

## DAFTAR PUSTAKA

- Azrul Azwar, 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- A.S. Munandar, 1978. Pengantar Psikologi Perusahaan. Jakarta : Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- As'ad Moh, 1991. Psikologi Industri. Yogyakarta : Liberty.
- Arikunto, S, 1989. Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktis. Jakarta : Bina Aksara.
- Azwar, S, 1992. Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta : Sigma Alpha.
- Djamin Awaloedin, 1996. Sumber Daya Manusia Indonesia. Jakarta : Yayasan Tenaga Kerja Indonesia.
- Dep-Kes. RI., 1991. Pedoman Penerapan Proses Perawatan di Rumah Sakit. Jakarta : CV. Rajawali.
- Dep-Kes. RI., 1982. Sinopsis Dasar-Dasar Keperawatan. Jakarta : Pusdiklat Dep-Kes. RI. dan JICA.
- Donalbedian, 1968. Promoting Quality Throught Evaluating The Process Of Patient Care Medical Care.
- Dep-Dik.Bud. RI., 1983. Konsorsium Ilmu Kesehatan Tentang Dasar-Dasar Pengembangan dan Pembinaan Sistem Pendidikan Keperawatan di Indonesia. Jakarta : Dirjend. Dikti. Dik-Bud.
- Field, 1971. Stability and Change In The Medical System Medicine In The Industrial Society dalam Barber, B dan Inkeles, A. Boston : Little Brown Boston.
- Gardner, 1998. Gangguan Emosi Pada Pelayanan Medis. Terjemahan : Annals of internal Medicine.
- Gunarsah, S, D, Dr, Prof, 1987. Psikologi Keperawatan. Jakarta : BPK Gunung Mulia.
- Garfield, S, R, 1970. The Delivery of Medical Care. Scientific American.
- Hadi, 1986. Metodologi Research. Yogyakarta : Andi Offset.

- Handoko, 1986. **Organisasi Perusahaan**, Teori Struktur dan Perilaku, Yogyakarta : BPFE.
- Kleinman, A, 1980. **Patient And Healers, is The Conteks of Culture**. Berkky : University of California Press.
- Kuswadji, S, Dr, 1996. **Penjamin Mutu Praktek Dokter Keluarga**. Jakarta : Widya Medika.
- Leimena, R, J, 1994. **Costumer Service** di Rumah Sakit Jakarta.
- Lee, R.I dan Jones, L.W, 1983. **The Fundamentals Of Good Medical Care**. Chicago Yenicago University Press.
- Lismidar, H, 1990. **Proses Keperawatan**. Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Lewis, Ce, dan Resnik, B.A, 1997. **Nurse Climacs And Progressive Ambulatory Care**. New England Journal of Medicine.
- Lumenta, 1989. **Hospital, Citra Peran dan Fungsi**. Jakarta : Penerbit Kanismus.
- Mechanic, D, 1996. **The Growth Of Bureaucratic Medicine**, New York : Wiley Infersience.
- Moekijat, 1991. **Latihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia**. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Notoatmodjo, Soekidjo, 1992. **Pengembangan Sumber Daya Manusia**. Jakarta Rineka Cipta.
- Payne, B, C, 1967. **Continue Evalution Of A System Of Medical Care**, Appraisal New York : Journal Of The American Medical Association.
- Profil. **Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Kota Medan**, 2003.
- Saifuddin Azwar. Drs, MA, 1995. **Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya**. Edisi Kedua, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Weinerman, E, F, 1973. **Social Medicine In Easter Europe** : The Organization of Health Service And Education Of Health Personal In Czechoslovakia, Hungary And Poland Cambridge : Harvard University Press.
- Wexley & Yukl, G.A, 1976. **Perilaku dan Organisasi Personalia**. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Yuwono, S, 2002. **Management Pelatihan**. Diktat Kuliah, Medan.

**PETUNJUK PENGISIAN**  
**SKALA KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN**

Dibawah ini terdapat pernyataan-pernyataan, saudara diminta untuk menilai kesesuaian pernyataan tersebut dengan keadaan yang saudara rasakan/ alami.

