dan membesarkan dengan penuh pengorbanan, kesabaran, & kasih sayang dan doa restu.

Tak lupa penulis ucapkan terimakasih kepada suami tercinta Buchler Tarigan, SH, M.Kn dan anak-anakku tercinta Lanie, Tari, Zita atas seluruh dukungan moril maupun material juga cinta kasih dan pengertiannya.

Saya berharap semoga semua bantuan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa, agar selalu dilimpahkan kebaikan, kesehatan, kesejahteraan dan rejeki yang melimpah.

Akhirnya semoga tesis iniberguna bagi diri dan juga semua pihak dan kalangan yang mengembangkan ilmu Psikologi, khususnya dalam bidang Psikologi Pendidikan.

Medan, Mei 2012

**(Relawati Ginting)**

## ABSTRAK

### HUBUNGAN PERSEPSI LAYANAN MEDIS DAN KEPUASAN PASIEN DENGAN MINAT RAWAT ULANG PUSKESMAS PANCUR BATU

**Relawati Ginting**

Pada dasarnya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan persepsi layanan medis dan kepuasan pasien dengan minat rawat ulang Puskesmas Pancur Batu dan dilaksanakan pada tanggal 9 – 11 April 2012.

Penelitian ini menggunakan tiga skala yakni skala persepsi layanan medis, skala kepuasan pasien dan skala minat rawat ulang. Skala persepsi layanan medis terdiri dari 3 aspek berdasarkan teori Rakhmat (1996) yaitu: karakteristik, suasana emosional, Usia dan skala kepuasan pasien terdiri dari 9 aspek berdasarkan teori Kotler (2000) yaitu : karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, Image, desain visual, suasana dan komunikasi. Sedangkan minat rawat ulang Puskesmas terdiri dari 3 aspek berdasarkan teori Ahmadi (1999) yaitu: latihan dan kebiasaan, kebutuhan, kekuatan, rangsangan dari objek. Instrumen riset yang akan dipakai menggunakan metode skala likert dan peneliti hanya menggunakan 4 opsi.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara persepsi layanan medis dan kepuasan pasien dengan minat rawat ulang puskesmas Pancur Batu. Hasil ini ditunjukkan dengan koefisien  $f_{reg} = 15.867$  dimana  $p < 0,010$ . Selain itu, dari penelitian ini juga diketahui bahwa terdapat hubungan yang positif yang sangat signifikan antara persepsi layanan medis dengan minat rawat ulang Puskesmas Pancur Batu. Hasil ini dapat dilihat dari koefisien hubungan  $r_{xy} = 0,492$  dimana  $p < 0,010$ . Artinya semakin positif persepsi layanan medis, maka semakin tinggi rawat ulang Puskesmas Pancur Batu. Sebaliknya semakin negatif persepsi layanan medis, maka semakin rendah rawat ulang Pancur Batu. Dengan demikian maka hipotesis yang diajukan dinyatakan diterima.

Kata Kunci : Persepsi, Minat, Puskesmas, Rawat jalan.

## DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL**

**HALAMAN PERSETUJUAN TESIS**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**KATA PENGANTAR**

**ABSTRAK**

**DAFTAR ISI**

|   |    |
|---|----|
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                                  | 1  |
| A. Latar Belakang .....   | 1  |
| B. Identifikasi Masalah .....                                   | 6  |
| C. Rumusan Masalah .....  | 6  |
| D. Tujuan Penelitian .....                                      | 7  |
| E. Manfaat Penelitian .....                                     | 7  |
| 1. Manfaat Teori .....  | 7  |
| 2. Manfaat Praktis .....  | 7  |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                            | 8  |
| A. Minat Rawat Ulang .....                                      | 8  |
| 1. Pengertian Minat Rawat Ulang .....                           | 8  |
| 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Rawat Ulang .....      | 9  |
| 3. Aspek-Aspek Minat Rawat Ulang .....                          | 10 |
| B. Persepsi Layanan Medis .....                                 | 11 |
| 1. Pengertian Persepsi .....                                    | 11 |
| 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Layanan Medis ..... | 15 |

