

LAMPIRAN

LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Yogyakarta, Juni 2017

Kepada Yth.
Saudara/Responden Di RS
PKU Muhammadiyah Bantul

Dengan Hormat ,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Pawit Puji Astuti

NIM : 20130320090

Adalah mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta akan melakukan penelitian dengan judul **“Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul”**.

Peneliti memohon dengan hormat kepada saudara untuk bersedia menjadi responden dalam mengikuti kegiatan dengan sebaik-baiknya dengan tujuan penelitian berjalan dengan lancar. Penelitian ini tidak menimbulkan akibat apapun kepada responden. Semua informasi akan dijaga kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas perhatian dan kesediaannya saya ucapkan terimakasih.

Peneliti

Pawit Puji Astuti

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Alamat :

Menyatakan bersedia untuk menjadi responden pada penelitian yang akan dilakukan oleh Pawit Puji Astuti mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan judul **“Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul”** dan saya akan mengikuti proses penelitian dengan sebaik-baiknya.

Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bersedia untuk menjadi responden peneliti pada penelitian ini dengan suka rela tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, Juni 2017

KUESIONER MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN

Isilah pada kolom dengan apa yang dirasakan oleh Anda, dan berilah tanda \surd pada kolom pilihan.

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

PETUNJUK PENGISIAN

TP : Tidak Pernah

KK : Kadang-Kadang

S1 : Sebagian

S2 : Sering

S3 : Selalu

No.	Mutu Pelayanan Keperawatan	TP	KK	Sebagian	Sering	Selalu
A.	Dimensi <i>Caring</i> :					
1.	Perawat selalu siap tanggap apabila pasien membutuhkan bantuan.					
2.	Perawat tidak mudah dihubungi pada saat pasien membutuhkan.					
3.	Perawat akan sering berkunjung dan memantau keadaan pasien.					
4.	Kepedulian perawat selalu terlihat pada saat menangani masalah dan keluhan pada pasien.					
B.	Dimensi Kolaborasi :					
5.	Perawat tidak pernah mendiskusikan dengan pasien tentang masalah kesehatannya.					
6.	Perawat berkolaborasi dengan tim medis lainnya (dokter) dalam menyelesaikan masalah pasien.					

7.	Perawat tidak pernah mengikutsertakan anggota keluarga tentang perkembangan kesehatan pasien.					
8.	Perawat selalu mendiskusikan dengan tim sejawat (perawat lainnya) dalam menangani masalah kesehatan pasien.					
C.	Dimensi Kecepatan :					
9.	Perawat kurang cepat dalam memberikan asuhan keperawatan.					
10.	Perawat kadang-kadang terlambat ketika menangani pasien yang membutuhkan.					
11.	Perawat enggan menangani keluhan pasien pada saat diperlukan.					
12.	Perawat bertindak cekatan pada saat melakukan tindakan keperawatan pada pasien.					
D.	Dimensi Empati :					
13.	Perawat senantiasa berempati dengan keluhan pasien.					
14.	Dalam menangani masalah pada pasien, tindakan perawat tidak sesuai dengan harapan pasien.					
15.	Sikap peduli perawat dalam menangani keluhan pasien juga dirasakan oleh pihak keluarga.					
E.	Dimensi <i>Courtesy</i> :					
16.	Perawat selalu bersikap sopan santun kepada pasien, tim medis, tim sejawat perawat dan keluarga pasien.					
17.	Perawat menghargai pasien dan keluarga pasien.					
18.	Perawat tidak pernah bersikap kasar kepada pasien dan anggota keluarga pasien.					

19.	Dalam menangani keluhan pasien perawat selalu sabar.					
20.	Perawat tidak pernah menunjukkan sikap sopan pada pasien dan keluarga.					
F.	Dimensi <i>Sincerity</i> :					
21.	Perawat selalu bersikap jujur dalam perkataan dan perbuatan.					
22.	Perawat bertanggung jawab penuh atas tindakan yang kerjakan.					
23.	Perawat menjadi orang kedua setelah keluarga untuk dimintai bantuan pada saat pasien membutuhkan.					
24.	Perawat tidak dapat dipercaya dalam menangani masalah dan keluhan yang dialami oleh pasien.					
G.	Dimensi Komunikasi Teraupetik :					
25.	Perawat tidak pernah berkomunikasi dengan baik pada saat memberikan asuhan pelayanan kepada pasien.					
26.	Perawat tidak pernah menyapa pasien diluar bangsal.					
27.	Perawat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pada saat berkomunikasi dengan pasien dan keluarga.					
28.	Perawat menggunakan komunikasi yang baik dan sopan pada saat berbicara dengan pasien dan keluarga pasien.					

