

LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Dengan hormat,

Dengan ini saya yang bernama : Dafir Dwi Heryanto mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya, akan melakukan penelitian dengan judul : “Hubungan Antara Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Grujung Bondowoso”

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Untuk keperluan diatas saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi responden dalam penelitian ini dengan mengisi lembar kuesioner yang saya siapkan. Saya berharap untuk menjawab pertanyaan dengan sejujur-jujurnya sesuai apa yang anda ketahui. Saya menjamin kerahasiaan identitas dan pendapat anda sekalian.

Sebagai bukti kesediaan menjadi responden dalam penelitian ini, saya memohon kesediaan untuk mendatangkan lembar persetujuan menjadi responden yang telah saya lampirkan.

Partisipasi anda dalam penelitian ini sangat saya hargai dan sebelumnya saya mengucapkan banyak terima kasih.

Surabaya, Juni 2011

Hormat saya,

Dafir Dwi Heryanto

Nim 07600027

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama :

Alamat :

Menyatakan kesediaan untuk turut berpartisipasi sebagai responden penelitian yang dilaksanakan oleh mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya dengan judul ” Hubungan Antara Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Grujungan Bondowoso”.

Tanda tangan saya dibawah ini menunjukkan bahwa saya telah diberi informasi yang sejelas - jelasnya dan saya menyatakan bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Surabaya ,

Responden

(.....)

Kode Responden:

**KUESIONER PENELITIAN
HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIRUANG RAWAT INAP PUSKESMAS
GRUJUGAN BONDOWOSO**

A. DATA DEMOGRAFI

1. Nama Responden :

2. Umur :

3. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan

4. Pendidikan :

5. Pekerjaan :

B. DATA KHUSUS

Jawablah pernyataan ini dengan memberi tanda silang (X) pada jawaban yang telah disediakan, dengan pilihan jawaban :

**PERNYATAAN VARIABEL INDEPENDEN
(MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN)**

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				KODE
		SS	S	TS	STS	
A	X1: Dimensi tangibles (kenyataan)					
1.	Perawat telah melakukan TTV (observasi, pemeriksaan tekanan darah, denyut nadi, suhu, pola nafas) dengan efektif dan kunjungan terhadap pasien tepat waktu.					
2.	Prosedur pelayanan perawatan sudah diterapkan dengan baik.					
3.	Perawat menjaga agar kondisi ruangan rawat inap selalu bersih.					
4.	Perawat menjaga agar kondisi peralatan yang digunakan selalu bersih.					
5.	Informasi tentang tarif sudah diberitahukan dengan jelas oleh petugas perawat.					

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				KODE
		SS	S	TS	STS	
B	X2: Dimensi Reliability (Kehandalan)					
6.	Perawat yang merawat anda mampu menangani kasus saudara dengan tepat.					
7.	Perawat memberitahu dengan jelas sesuatu hal yang dilarang demi perawatan pasien.					
8.	Perawat memberi tahu dengan jelas, suatu hal yang harus dipatuhi oleh pasien tentang anjuran dalam perawatan.					
9.	Perawat mampu menangani masalah perawatan pasien dengan tepat dan profesional.					
10.	Secara keseluruhan pelayanan perawatan pasien dipuskesmas ini baik.					

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				KODE
		SS	S	TS	STS	
C	X3: Dimensi responsive (Ketanggapan)					
11.	Begitu anda sampai di puskesmas sebagai klien rawat inap perawat segera menangani anda.					
12.	Perawat membantu anda memperoleh obat.					
13.	Perawat membantu anda dalam pemeriksaan darah untuk laboratorium.					

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				KODE
		SS	S	TS	STS	
D	X4: Tingkat Assurance (Jaminan)					
14.	Pelayanan perawat membuat keluhan anda makin berkurang.					
15.	Pelayanan perawatan klien sudah memenuhi standar pelayanan keperawatan.					
16.	Perawat diruang rawat ini sudah profesional.					

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				KODE
		SS	S	TS	STS	
E	X5: Dimensi emphaty (Empati)					
17.	Perawat membantu klien pada waktu BAK (Buang Air Kecil atau kencing).					
18.	Perhatian yang cukup tinggi kepada klien selalu diberikan oleh perawat					
19.	Perawat membantu klien pada waktu BAB (Buang Air Besar).					
20.	Perawat selalu berusaha agar klien merasa puas dengan kepedulian yang baik.					
21.	Perawat merawat klien dengan penuh kesabaran.					

Keterangan :

- Sangat setuju = SS
- Setuju = S
- Tidak setuju = TS
- Sangat itdak setuju = STS

PERTANYAAN VARIABEL DEPENDEN (TINGKAT KEPUASAN PASIEN)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			KODE
		Selalu	Kadang-kadang	Tidak pernah	
1.	Perawat memperkenalkan diri				
2.	Perawat menjelaskan peraturan atau tata tertib kepada pasien baru				
3.	Perawat menjelaskan fasilitas yang tersedia di Puskesmas				
4.	Perawat menjelaskan tempat yang penting untuk kelancaran perawatan				
5.	Perawat menjelaskan tujuan perawatan kepada pasien				
6.	Perawat atau kepala ruangan yang menunjukan kepada pasien tentang perawat yang bertanggung jawab kepada pasien				
7.	Perawat memberikan penjelasan sebelum melakukan tindakan				
8.	Perawat menjelaskan resiko atau bahaya suatu tindakan pada pasien sebelum dilakukan tindakan				
9.	Perawat memberikan keterangan penjelasan atau keterangan dengan lengkap dan jelas.				
10.	Setelah melakukan tindakan keperawatan, perawat menilai kembali keadaan anda.				