|  |           |
|--|-----------|
| 3. Aspek-Aspek Persepsi Layanan Medis -----  | 16        |
| C. Kepuasan Pasien -----   | 17        |
| 1. Definisi Kepuasan -----   | 17        |
| 2. Aspek-Aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien -----   | 17        |
| 3. Kepuasan Pasien -----   | 19        |
| 4. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien -----  | 19        |
| D. Kerangka Teori -----  | 20        |
| E. Puskesmas -----   | 21        |
| F. Pelayanan Rawat Jalan -----   | 22        |
| G. Teori Harapan Pelanggan -----   | 24        |
| H. Teori Kebutuhan Pelayanan Kesehatan -----   | 25        |
| I. Perilaku Kesehatan -----  | 28        |
| J. Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan -----   | 31        |
| K. Mutu Pelayanan Kesehatan -----  | 36        |
| L. Faktor Yang Mempengaruhi Kunjungan Ulang -----  | 40        |
| M. Hubungan Persepsi Layanan Medis dan Kepuasan Pasien dengan Minat<br>Rawat Ulang Puskesmas ----- | 43        |
| N. Kerangka Penelitian -----   | 49        |
| O. Hipotesis -----   | 50        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN -----</b>   | <b>51</b> |
| A. Desain Penelitian -----   | 51        |
| B. Populasi, Sampel dan Tehnik Pengumpulan Sampel -----  | 51        |
| 1. Populasi -----  | 51        |
| 2. Sampel dan Tehnik Pengambilan Sampel -----  | 52        |

|   |           |
|---|-----------|
| C. Defenisi Operasional Variabel Penelitian-----                  | 52        |
| D. Metode Pengumpulan Data -----                                  | 53        |
| E. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur -----                     | 56        |
| 1. Validitas -----  | 56        |
| .2 . Reliabilitas -----   | 58        |
| F. Metode Analisa Data -----                                      | 59        |
| <br><b>BAB IV PELAKSANAAN, ANALISA DATA, HASIL PENELITIAN DAN</b> |           |
| <b>PEMBAHASAN -----</b>   | <b>62</b> |
| A. Persiapan Penelitian -----                                     | 62        |
| 1. Persiapan Administrasi -----                                   | 62        |
| 2. Uji Coba Alat Ukur Penelitian ( <i>Try Out</i> Terpakai) ----- | 64        |
| B. Analisa Data Dan Hasil Penelitian -----                        | 67        |
| 1. Uji Asumsi -----   | 68        |
| 2. Uji Linieritas Hubungan-----                                   | 69        |
| 3. Hasil Perhitungan Analisis Regresi -----                       | 70        |
| 4. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik -----        | 72        |
| C. Pembahasan -----   | 75        |
| <br><b>BAB V PENUTUP -----</b>                                    | <b>82</b> |
| A. Kesimpulan -----   | 82        |
| B. Saran -----  | 84        |
| <br><b>DAFTAR PUSTAKA -----</b>                                   | <b>86</b> |
| <br><b>LAMPIRAN</b>   |           |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Desentralisasi Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 pasal 11 ayat 2 disebutkan bahwa kewenangan wajib yang harus dilaksanakan oleh Kabupaten / Kota. Dengan demikian maka pemerintah Kabupaten / Kota bertanggung jawab sepenuhnya dalam penyelenggaraan pembangunan dan derajat kesehatan masyarakat di wilayahnya. Adanya desentralisasi sektor kesehatan memang sudah merupakan salah satu strategi pembangunan kesehatan menuju Indonesia Sehat 2010, sehingga dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 pada hakekatnya adalah mempertegas dan memperkuat komitmen tersebut.

Dengan adanya desentralisasi maka fungsi Puskesmas secara bertahap akan mengalami perubahan. Puskesmas yang semula hanya merupakan unit pelaksana fungsional pelayanan kesehatan akan berubah menjadi unit pelayanan kesehatan yang mandiri. Dalam fungsinya yang dituntut semakin mandiri ini maka yang harus diprioritaskan oleh Puskesmas adalah meningkatkan jumlah pendapatan sehingga pelayanan di Puskesmas dapat bertahan dan berkembang terus.

Puskesmas sebagai unit organisasi penyedia pelayanan kesehatan, dihadapkan pada lingkungan yang semakin kompetitif dengan makin

banyaknya balai pengobatan / poliklinik swasta. Perubahan yang terjadi dilingkungan external dan internal Puskesmas menyebabkan Puskesmas harus mengubah paradigma bahwa bukan semata organisasi yang bersifat sosial.

