

**HUBUNGAN ANTARA RELIGIUSITAS DENGAN KUALITAS  
PELAYANAN KEPERAWATAN RUMAH SAKIT PKU  
MUHAMMADIYAH DI SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**M. UMAR IQBALUDDIN**

**20121663011**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
SURABAYA**

**2016**

**HUBUNGAN RELIGIUSITAS DENGAN KUALITAS PELAYANAN  
KEPERAWATAN PKU RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH DI  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surabaya

Untuk memenuhi Sebagian Dari Syarat-syarat Guna Memperoleh

Derajat Sarjana Psikologi.



**Oleh:**

**M. UMAR IQBALUDDIN**

**NIM. 20121663011**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
SURABAYA**

**2016**

HUBUNGAN RELIGIUSITAS DENGAN KUALITAS PELAYANAN  
KEPERAWATANRUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH  
DI SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan oleh:

M.Umar Iqbaluddin  
NIM. 20121663011

Disetujui untuk diuji:

Surabaya, 02 September 2016

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing,

Dra. Wiwik Juwarini Prihastiw, M.Si

Hetty Murdiyani, S.Psi. M.Kes

FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
SURABAYA

2016

HUBUNGAN RELIGIUSITAS DENGAN KUALITAS PELAYANAN  
KEPERAWATAN RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH  
SURABAYA  
SKRIPSI

Diajukan oleh:

M. Umar Iqbaluddin  
NIM. 20121663011

Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi  
Universitas Muhammadiyah dan Diterima untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-  
syarat Guna Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi

Dekan Fakultas Psikologi  
Universitas Muhammadiyah

Dra. Wiwik Juwarini Prihastiwi, M.Si

Dewan Penguji :

Ketua : Agus Poerwanto, S.Psi, M.Kes (.....)

Anggota : Dra. Wiwik Juwarini Prihastiwi, M.Si (.....)

Anggota : Hetty Murdiyani, S.Psi, M.Kes (.....)

## PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : M. Umar Iqbaluddin

NIM : 20121663011

Fakultas : Fakultas Psikologi

Program Studi : S1 Psikologi

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan karya sendiri bukan hasil plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan. Bila dikemudian hari terbukti hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 02 September 2016

Yang Membuat Pernyataan

M.Umar Iqbaluddin

NIM. 20121663011

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya khususnya kepada penulis, terlebih selama penulisan proses skripsi yang berjudul Hubungan Religiusitas dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya hingga skripsi terselesaikan dapat terselesaikan. Penulisan skripsi ini tentunya tidak dapat terselesaikan dengan lancar tanpa adanya dukungan dari beberapa pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Sukodiono, M.M Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Ibu Dra.Wiwik Juwarini Prihastiw, M.Si sebagai Dekan Fakultas Psikologi dan juga sebagai Dosen Pembimbing skripsi pertama yang senantiasa selalu bersedia meluangkan begitu banyak waktu, tenaga, dan bantuan yang besar kepada penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Ibu Hetty Murdiyani, S.Psi, M.Kes. yang merupakan Dosen Pembimbing skripsi kedua yang senantiasa selalu bersedia meluangkan begitu banyak waktu, tenaga, dan bantuan yang besar kepada penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak Agus Poerwanto, S.Psi, M.Kes selaku ketua dosen penguji, terima kasih atas kritik dan saran yang bermanfaat untuk menyempurnakan skripsi ini.
5. Seluruh staf pengajar, pegawai Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan ilmu, pengetahuan dan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis.