**Petunjuk Pengisian sebagai berikut :**

1. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama dan pilihlah jawaban saudara secara jujur dan spontan.
2. Saudara diharapkan memilih salah satu dari tiga pilihan jawaban yang dianggap sesuai dengan keadaan diri saudara sendiri, kemudian berikan tanda (x) pada salah satu jawaban dari tiga pilihan sebagai berikut :  
**S** : berarti saudara memilih “Selalu” dengan pernyataan tersebut  
**K** : berarti saudara memilih “Kadang” dengan pernyataan tersebut  
**TDK** : berarti saudara memilih “Tidak” dengan pernyataan tersebut
3. Usahakan tidak ada nomor yang terlewat.
4. Jawaban bersih (tidak ada coretan dan tidak diperkenankan menggunakan “TIP EX” bila saudara hendak merubah jawaban, coret dua kali ~~X~~ pada jawaban yang salah dan beri tanda silang baru pada kolom yang saudara anggap lebih sesuai).
5. Tidak ada jawaban yang benar atau salah, jawaban adalah benar jika itu merupakan keadaan diri saudara yang sebenarnya dan jawaban ini tidak berpengaruh pada kondite saudara.

Selamat bekerja, atas bantuan dan kesediaan saudara saya ucapkan terima kasih.

Medan, Juli 2004

Hormat saya,

**Maricce. R. Antis. Naibaho**  
Mhs. F.P. Medan Area

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

## ANGKET KUALITAS PELAYANAN

URAIAN PERNYATAAN		PILIHAN JAWABAN		
1.	Terlibat aktif dalam mempromosikan kesehatan	Selalu	Kadang	Tidak
2.	Malas bila diajak mengikuti kegiatan untuk promosi kesehatan	Selalu	Kadang	Tidak
3.	Berusaha untuk menjelaskan upaya pencegahan penyakit yang efektif kepada pasien	Selalu	Kadang	Tidak
4.	Kurang antusias untuk menjelaskan upaya pencegahan penyakit yang efektif kepada pasien	Selalu	Kadang	Tidak
5.	Berusaha terus memperbaiki sistem pelayanan di rumah sakit	Selalu	Kadang	Tidak
6.	Saya kurang mampu untuk memperbaiki sistem pelayanan yang ada di rumah sakit	Selalu	Kadang	Tidak
7.	Sering mengikuti kegiatan ekstra dalam upaya perbaikan pelayanan	Selalu	Kadang	Tidak
8.	Saya jarang mengikuti kegiatan ekstra dalam upaya perbaikan pelayanan	Selalu	Kadang	Tidak
9.	Dapat menyesuaikan diri dalam perkembangan ilmu dan teknologi	Selalu	Kadang	Tidak
10.	Sulit menyesuaikan dalam perkembangan ilmu dan teknologi	Selalu	Kadang	Tidak
11.	Bekerja dengan cekatan agar pasien segera mendapat pertolongan	Selalu	Kadang	Tidak
12.	Sering terlambat dalam memberikan pertolongan	Selalu	Kadang	Tidak
13.	Bersedia menerima sanksi bila terjadi kesalahan dalam bekerja/ memberi obat	Selalu	Kadang	Tidak
14.	Sering melakukan kesalahan dalam pemberian obat	Selalu	Kadang	Tidak
15.	Menghargai hak dan kewajiban pasien	Selalu	Kadang	Tidak
16.	Cenderung tidak menghargai kewajiban pasien	Selalu	Kadang	Tidak
17.	Memberikan perhatian kepada pasien mengenai masalah kesehatannya	Selalu	Kadang	Tidak
18.	Kurang memperhatikan pasien mengenai masalah kesehatannya	Selalu	Kadang	Tidak
19.	Membantu memberikan informasi tentang segala yang diperlukan pasien, misalnya : donor darah,	Selalu	Kadang	Tidak