Upaya yang dilakukan oleh Puskesmas agar tetap berkembang adalah dengan meningkatkan pendapatan dari retribusi pasien. Untuk dapat meningkatkan jumlah pasien di Puskesmas di harapkan mampu memberi pelayanan yang bermutu. Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan dan pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya.

Kepuasan konsumen dapat juga diartikan sebagai suatu sikap konsumen ditinjau dari kesukaan atau ketidak sukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan. Bagaimanapun kepuasan pasien sebagai pengguna akhir pelayanan kesehatan adalah dan kesetiaan lainnya. Kepuasan konsumen merupakan reaksi perilaku sesudah pembelian. Hal itu mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian ulang yang sifatnya terus menerus terhadap pembelian jasa yang sama dan akan mempengaruhi ucapan konsumen pada pihak luar / lain tentang produksi yang dihasilkan.

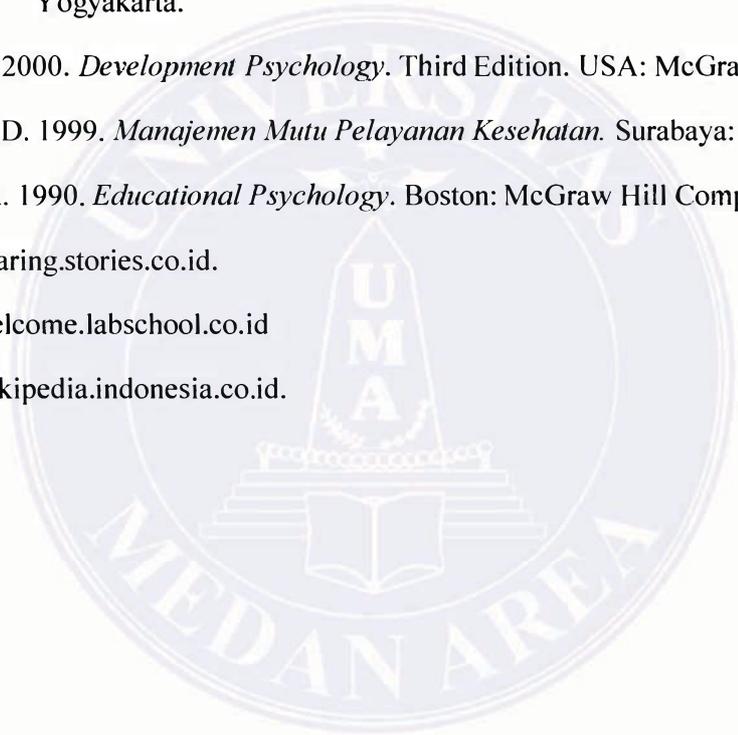
Puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat dengan mutu yang baik dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien ke Puskesmas maka puskesmas harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu sehingga mampu memberikan kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiah. 2009. Hubungan Antara Pemberian Hukuman dengan Disiplin Diri Pada Siswa-siswi SMA PAB Medan Estate. Skripsi (tidak diterbitkan). Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
- Arikunto, S. 1992. *Metode Penelitian. Suatu Pendekatan Praktik Dalam Berbagai Bagiamnya*. Jakarta : Bina Aksara.
- Atkinson, R. 1983. *Introduction to Psychology*. Jakarta: Erlangga
- Azwar, S. 2000. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bandura, A. 1997. *Self Efficacy Of Bandura*. <http://www/class.ufl.education.ufl.education>. Di akses tanggal 6 september 2007
- Bandura, A. 1997. *Self Efficacy The Exercise Of Control*. USA: McGraw Hill Book Company.
- Bandura. 1997. *Social Learning Theory*. Engglewood Cliffs, N.J : Prentice Hall Publishing.
- Baron, B. 1997. *Social Psychology*. USA: McGraw Hill Book Companies Inc.
- Bisnis Indonesia, 2010
- Depdiknas. 2000. *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah*. Jakarta: Depdiknas.
- Ghufron, M.N dan Risnawati, R.S. 2010. *Teori-teori Psikologi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- H.M Hafī Anshari, *Pengantar Ilmu Pendidikan*, Surabaya, Usaha Nasional: 1983
- Hadi, S. 1989. *Metodologi Research*. Jilid II. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Hadi, S. 1991. *Metodologi Research*. Jilid III. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Hadjar, Ibnu. 1999. *Dasar-dasar Metodologi penelitian Kuantitatif dalam Pendidikan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Ivor K Davies *Pengolahan Belajar*. Jakarta. Rajawali Pers:1991
- Koentjaraningrat. 1985. *Manusia dan Kebudayaan di Indonesia*. Cetakan Kelima. Jakarta. Djambatan.

