

# LAMPIRAN

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhamadiyah Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fathona Madiana

NIM : 20141030053

Program Studi : Magister Manajemen Rumah Sakit

Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhamadiyah Yogyakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

***Efektifitas Patient Centered Care dalam Menurunkan Tingkat Kecemasan dan Meningkatkan Kepuasan Pasien Pasca Cesarean Section***

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhamadiyah Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya (dengan atau tanpa nama Pembimbing Tesis) sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta

Pada tanggal : 1 September 2018

Yang menyatakan

( ..... )

## LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada :  
Calon responden  
di Instalasi Rawat Inap RS PKU Bantul

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta :

Nama : Fathona Madiana  
NIM : 20141030053  
Alamat: Perum Gedungkuning, Plumbon, RT 31, Banguntapan, Bantul  
HP : 081915528006 / 082242393000

Akan melakukan penelitian dengan judul **“Efektifitas *Patient Centered Care* Dalam Menurunkan Tingkat Kecemasan dan Meningkatkan Kepuasan Pasien Pasca *Cesarean Section*”**. Penelitian dilakukan dengan pengisian kuesioner. Penelitian ini tidak akan menimbulkan akibat yang akan merugikan anda. Kerahasiaan semua informasi akan dijaga dan dipergunakan untuk kepentingan penelitian. Jika terdapat hal yang belum anda pahami mengenai penelitian ini, anda dapat bertanya langsung pada peneliti hingga anda merasa paham. Tidak ada paksaan bagi anda untuk bersedia menjadi responden. Jika anda telah paham dan bersedia menjadi responden, maka saya mohon kesediaan untuk menandatangani lembar kesediaan menjadi responden dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang saya sertakan sejujurnya agar didapatkan data yang tepat.

Atas perhatian dan kesediaan anda sebagai responden, saya mengucapkan terima kasih.

Peneliti,

(Fathona Madiana)

## LEMBAR KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bersedia turut berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian yang akan dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Magister Manajemen RS Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang bernama **dr.Fathona Madiana**, dengan judul “ **Efektifitas *Patient Centered Care* dalam Menurunkan Tingkat Kecemasan dan Meningkatkan Kepuasan Pasien Pasca Operasi *Cesarean Section*”**”.

Saya akan memberikan informasi yang benar untuk membantu penelitian ini. Demikian pernyataan ini saya buat secara sukarela dan tanpa unsur paksaan dari siapapun.

Yogyakarta, Agustus 2018

Responden,

.....

## INSTRUMENT PENELITIAN

### Petunjuk Pengisian :

1. Tulislah identitas Anda yang dinilai pada tempat yang telah disediakan. Identitas yang dituliskan untuk mempermudah dalam mengolah data.
2. Jawablah dengan jujur dan sesuai dengan pendapat Anda.
3. Terdapat dua kuesioner dalam instrumen ini, yaitu:
  - a. Kuesioner pertama tentang “Kualitas Pelayanan”
  - b. Kuesioner kedua tentang “Kepuasan Pasien”.
4. Berilah tanda silang (X) pada salah satu kolom alternatif jawaban yang Anda pilih.
5. Seluruh pernyataan harus dijawab.

### Identitas Pasien:

Nama : \_\_\_\_\_

Usia : \_\_\_\_ Tahun

Pendidikan Terakhir :  Tidak Sekolah

SD

SMP

SMA

Diploma

S1

S2

S3

Pekerjaan : \_\_\_\_\_

Status Penggunaan :  BPJS

Non BPJS

## METODE SERVQUAL MODIFIKASI

**Keterangan Alternatif Jawaban :**

- SM : Sangat Memuaskan
- M : Memuaskan
- CM : Cukup Memuaskan
- TM : Tidak Memuaskan
- STM : Sangat Tidak Memuaskan

| No.                   | Pernyataan   | SM | M | CM | TM | STM |
|-----------------------|--|----|---|----|----|-----|
| <i>Reliability</i>    |  |    |   |    |    |     |
| 1.                    | Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu   |    |   |    |    |     |
| 2.                    | Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien   |    |   |    |    |     |
| 3.                    | Dokter dan tenaga kesehatan lainnya memberi informasi jenis penyakit secara jelas, cara perawatan dan cara minum obat                                    |    |   |    |    |     |
| 4.                    | Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan  |    |   |    |    |     |
| 5.                    | Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien  |    |   |    |    |     |
| <i>Responsiveness</i> |  |    |   |    |    |     |
| 6.                    | Perawat tanggap menangani pasien   |    |   |    |    |     |
| 7.                    | Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik   |    |   |    |    |     |
| 8.                    | Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat   |    |   |    |    |     |
| 9.                    | Tenaga medis melakukan tindakan sesuai dengan prosedur   |    |   |    |    |     |
| <i>Assurance</i>      |  |    |   |    |    |     |
| 10.                   | Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik serta mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan |    |   |    |    |     |
| 11.                   | Tenaga kesehatan menyediakan   |    |   |    |    |     |