	susu diet atau apotik yang murah dan lain-lain			
20.	Kurang respek dengan informasi yang ada di rumah sakit sehingga malas memberi pelayanan yang baik	Selalu	Kadang	Tidak
21.	Menyampaikan laporan tentang semua perkembangan atau kondisi pasien pada saat dokter visit	Selalu	Kadang	Tidak
22.	Jarang membuat laporan tentang perkembangan kondisi pasien pada waktu dokter visit	Selalu	Kadang	Tidak
23.	Bertindak segera bila ada pasien yang mengalami kesulitan	Selalu	Kadang	Tidak
24.	Memberi pelayanan semampu saya	Selalu	Kadang	Tidak
25.	Jarang mengalami kegagalan di dalam melakukan tindakan	Selalu	Kadang	Tidak
26.	Selalu mengalami kegagalan dalam melakukan tindakan	Selalu	Kadang	Tidak
27.	Siap bertemu pasien bila memerlukan pertolongan	Selalu	Kadang	Tidak
28.	Kurang dapat memahami kondisi pasien	Selalu	Kadang	Tidak
29.	Berusaha untuk tersenyum dalam melayani pasien	Selalu	Kadang	Tidak
30.	Malas tersenyum dalam memberikan pelayanan kepada pasien	Selalu	Kadang	Tidak
31.	Harus dapat bersikap lebih sabar	Selalu	Kadang	Tidak
32.	Melayani pasien dengan sikap kurang sabar	Selalu	Kadang	Tidak
33.	Mengingatkan pasien untuk minum obat	Selalu	Kadang	Tidak
34.	Saya malas memperingatkan untuk selalu minum obat secara teratur	Selalu	Kadang	Tidak
35.	Ikut merasakan apa yang dirasakan pasien	Selalu	Kadang	Tidak
36.	Tidak mau terlibat dalam kondisi pasien	Selalu	Kadang	Tidak
37.	Berusaha untuk menghibur kegelisahan pasien	Selalu	Kadang	Tidak
38.	Kurang peduli dengan keadaan pasien	Selalu	Kadang	Tidak
39.	Menolong dan memberi rasa aman	Selalu	Kadang	Tidak
40.	Cenderung bersikap tidak memperhatikan kondisi pasien	Selalu	Kadang	Tidak
41.	Sering memberikan dorongan agar cepat sembuh	Selalu	Kadang	Tidak
42.	Sulit memberi dorongan upaya kesembuhan pasien	Selalu	Kadang	Tidak

43.	Siap melayani pasien kapan saja bila dibutuhkan	Selalu	Kadang	Tidak
44.	Siap melayani pasien bila hati saya sedang lega	Selalu	Kadang	Tidak
45.	Melayani pasien kapan saja diperlukan	Selalu	Kadang	Tidak
46.	Berusaha memahami keadaan penyakit yang diderita pasien	Selalu	Kadang	Tidak
47.	Berusaha memahami keluhan-keluhan dari pasien	Selalu	Kadang	Tidak
48.	Kurang antusias dengan keluhan-keluhan dari pasien	Selalu	Kadang	Tidak
49.	Melayani pasien tanpa membedakan status sosial	Selalu	Kadang	Tidak
50.	Melayani pasien tanpa membedakan status sosial	Selalu	Kadang	Tidak
51.	Selalu ingin mengetahui apakah keadaan pasien semakin membaik	Selalu	Kadang	Tidak
52.	Tidak ingin mengetahui apakah keadaan pasien semakin membaik	Selalu	Kadang	Tidak
53.	Cenderung bersikap tidak peduli terhadap kesembuhan pasien	Selalu	Kadang	Tidak
54.	Kurang memperdulikan keadaan pasien	Selalu	Kadang	Tidak
55.	Siap melayani pasien dengan sikap ramah	Selalu	Kadang	Tidak
56.	Melayani pasien bila hati saya sedang lega	Selalu	Kadang	Tidak
57.	Memberi pelayanan dengan terampil dan luwes	Selalu	Kadang	Tidak
58.	Melayani pasien sesuai dengan kemampuan saya	Selalu	Kadang	Tidak
59.	Berusaha memberikan pelayanan dengan terampil dan luwes	Selalu	Kadang	Tidak
60.	Tidak memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan	Selalu	Kadang	Tidak
61.	Kurang peduli dengan keadaan pasien	Selalu	Kadang	Tidak
62.	Cenderung ceroboh dalam memberikan pelayanan	Selalu	Kadang	Tidak
63.	Harus memahami kondisi pasien	Selalu	Kadang	Tidak
64.	Tidak harus memahami pasien	Selalu	Kadang	Tidak
65.	Kurang antusias dengan kondisi pasien	Selalu	Kadang	Tidak
66.	Selalu memaklumi keadaan pasien	Selalu	Kadang	Tidak
67.	Berpenampilan menarik dan rendah hati	Selalu	Kadang	Tidak
68.	Memberi pelayanan dengan apa adanya	Selalu	Kadang	Tidak