- Kusumah, W. 2011 [www.welcome.labschool.co.id](http://www.welcome.labschool.co.id). Menciptakan Budaya Sekolah yang Tetap Eksis. *Sebuah Upaya Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan*. (Artikel)
- Moenir, A.S. 1997. *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Myers, D.G. 2000. *Social Psychology*. Fifth Edition. Boston: McGraw Hill.
- Nazir, M. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Neuman, W.L. 2000. *Social Research Methods*. Boston : Allyn and Bacon Patton, P. 1998. *Emotional Intelligence di Tempat Kerja*. Terjemahan. Jakarta: Pustaka Delapratasa.
- Peterson, K.D. & Deal, T.E. 1998. *How leaders influence the culture of schools. Educational Leadership*. 56 (1), 28-30
- Poerwadarminta, W.J.S. 1982. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Poerwandari, F.K. 1999. *Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia*. Edisi Ketiga. Jakarta : LPSP3.
- Pohan, Imbalo S. 2006. *Jaminan Mutu pelayanan kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Sardiman N. *Ilmu Pendidikan*. Bandung, Remaja Rosdakarya, 2001
- Schultz, Duane, *Psikologi Pertumbuhan: Model-model Kepribadian Sehat*. Jakarta: Kanisius, 1991.
- Schunk, D.H. 1991, Cultivating competence self efficacy, and intrinsic interest through proximal self-motivation, *Journal of Personality and Social Psychology*.
- Shochib, 2000. *Pola Asuh Orangtua ; Dalam Membantu Anak Mengembangkan Disiplin Diri*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Slamet, S. 2006. *Unsur-unsur Budaya Masyarakat*. <http://www/labschool.co.id>  
Di akses tanggal 6 september 2007
- Sobur, A, 1986. *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia
- Soegarda Poerbakatja dan H.A Harahap. 1982. *Ensiklopedia Pendidikan*. Jakarta, Gunung Agung.
- Sugiono. 2002. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeto.

- Surahmad, W. 1992. *Metodologi Pengajaran Nasional*. Bandung: Janmars
- Syahrida, R. 2008. Hubungan Antara Self Efficacy Dengan Pola Pengasuhan Demokratis Pada Ibu Yang Bekerja Sebagai Guru Di Desa Bandar Khalipah Kecamatan Percut Sei Tuan. *Skripsi* (tidak diterbitkan). Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
- Taylor, E.S., et all.. 2000. *Social Psychology*. Ten Edition. Englewood Cliff: Printice Hall.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana, 1995, Strategi Pemasaran, Andi Offset, Yogyakarta.
- Watson. 2000. *Development Psychology*. Third Edition. USA: McGraw Hill.
- Wijono, D. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Erlangga.
- Woofolk. 1990. *Educational Psychology*. Boston: McGraw Hill Companies Inc.
- [www.sharing.stories.co.id](http://www.sharing.stories.co.id).
- [www.welcome.labschool.co.id](http://www.welcome.labschool.co.id)
- [www.wikipedia.indonesia.co.id](http://www.wikipedia.indonesia.co.id).



## DATA IDENTITAS DIRI

Isilah data-data berikut ini sesuai dengan keadaan diri anda :

1. Nama : \_\_\_\_\_
2. Jenis kelamin : \_\_\_\_\_
3. Umur : \_\_\_\_\_
4. No.Kartu Berobat : \_\_\_\_\_
5. Alamat : \_\_\_\_\_

## PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Berikut ini saya sajikan beberapa pernyataan ke dalam tiga bentuk skala. Anda diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam skala dengan cara memilih :

- SS = Bila merasa SANGAT SESUAI dengan pernyataan yang diajukan
- S = Bila merasa SESUAI dengan pernyataan yang diajukan
- TS = Bila merasa TIDAK SESUAI dengan pernyataan yang diajukan
- STS = Bila merasa SANGAT TIDAK SESUAI dengan pernyataan yang diajukan

Anda hanya diperbolehkan memilih satu pilihan jawaban pada setiap pernyataan dengan cara memberikan tanda silang (X) pada lembar jawaban yang tersedia sesuai dengan pilihan masing-masing.