6. Seluruh karyawan Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya yang mengizinkan peneliti melakukan penelitian dan seluruh partisipan penelitian yakni perawat dan pasien rumah sakit yang bersedia meluangkan waktunya mengisi kuesioner penelitian.
7. Orang tua penulis, Suroto dan Sulaminin yang senantiasa selalu memberikan kasih sayang, dukungan, kepercayaan, dan keyakinan kepada penulis bahwa mampu memberikan yang terbaik.
8. Kakak penulis Isa Anshori, Widie Astutik, Mas Ulun, dan Nisaul Akhyana yang tiada hentinya membantu, mendukung, memberikan semangat kepada penulis selama proses perkuliahan hingga terselesainya skripsi ini.
9. Keluarga angkat saya selama di Surabaya Ai Deviana Salim, Koko Stephen Alvin Salim, Kevin Kurniawan dan Cece Chen Chen yang telah memberikan dukungan serta semangat kepada penulis selama proses perkuliahan sampai terselesaikannya skripsi.
10. Karyawan PT. Sukses Diva Mandiri Surabaya yang mendukung dan menerima penulis menjadi karyawan dengan kondisi kuliah.
11. Teman-teman seperjuangan Psikologi 2012 Universitas Muhammadiyah Surabaya.
12. Dewi, Gita, Ana, Sari, Bunda, Silvi, Galuh, atas semua dukungan dan motivasi selama proses perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis mengucapkan dengan setulus hati rasa terima kasih dan berharap semoga Allah SWT melimpahkan segala berkahnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya, penulis memohon maaf karena apa yang penulis berikan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, jika ada kesalahan dan kekurangan mohon kritik dan saran yang membangun sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang.

*Wassalamu 'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh*

Surabaya, 02 September 2016

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
Abstrak.....	viii
Abstract.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian.....	10
C. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
A. Kualitas Pelayanan.....	11
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2. Bentuk-Bentuk Pelayanan RumahSakit.....	12
3. Pengertian Pelayanan Keperawatan.....	12
4. Dimensi Kualitas pelayanan.....	13
5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	15
B. Religiusitas.....	18
1. Pengertian Religiusitas.....	19
2. Dimensi religiusitas.....	20
3. <i>Work Value</i> Dalam Islam.....	21
C. Hubungan Religiusitas Dengan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit.....	25
D. Kerangka Konsep.....	28
E. Hipotesa.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Desain Penelitian.....	29
B. Identifikasi Variabel.....	29
C. Definisi Operasional.....	30
D. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Validitas dan Reliabilitas.....	35
G. Analisis Data.....	37

BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN .....	39
A. Pelaksanaan Penelitian .....	39
B. Hasil Analisis Statistik .....	40
C. Hasil Uji Asumsi .....	44
D. Hasil Analisis Data .....	46
E. Pembahasan.....	49
BAB V KESIMPULAN .....	51
A. Kesimpulan .....	51
B. Saran .....	51
DAFTAR PUSTAKA .....	52
LAMPIRAN .....	55

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Skala Likert .....	33
Tabel 3.2 <i>Blue Print</i> Skala Kualitas Pelayanan .....	34
Tabel 3.3 <i>Blue Print</i> Skala Religiusitas .....	35
Tabel 4.1 Aitem Valid dan Gugur Variabel X .....	41
Tabel 4.2 Aitem Valid dan Gugur Variabel Y .....	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Religiusitas .....	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	43
Tabel 4.5 Uji Normalitas Kualitas Pelayanan .....	44
Tabel 4.6 Uji Linearitas .....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Korelasi <i>Product Moment</i> .....	46
Tabel 4.8 Perhitungan Kategori Kualitas Pelayanan .....	47
Tabel 4.9 Kategorisasi Kualitas Pelayanan .....	47
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Religiusitas .....	48
Tabel 4.11 Kategorisasi Religiusitas .....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Buruknya Kualitas Pelayanan Rumah Sakit .....	3
Gambar 2.1 Kerangka Konsep.....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Y .....	54
Lampiran 2 Uji Vaiditas dan Reliabilitas Variabel X .....	60
Lampiran 3 Uji Asumsi .....	66
Lampiran 4 Analisis Data .....	68