KUESIONER KEPUASAN PASIEN

No.	Kepuasan Pasien	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
A.	Dimensi <i>Responsiveness</i> :					
1.	Perawat selalu cepat dan tepat dalam menangani keluhan pasien.					
2.	Perawat cepat tanggap dalam memberikan pengobatan.					
3.	Perawat tidak cepat tanggap dalam memberikan penanganan pada pasien.					
4.	Perawat tidak cekatan dalam menangani masalah pasien.					
5.	Perawat mampu memberikan penanganan yang optimal kepada pasien.					
6.	Perawat selalu terlambat dalam hal menangani keluhan pasien.					
B.	Dimensi <i>Reability</i> :					
7.	Perawat tidak mampu menangani keluhan-keluhan pasiennya.					
8.	Perawat kurang terampil dalam mengerjakan tugasnya.					
9.	Perawat bersikap konsisten terhadap asuhan yang diberikan kepada pasien.					
10.	Perawat mampu dengan cepat menyelesaikan permasalahan keluhan yang dialami pasien.					
11.	Perawat selalu bertindak handal dalam hal apapun yang berkaitan dengan pasien.					
12.	Perawat dapat memodifikasi tindakan sesuai dengan keluhan pasien.					

C.	Dimensi Assurance :					
13.	Perawat selalu memberikan informasi tentang keadaan pasien dengan jelas.					
14.	Perawat selalu berpenampilan rapi pada saat bertemu dengan pasien.					
15.	Perawat selalu menepati janji dengan waktu yang telah ditentukan kepada pasien.					
16.	Perawat memberikan waktu luang kepada pasien untuk bertanya mengenai masalah kesehatan pasien.					
17.	Perawat tidak pernah menepati janji yang telah disepakati sebelumnya dengan pasien.					
18.	Perawat tidak pernah memberikan jaminan pelayanan kesehatan yang optimal kepada pasien.					
19.	Perawat selalu menemani pasien ketika diperlukan.					
D.	Dimensi Empati :					
20.	Perawat selalu bersikap ramah dan sopan ketika berbicara dengan pasien.					
21.	Perawat tidak bersikap empati kepada pasien.					
22.	Perawat senantiasa memberikan dukungan verbal kepada pasien di Rumah sakit.					
23.	Perawat tidak pernah bersikap ramah pada saat menangani keluhan pasien.					
24.	Perawat selalu sabar dalam menangani dan mendengar keluhan pasien.					

25.	Perawat selalu memperhatikan masalah kesehatan dan perkembangan pasien.					
E.	Dimensi <i>Tangible</i> :					
26.	Penanganan asuhan yang diberikan oleh perawat tidak sesuai dengan keluhan pasien.					
27.	Perawat tidak pernah menunjukkan perilaku yang membuat pasien nyaman berada dengan perawat.					
28.	Perawat dapat memberikan asuhan keperawatan secara langsung kepada pasien.					
29.	Perawat dapat membuktikan perawatan maksimal kepada pasien.					
30.	Perawat selalu memantau perkembangan pasien secara berkelanjutan.					

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji validitas kuesioner mutu pelayanan keperawatan

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Q1	0,530	>0,444	Valid
Q2	0,379	<0,444	Tidak valid
Q3	0,476	>0,444	Valid
Q4	0,334	<0,444	Tidak valid
Q5	0,482	>0,444	Valid
Q6	0,229	<0,444	Tidak valid
Q7	0,485	>0,444	Valid
Q8	0,546	>0,444	Valid
Q9	0,691	>0,444	Valid
Q10	0,659	>0,444	Valid
Q11	0,626	>0,444	Valid
Q12	0,136	<0,444	Tidak valid
Q13	0,219	<0,444	Tidak valid
Q14	0,308	<0,444	Tidak valid
Q15	0,635	>0,444	Valid
Q16	0,754	>0,444	Valid
Q17	0,030	<0,444	Tidak valid
Q18	0,704	>0,444	Valid
Q19	0,452	>0,444	Valid
Q20	0,652	>0,444	Valid
Q21	0,350	<0,444	Tidak valid
Q22	0,413	<0,444	Tidak valid
Q23	0,526	>0,444	Valid
Q24	0,108	<0,444	Tidak valid
Q25	0,592	>0,444	Valid
Q26	0,722	>0,444	Valid
Q27	0,626	>0,444	Valid
Q28	0,620	>0,444	Valid
Q29	0,541	>0,444	Valid
Q30	0,147	<0,444	Tidak valid
Q31	0,645	>0,444	Valid
Q32	0,685	>0,444	Valid
Q33	0,685	>0,444	Valid
Q34	0,157	<0,444	Tidak valid
Q35	-0,228	<0,444	Tidak valid
Q36	0,576	>0,444	Valid
Q37	0,524	>0,444	Valid
Q38	0,561	>0,444	Valid
Q39	0,548	>0,444	Valid