Contoh :

Saya lebih memilih sendiri di rumah daripada ikut jalan-jalan bersama keluarga

SS   S   TS   ~~STS~~

Tanda silang (X) menunjukkan seseorang itu SANGAT TIDAK SESUAI dengan pernyataan yang diajukan

**SELAMAT BEKERJA**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

## SKALA PERSEPSI LAYANAN MEDIS

| No  | PERNYATAAN   | Pilihan Jawaban |   |    |     |
|-----|--|-----------------|---|----|-----|
|     |  | SS              | S | TS | STS |
| 1.  | Saya merasa layanan medis yang diberikan perawat selama ini cukup memuaskan.                   | SS              | S | TS | STS |
| 2.  | Sebagai masyarakat, sebenarnya saya kecewa dengan pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas.    | SS              | S | TS | STS |
| 3.  | Meskipun sedang tidak sakit, saya tetap mau berkunjung ke Puskesmas.                           | SS              | S | TS | STS |
| 4.  | Jika tidak dipaksa, saya tidak mau berobat di Puskesmas.                                       | SS              | S | TS | STS |
| 5.  | Saya bersedia mematuhi anjuran yang disampaikan perawat untuk kesembuhan saya.                 | SS              | S | TS | STS |
| 6.  | Percuma saja mematuhi anjuran perawat jika obat yang diberikan tidak bagus.                    | SS              | S | TS | STS |
| 7.  | Bagi saya dengan rajin berobat, maka kesehatan saya lebih terjamin.                            | SS              | S | TS | STS |
| 8.  | Bagi saya walau rajin berobat di Puskesmas, tetap saja sulit untuk sembuh.                     | SS              | S | TS | STS |
| 9.  | Saya merasa senang berobat di Puskesmas ini, karena para perawat menunjukkan sikap yang ramah. | SS              | S | TS | STS |
| 10. | Jarang sekali saya menemukan sikap perawat Puskesmas ini yang ramah.                           | SS              | S | TS | STS |
| 11. | Meskipun saya sedang susah hati, namun saya tetap berobat secara rutin.                        | SS              | S | TS | STS |
| 12. | Percuma saja berobat secara rutin di Puskesmas.  | SS              | S | TS | STS |
| 13. | Selama menjalani pengobatan di Puskesmas ini, saya merasakan adanya perubahan kesehatan.       | SS              | S | TS | STS |
| 14. | Selama menjalani pengobatan di Puskesmas ini, saya merasakan tidak ada perubahan kesehatan.    | SS              | S | TS | STS |
| 15. | Saya akan berobat dengan teratur di Puskesmas.   | SS              | S | TS | STS |
| 16. | Saya hanya seekali berobat di Puskesmas.   | SS              | S | TS | STS |
| 17. | Saya merasa bersyukur dapat terus berobat di Puskesmas ini.                                    | SS              | S | TS | STS |
| 18. | Saya tidak merasa ada artinya berobat di Puskesmas ini.  | SS              | S | TS | STS |
| 19. | Saya tidak suka jika ada yang melarang saya berobat di Puskesmas.                              | SS              | S | TS | STS |
| 20. | Jika ada yang menganjurkan di tempat lain, maka saya tidak akan berobat di Puskesmas.          | SS              | S | TS | STS |
| 21. | Saya merasa serasi berobat di Puskesmas ini.   | SS              | S | TS | STS |
| 22. | Saya merasa obat yang diberikan pihak Puskesmas tidak berpengaruh.                             | SS              | S | TS | STS |

|     |   |    |   |    |     |
|-----|---|----|---|----|-----|
| 23. | Saya akan mencoba tetap sabar antri dalam berobat.  | SS | S | TS | STS |
| 24. | Tidak sabar rasanya jika harus antri berobat di Puskesmas.  | SS | S | TS | STS |
| 25. | Saya senang berobat di Puskesmas ini karena perawat-perawatnya melayani dengan senyuman.                  | SS | S | TS | STS |
| 26. | Saya senang berobat di Puskesmas ini karena perawatnya pilih-pilih melayani pasien.                       | SS | S | TS | STS |
| 27. | Menurut saya, akan lebih cepat sembuh jika berobat dengan hati yang senang.                               | SS | S | TS | STS |
| 28. | Sulit rasanya untuk sembuh berobat di Puskesmas, karena saya tidak yakin dengan obat-obat yang diberikan. | SS | S | TS | STS |