## ANGKET KUALITAS PELAYANAN

URAIAN PERNYATAAN		PILIHAN JAWABAN		
1.				
2.	Malas bila diajak mengikuti kegiatan untuk promosi kesehatan	Selalu	Kadang	Tidak
3.	Berusaha untuk menjelaskan upaya pencegahan penyakit yang efektif kepada pasien	Selalu	Kadang	Tidak
4.	Kurang antusias untuk menjelaskan upaya pencegahan penyakit yang efektif kepada pasien	Selalu	Kadang	Tidak
5.	Berusaha terus memperbaiki sistem pelayanan di rumah sakit	Selalu	Kadang	Tidak
6.	Saya kurang mampu untuk memperbaiki sistem pelayanan yang ada di rumah sakit	Selalu	Kadang	Tidak
7.	Sering mengikuti kegiatan ekstra dalam upaya perbaikan pelayanan	Selalu	Kadang	Tidak
8.	Saya jarang mengikuti kegiatan ekstra dalam upaya perbaikan pelayanan	Selalu	Kadang	Tidak
9.	Dapat menyesuaikan diri dalam perkembangan ilmu dan teknologi	Selalu	Kadang	Tidak
10.	Sulit menyesuaikan dalam perkembangan ilmu dan teknologi	Selalu	Kadang	Tidak
11.	Bekerja dengan cekatan agar pasien segera mendapat pertolongan	Selalu	Kadang	Tidak
12.	Sering terlambat dalam memberikan pertolongan	Selalu	Kadang	Tidak
13.	Bersedia menerima sanksi bila terjadi kesalahan dalam bekerja/ memberi obat	Selalu	Kadang	Tidak
14.	Sering melakukan kesalahan dalam pemberian obat	Selalu	Kadang	Tidak
15.	Menghargai hak dan kewajiban pasien	Selalu	Kadang	Tidak
16.	Cenderung tidak menghargai kewajiban pasien	Selalu	Kadang	Tidak
17.				
18.	Kurang memperhatikan pasien mengenai masalah kesehatannya	Selalu	Kadang	Tidak
19.	Membantu memberikan informasi tentang segala yang diperlukan pasien, misalnya : donor darah, susu diet atau apotik yang murah dan lain-lain	Selalu	Kadang	Tidak

20.	Kurang respek dengan informasi yang ada di rumah sakit sehingga malas memberi pelayanan yang baik	Selalu	Kadang	Tidak
21.	Menyampaikan laporan tentang semua perkembangan atau kondisi pasien pada saat dokter visit	Selalu	Kadang	Tidak
22.	Jarang membuat laporan tentang perkembangan kondisi pasien pada waktu dokter visit	Selalu	Kadang	Tidak
23.	Bertindak segera bila ada pasien yang mengalami kesulitan	Selalu	Kadang	Tidak
24.	Memberi pelayanan semampu saya	Selalu	Kadang	Tidak
25.	Jarang mengalami kegagalan di dalam melakukan tindakan	Selalu	Kadang	Tidak
26.	Selalu mengalami kegagalan dalam melakukan tindakan	Selalu	Kadang	Tidak
27.	Siap bertemu pasien bila memerlukan pertolongan	Selalu	Kadang	Tidak
28.	Kurang dapat memahami kondisi pasien	Selalu	Kadang	Tidak
29.	Berusaha untuk tersenyum dalam melayani pasien	Selalu	Kadang	Tidak
30.				
31.	Harus dapat bersikap lebih sabar	Selalu	Kadang	Tidak
32.	Melayani pasien dengan sikap kurang sabar	Selalu	Kadang	Tidak
33.	Mengingatkan pasien untuk minum obat	Selalu	Kadang	Tidak
34.	Saya malas memperingatkan untuk selalu minum obat secara teratur	Selalu	Kadang	Tidak
35.	Ikut merasakan apa yang dirasakan pasien	Selalu	Kadang	Tidak
36.				
37.	Berusaha untuk menghibur kegelisahan pasien	Selalu	Kadang	Tidak
38.	Kurang peduli dengan keadaan pasien	Selalu	Kadang	Tidak
39.	Menolong dan memberi rasa aman	Selalu	Kadang	Tidak
40.				
41.	Sering memberikan dorongan agar cepat sembuh	Selalu	Kadang	Tidak
42.	Sulit memberi dorongan upaya kesembuhan pasien	Selalu	Kadang	Tidak
43.	Siap melayani pasien kapan saja bila dibutuhkan	Selalu	Kadang	Tidak
44.	Siap melayani pasien bila hati saya sedang lega	Selalu	Kadang	Tidak