| No.             | Pernyataan  | SM | M | CM | TM | STM |
|-----------------|---|----|---|----|----|-----|
|                 | obat-obatan dan alat medis yang lengkap   |    |   |    |    |     |
| 12.             | Tenaga medis bekerja cekatan serta menghargai pasien                              |    |   |    |    |     |
| 13.             | Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman               |    |   |    |    |     |
| 14.             | Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien                                       |    |   |    |    |     |
| <i>Empaty</i>   |   |    |   |    |    |     |
| 15.             | Dokter memberi waktu yang cukup pada pasien                                       |    |   |    |    |     |
| 16.             | Perawat memberi pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien       |    |   |    |    |     |
| 17.             | Perawat memperhatikan pasien dengan sungguh-sungguh                               |    |   |    |    |     |
| 18.             | Dokter mendengarkan keluhan penyakit pasien serta memberi solusi dalam konsultasi |    |   |    |    |     |
| 19.             | Perawat bersikap ramah dan sopan  |    |   |    |    |     |
| <i>Tangible</i> |   |    |   |    |    |     |
| 20.             | Penampilan tenaga medis rapih dan bersih  |    |   |    |    |     |

## METODE STATE ANXIETY INVENTORY (SAI)

### Petunjuk Pengisian

Baca setiap pernyataan dan beri tanda silang (X) pada kolom jawaban dari setiap pertanyaan yang menunjukkan **bagaimana perasaan anda saat ini, dengan kondisi anda yang saat ini masih dalam proses pemulihan pasca operasi *Cesarean Section***. Tidak ada jawaban yang benar atau salah. Jangan menghabiskan waktu terlalu lama pada setiap pertanyaan. Berikan jawaban yang paling baik dalam menggambarkan perasaan anda saat ini (sekarang).

| No. | Perasaan   | Tidak merasakan | Sedikit merasakan | Cukup merasakan | Sangat merasakan |
|-----|--|-----------------|-------------------|-----------------|------------------|
| 1   | Saya merasa tenang                                       |                 |                   |                 |                  |
| 2   | Saya merasa aman   |                 |                   |                 |                  |
| 3   | Saya merasa tegang                                       |                 |                   |                 |                  |
| 4   | Saya merasa tentram                                      |                 |                   |                 |                  |
| 5   | Saya merasa kesal  |                 |                   |                 |                  |
| 6   | Saya merasa khawatir akan mengalami kesialan/ kemalangan |                 |                   |                 |                  |
| 7   | Saya merasa puas   |                 |                   |                 |                  |
| 8   | Saya merasa takut  |                 |                   |                 |                  |
| 9   | Saya merasa  |                 |                   |                 |                  |

|    |                          |  |  |  |  |
|----|--------------------------|--|--|--|--|
|    | nyaman                   |  |  |  |  |
| 10 | Saya merasa percaya diri |  |  |  |  |
| 11 | Saya merasa gelisah      |  |  |  |  |
| 12 | Saya merasa santai       |  |  |  |  |
| 13 | Saya merasa khawatir     |  |  |  |  |
| 14 | Saya merasa bingung      |  |  |  |  |



## RUMAH SAKIT UMUM PKU MUHAMMADIYAH BANTUL

Jl. Jend. Sudirman 124 Bantul Yogyakarta 55711 Telp. (0274) 367437-380234, 380357 Faks. (0274) 380381 E-mail: sekretariat@rsukmu.com, info@rumahsakitpku.com

No : 0685/KET/B/03.18  
Hal : Ijin Penelitian

Kepada Yth,  
Kaprod MMR  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : dr. Widiyanto Danang Prabowo, MPH  
Jabatan : Direktur Utama  
Instansi : RSU PKU Muhammadiyah Bantul  
Alamat : Jl. Jenderal Sudirman No. 124 Bantul