## Daftar Pustaka

- Angga, (2012), *Tinjauan Umum Tentang Religiusitas*, jurnal Pendidikan Agama Islam.
- Armiah, (2014), *Internalisasi Nilai-Nilai Keagamaan Lewat Media*, jurnal filsafat keagamaan.
- Perangin. A, (2011), *Work Values pada Karyawan Tetap dan Kontrak*, jurnal ilmu ekonomi, vol 7.
- Astuti. Apri, Budiyani, Kondang, (2010), *Hubungan antara Dukungan Sosial yang diterima dengan Kebermaknaan Hidup pada Odha* .Fakultas Psikologi Universitas Mercubuanan: Yogyakarta.
- A.Mirwansyah, (2014), *Tinjauan Tentang Implimentasi Pendidikan Karakter*, jurnal sosiologi, vol 2.
- Azwar, S. (2009). *Realiabilitas Dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Azwar, S. (2010). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi Edisi Kedua*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Divasari, (2015), *Implementasi Manajemen Mutu Pelayanan Rumah Sakit Rahman Rahim Sukodono* , Vol 2.
- Ghufron & Rini Risnawita, (2011). *Teori-Teori Psikologi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz.
- Juliwati, (2014), *Religiusitas Empati dan Perilaku Prosocial Jemaat GKT Hosana Bumi Permai*. *Jurnal Psikologi Indonesia*, Vol 3.
- Ika Puspita, (2009), *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan dengan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Tamiang*, jurnal manajemen ekonomi.
- Iredho, (2013), *Hubungan Religiusitas dengan Moralitas pada Remaja di Madrasah di Aliyah Vol X*.
- Kuntjojo (2009). *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Aksara Binarupa.
- Muhtadi, Ali (2015), *Penanaman Nilai Agama Islam Pada Pembentukan Sikap Siswa Sekolah Dasar Islam Terpadu Luqman Al-Hakim Yogyakarta*.
- Muniroh, (2013), *Nilai-Nilai Pendidikan Islam dan Puisi*, Jakarta: Adi Guna Utama.

- Mansyur, (2008), *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe*. Keyword : kualitas pelayanan publik.
- Othman M.Y., (2001). Religiosity and Work Values Orientation of Malaysian Malay Businesspersons, *Journal of international Conference on Islamic and Finance*, Vol 8.
- Puspita, (2009), *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas X Kabupaten Polman Sulawesi Barat*, jurnal administrasi rumah sakit.
- Sita, Alrisna (2012), *Motivasi dan Disiplin Kerja Guru Smp Negeri 1 Wedi Kabupaten Klaten*, jurnal Pendidikan, vol 9.
- Subandi, (2009), *Peran Religiusitas Mempengaruhi Perilaku*, Jakarta: Angkasa Raya.
- Shukri, (2012), *The Concept OfIslamic Work Ethic. International Journal Of Business and Social Science*, Vol 3.
- Sito Meiyanto, (2012), Nilai-Nilai Kerja Dan Komitmen Organisasi: Sebuah Studi Dalam Konteks Bekerja Indonesia, *Jurnal Psikologi* , edisi 1.
- Saerozi, (2012), *Pemahaman Agama dan Perilaku Ekonomi Sebagai Faktor tingkat kesejahteraan nelayan*, jurnal sosial ekonomi.
- Soputan, Jultje (2015), *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Kota Madya Manado*, jurnal ilmu kesehatan.
- Yahya,.S.Z, (2015), *Kualitas Pelayanan Keperawatan*, jurnal grafindo, vol 5.
- Triguno, (2011), *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Merry, (2011), *Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan Publik*, jurnal management rumah sakit.
- Rusdiana, (2014), *Studi Tentang Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di ruang Rawat InapMawar Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda*, *eJournal Konsentrasi Sosiologi*, Vol 4.
- Cholifah, S (2012), *Tinjauan Umum Tentang Religiusitas dan Ibu Hamil dalam Menghadapi Persalinan*, jurnal agama islam.
- Suherman, (2008), *Esensi Beragama Dalam Kerukunan Hidup Antar Umat Beragama*, jurnal ilmu politik, vol IX.
- S.Wardah, (2011), *Nilai-Nilai keislaman*, Bandung: Galindo.

Mr.Tampubolon, (2015), *Job Involvement Terhadap Kesiapan Berubah*, jurnal politik ekonomi.

Sugiyono, (2014), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Sulistyo, Heru (2011), Peran Nilai-Nilai Religiusitas Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Organisasi, *Media Riset Bisnis Dan Managemen*, vol 11.

R Prabowo, (2012), *Kualitas Pelayanan Pelanggan pada Warung Bakso Sabar Menanti Helvetia Medan*, jurnal ilmu angkutansi.