45.	Melayani pasien kapan saja diperlukan	Selalu	Kadang	Tidak
46.	Berusaha memahami keadaan penyakit yang diderita pasien	Selalu	Kadang	Tidak
47.	Berusaha memahami keluhan-keluhan dari pasien	Selalu	Kadang	Tidak
48.	Kurang antusias dengan keluhan-keluhan dari pasien	Selalu	Kadang	Tidak
49.	Melayani pasien tanpa membedakan status sosial	Selalu	Kadang	Tidak
50.	Melayani pasien tanpa membedakan status sosial	Selalu	Kadang	Tidak
51.	Selalu ingin mengetahui apakah keadaan pasien semakin membaik	Selalu	Kadang	Tidak
52.	Tidak ingin mengetahui apakah keadaan pasien semakin membaik	Selalu	Kadang	Tidak
53.	Cenderung bersikap tidak peduli terhadap kesembuhan pasien	Selalu	Kadang	Tidak
54.	Kurang memperdulikan keadaan pasien	Selalu	Kadang	Tidak
55.	Siap melayani pasien dengan sikap ramah	Selalu	Kadang	Tidak
56.	Melayani pasien bila hati saya sedang lega	Selalu	Kadang	Tidak
57.	Memberi pelayanan dengan terampil dan luwes	Selalu	Kadang	Tidak
58.	Melayani pasien sesuai dengan kemampuan saya	Selalu	Kadang	Tidak
59.	Berusaha memberikan pelayanan dengan terampil dan luwes	Selalu	Kadang	Tidak
60.	Tidak memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan	Selalu	Kadang	Tidak
61.	Kurang peduli dengan keadaan pasien	Selalu	Kadang	Tidak
62.	Cenderung ceroboh dalam memberikan pelayanan	Selalu	Kadang	Tidak
63.	Harus memahami kondisi pasien	Selalu	Kadang	Tidak
64.	Tidak harus memahami pasien	Selalu	Kadang	Tidak
65.	Kurang antusias dengan kondisi pasien	Selalu	Kadang	Tidak
66.	Selalu memaklumi keadaan pasien	Selalu	Kadang	Tidak
67.				
68.	Memberi pelayanan dengan apa adanya	Selalu	Kadang	Tidak



# 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 : 1399 /FO/PP/2004  
Lampiran : -  
Hal : Pengambilan Data

Medan, 7 Juli 2004

Kepada : Yth. Bapak Direktur  
RS. Dr. Pirngadi Medan Kota Medan.  
di-  
Tempat

Dengan hormat,

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

Nama	: Maricce Rosty Antis Naibaho
NPM	: 00.860.0001
Program Study	: Ilmu Psikologi
Fakultas	: Psikologi

Untuk melaksanakan pengambilan data pada RS. Dr. Pirngadi Medan Kota Medan.

Guna penyusunan skripsi mahasiswa yang berjudul : **“Perbedaan Kualitas Pelayanan Keperawatan Pada Perawat Sebelum dan Setelah Mengikuti Pelatihan Penerapan Standar Asuhan Keperawatan di Badan Pelayanan Kesehatan RS. Dr. Pirngadi Medan Kota 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 Bapak pimpin.

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



UNIVERSITAS MEDAN AREA

1. Pembantu Rektor I UMA
2. Panti Asuhan Elim HKBP di Pematang Siantar



PEMERINTAH KOTA MEDAN  
BADAN PELAYANAN KESEHATAN  
**RUMAH SAKIT UMUM DR. PIRNGADI**  
( AKREDITASI DEP KES RI NO:YM.00.03.3.5.1309 TGL 14 APRIL 2000 )  
Jalan Prof. H.M. Yamin S.H. No. 47 MEDAN  
Tel. : (061) 4536022 - 4158701 - Fax : (061) 4521223



Nomor : 4583/1895.4/12004.  
Sifat :  
Lampiran :  
Perihal : **Selesai Penelitian**  
**An. Marice Rosty Antis Naibaho**

Medan, 31-07-2004

Kepada Yth:  
Sdr. Dekan  
Fakultas Psikologi  
Universitas Medan aren  
di  
tempat.

Dengan hormat,

Membalas surat Saudara no. 1239/FO/PP/2004, tanggal 2 Juni 2004 perihal: Izin Penelitian, dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa:

**Nama** : *Marice Rosty Antis Naibaho*  
**NIM** : *00.860.0001*

telah selesai melaksanakan Penelitian di Badan Pelayanan Kesehatan RSU Dr Pirngadi Kota Medan dengan judul :

***Perbedaan Kualitas Pelayanan Keperawatan Pada Perawat Sebelum dan sesudah Mengikuti Pelatihan Penerapan Standar Asuhan Keperawatan Di RSU Dr. Pirngadi Medan***

Untuk kelangsungan kegiatan pengambilan data, kiranya dapat diberikan kepada kami 1 (satu) Exp Karya tulis Ilmiah tersebut.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kepala Badan Pelayanan Kesehatan  
RSU Dr. Pirngadi Kota Medan



UNIVERSITAS MEDAN AREA