Memperhatikan surat Saudara Nomor : 120/MMR/C.6-III/III/2018 tentang permohonan ijin penelitian bagi :

Nama : *Dr. Elyse Maria Rosa, M.Kep*  
NIM : *0329087001*

**Judul Penelitian : *Efektifitas Patient Centered Care (PCC) meningkatkan outcome pasien pasca operasi cesarean section.***

Bersama ini disampaikan bahwa kami mengabulkan permohonan ijin penelitian tersebut dengan ketentuan :

1. Bersedia mentaati peraturan yang berlaku di RSU PKU Muhammadiyah Bantul.
2. Wajib menggunakan pakaian resmi (bukan kaos oblong/ celana jean) dan bersepatu.
3. Menggunakan ID Card/ seragam institusi.
4. Surat ijin ini berlaku untuk kurun waktu 6 (enam) bulan dari tanggal disetujui.
5. Wajib menyerahkan hasil penelitian yang telah diuji dan disyahkan kepada RSU PKU Muhammadiyah Bantul melalui Bagian Diklat.

Surat ijin penelitian ini kami buat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Bantul, 16 Maret 2018  
Direktur Utama

  
dr. Widiyanto Danang Prabowo, MPH  
NBM. 1.067.920

Tembusan : 1) Manajer/Ka.Inst/Sie/Ru/Koord. Ruang Terkait, 2) Diklat, 3) Peneliti

*Layananke.Rodablu*

FORM-PUKUB.42200-002/REV00

**Siap 24 Jam**

PELAYANAN 24 JAM : IGD - RADIOLOGI - LABORATORIUM - FARMASI - KAMAR BERSALIN - ICU - KAMAR OPERASI - HDNC - AMBULANCE 118 - AMBULANCE SIAGA BENCANA [PKU DMC] POLIKLINIK - UMUM - GIGI - AKUPUNKTURE - FISIOTERAPI - GIZI POLIKLINIK SPESIALIS : ANAK - TUMBUH KEMBANG ANAK - KEBIDANAN & PENYAKIT KANDUNGAN - BEDAH UMUM - BEDAH MULUT - BEDAH ANAK - BEDAH DISGESTIVE - BEDAH ORTHOPEDI - BEDAH THORAX & VASCULER - PENYAKIT DALAM - THT - MATA - KULIT & KELAMIN - SYARAF - PSIKIATRI

## ANALISIS INDEPENDENT T-TEST

### T-Test

#### Group Statistics

| Group    |         | N  | Mean    | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|----------|---------|----|---------|----------------|-----------------|
| Kepuasan | kontrol | 35 | 76.3143 | 13.03338       | 2.20304         |
|          | PCC     | 31 | 84.9677 | 9.99494        | 1.79515         |

#### Independent Samples Test

|          |                             | Levene's Test for Equality of Variances |      | t-test for Equality of Means |        |                 |                 |                       |   |          |
|----------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|----------|
|          |                             | F                                       | Sig. | t                            | df     | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference |          |
|          |                             |   |      |                              |        |                 |                 |                       | Lower                                     | Upper    |
| Kepuasan | Equal variances assumed     | 4.402                                   | .040 | -2.997                       | 64     | .004            | -8.65346        | 2.88755               | -14.42199                                 | -2.88492 |
|          | Equal variances not assumed |   |      | -3.045                       | 62.775 | .003            | -8.65346        | 2.84182               | -14.33278                                 | -2.97413 |

## T-Test

### Group Statistics

| Group2    |         | N  | Mean    | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|-----------|---------|----|---------|----------------|-----------------|
| Kecemasan | kontrol | 35 | 62.8571 | 8.55138        | 1.44545         |
|           | PCC     | 30 | 45.4667 | 6.42051        | 1.17222         |

### Independent Samples Test

|           |                             | Levene's Test for Equality of Variances |      | t-test for Equality of Means |        |                 |                 |                       |   |          |
|-----------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|----------|
|           |                             | F                                       | Sig. | t                            | df     | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference |          |
|           |                             |   |      |                              |        |                 |                 |                       | Lower                                     | Upper    |
| Kecemasan | Equal variances assumed     | 4.025                                   | .049 | 9.143                        | 63     | .000            | 17.39048        | 1.90204               | 13.58956                                  | 21.19139 |
|           | Equal variances not assumed |   |      | 9.345                        | 61.992 | .000            | 17.39048        | 1.86103               | 13.67033                                  | 21.11062 |