Q40	0,372	<0,444	Tidak valid
Q41	0,685	>0,444	Valid
Q42	0,439	<0,444	Tidak valid
Q43	0,440	<0,444	Tidak valid
Q44	0,591	>0,444	Valid

b. Uji reliabilitas mutu pelayanan keperawatan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.717	45

c. Uji validitas kepuasan

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Q1	0,693	>0,444	Valid
Q2	-0,603	<0,444	Tidak valid
Q3	0,731	>0,444	Valid
Q4	0,628	>0,444	Valid
Q5	0,672	>0,444	Valid
Q6	0,566	>0,444	Valid
Q7	0,877	>0,444	Valid
Q8	0,622	>0,444	Valid
Q9	0,778	>0,444	Valid
Q10	0,621	>0,444	Valid
Q11	0,829	>0,444	Valid
Q12	0,718	>0,444	Valid
Q13	-0,667	<0,444	Tidak valid
Q14	0,465	>0,444	Valid
Q15	0,768	>0,444	Valid
Q16	0,843	>0,444	Valid
Q17	0,766	>0,444	Valid
Q18	0,668	>0,444	Valid
Q19	0,763	>0,444	Valid
Q20	0,584	>0,444	Valid
Q21	0,565	>0,444	Valid
Q22	0,857	>0,444	Valid
Q23	0,738	>0,444	Valid
Q24	0,768	>0,444	Valid

Q25	0,915	>0,444	Valid
Q26	-0,291	<0,444	Tidak valid
Q27	0,788	>0,444	Valid
Q28	-0,69	<0,444	Tidak valid
Q29	0,814	>0,444	Valid
Q30	-0,677	<0,444	Tidak valid
Q31	0,730	>0,444	Valid
Q32	0,107	>0,444	Valid
Q33	-0,509	<0,444	Tidak valid
Q34	0,584	>0,444	Valid
Q35	-0,613	<0,444	Tidak valid
Q36	0,724	>0,444	Valid
Q37	0,826	>0,444	Valid

d. Uji reliabilitas kepuasan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.740	38

```
FREQUENCIES
  VARIABLES=usia JK
  /STATISTICS=MEAN MEDIAN MODE
  /ORDER= ANALYSIS .
```

Frequencies

[DataSet0]

Statistics

		usia	JK
N	Valid	75	75
	Missing	0	0
Mean		40,69	1,48
Median		42,00	1,00
Mode		52(a)	1

a Multiple modes exist. The smallest value is shown

Frequency Table

usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17	1	1,3	1,3	1,3
	18	1	1,3	1,3	2,7
	19	1	1,3	1,3	4,0
	20	1	1,3	1,3	5,3
	21	1	1,3	1,3	6,7
	22	1	1,3	1,3	8,0
	23	1	1,3	1,3	9,3
	24	1	1,3	1,3	10,7
	25	1	1,3	1,3	12,0
	27	2	2,7	2,7	14,7
	28	4	5,3	5,3	20,0
	29	2	2,7	2,7	22,7
	30	4	5,3	5,3	28,0
	31	2	2,7	2,7	30,7
	32	4	5,3	5,3	36,0
	33	1	1,3	1,3	37,3
	35	2	2,7	2,7	40,0
	36	2	2,7	2,7	42,7
	37	2	2,7	2,7	45,3
	39	1	1,3	1,3	46,7
	41	2	2,7	2,7	49,3
	42	2	2,7	2,7	52,0
	44	2	2,7	2,7	54,7
	45	1	1,3	1,3	56,0
	46	2	2,7	2,7	58,7
	47	1	1,3	1,3	60,0
	48	2	2,7	2,7	62,7
	49	3	4,0	4,0	66,7
	50	1	1,3	1,3	68,0
	51	2	2,7	2,7	70,7
	52	6	8,0	8,0	78,7
	53	1	1,3	1,3	80,0
	54	3	4,0	4,0	84,0
	55	4	5,3	5,3	89,3
	56	1	1,3	1,3	90,7
	57	1	1,3	1,3	92,0
	58	6	8,0	8,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

JK

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid L	39	52,0	52,0	52,0
P	36	48,0	48,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

```
FREQUENCIES  
  VARIABLES=mutu2 kepuasan2  
  /ORDER= ANALYSIS .
```

Frequencies

[DataSet0]

Statistics

	mutu2	kepuasan2
N Valid	75	75
Missing	0	0

Frequency Table

mutu2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	67	89,3	89,3	89,3
Cukup	8	10,7	10,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

kepuasan2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tinggi	51	68,0	68,0	68,0
Sedang	24	32,0	32,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

```
NONPAR CORR
```

```
  /VARIABLES=mutu2 kepuasan2  
  /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
  /MISSING=PAIRWISE .
```

Nonparametric Correlations

[DataSet0]

Correlations

			mutu2	kepuasan2
Spearman's rho	mutu2	Correlation Coefficient	1,000	,319(**)
		Sig. (2-tailed)	.	,005
		N	75	75
	kepuasan2	Correlation Coefficient	,319(**)	1,000
		Sig. (2-tailed)	,005	.
		N	75	75

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

```
SAVE OUTFILE='D:\Proposal KTI\Valid Pawit\Olah data2.sav'
/COMPRESSED.
```

mutu2 * kepuasan2 Crosstabulation