Kode responden	Jenis kelamin	Usia	Pendidikan	Mutu pelayanan keperawatan																					N	%	Kriteria	
				X1					X2					X3			X4			X5								
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21				
1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	41	48,81%	2
2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	26,19%	1
3	1	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	53	63,09%	3	
4	2	5	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	2	1	3	2	4	61	72,61%	3	
5	2	2	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	40	47,6%	2	
6	1	2	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	40	47,6%	2	
7	1	5	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	56	66,67%	3	
8	2	2	4	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	53	63,09%	3	
9	2	3	4	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	40	47,6%	2	
10	2	2	4	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	40	47,6%	2	
11	2	2	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	53	63,09%	3	
12	1	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2	2	40	47,6%	2	
13	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	1	2	1	41	48,81%	2	
14	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	26,19%	1	
15	2	4	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	41	48,81%	2	
16	1	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	40	47,6%	2	
17	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	26,19%	1	
18	1	1	4	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	40	47,6%	2	
19	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	26,19%	1	
20	2	1	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	41	48,81%	2	
21	2	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	26,19%	1	
22	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	1	2	1	41	48,81%	2	
23	1	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	41	48,81%	2	
24	2	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	41	48,81%	2	

25	2	2	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	53	63,09%	3
26	1	1	4	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	41	48,81%	2
27	2	5	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	1	2	1	41	48,81%	2
28	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	26,19%	1
29	1	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	41	48,81%	2
30	1	1	4	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	40	47,6%	2
31	1	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	40	47,6%	2
32	1	4	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	40	47,6%	2
33	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	56	66,66%	3
34	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	26,19%	1

Keterangan :

Usia:

20-26 = 1
27-33 = 2
34-40 = 3
41-47 = 4
48-54 = 5
55-60 = 6

Jenis Kelamin :

Laki-laki = 1
Perempuan = 2

Pendidikan :

Tidak Sekolah = 1
SD = 2
SMP = 3
SMA = 4
PT = 5

Mutu Pelayanan Keperawatan :

Sangat Setuju = 4
Setuju = 3
Tidak Setuju = 2
Sangat Tidak Setuju = 1

Kriteria :

Sangat Baik = 4 (76-100%)
Baik = 3 (51-75%)
Tidak Baik = 2 (26-50%)
Sangat Tidak Baik = 1 (0-25%)

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
mutu pelayanan keperawatan * tingkat kepuasan pasien	34	100.0%	0	.0%	34	100.0%

mutu pelayanan keperawatan * tingkat kepuasan pasien Crosstabulation

			tingkat kepuasan pasien			Total
			tidak puas	kurang puas	puas	
mutu pelayanan keperawatan	sangat tidak baik	Count	3	4	0	7
		% within mutu pelayanan keperawatan	42.9%	57.1%	.0%	100.0%
		% within tingkat kepuasan pasien	42.9%	20.0%	.0%	20.6%
		% of Total	8.8%	11.8%	.0%	20.6%
	tidak baik	Count	3	15	2	20
		% within mutu pelayanan keperawatan	15.0%	75.0%	10.0%	100.0%
		% within tingkat kepuasan pasien	42.9%	75.0%	28.6%	58.8%
		% of Total	8.8%	44.1%	5.9%	58.8%

baik	Count	1	1	5	7
	% within mutu pelayanan keperawatan	14.3%	14.3%	71.4%	100.0%
	% within tingkat kepuasan pasien	14.3%	5.0%	71.4%	20.6%
	% of Total	2.9%	2.9%	14.7%	20.6%
Total	Count	7	20	7	34
	% within mutu pelayanan keperawatan	20.6%	58.8%	20.6%	100.0%
	% within tingkat kepuasan pasien	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% of Total	20.6%	58.8%	20.6%	100.0%

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval Pearson's R	.500	.158	3.266	.003 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	.500	.164	3.266	.003 ^c
N of Valid Cases	34			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Nonparametric Correlations

Correlations

			mutu pelayanan keperawatan	tingkat kepuasan pasien
Spearman's rho	mutu pelayanan keperawatan	Correlation Coefficient	1.000	.500**
		Sig. (2-tailed)	.	.003
		N	34	34
	tingkat kepuasan pasien	Correlation Coefficient	.500**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.003	.
		N	34	34

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 8

Rincian Biaya

No	Bahan- Bahan	Biaya
1	Biaya ngetik dan ngeprint	250.000,00
2	Biaya Administrasi Ujian Proposal	850.000,00
3	Beli buku	240.000,00
4	Biaya penelitian dan Snack Responden	500.000,00
5	Transportasi	500.000,00
6	Revisian Proposal dan skripsi, serta Jilid	300.000,00
7	Pelaporan & Pengadaan Skripsi	500.000,00
	Total	3.090.000,00

