

Informed Consent

(Lembar Persetujuan Menjadi Responden)

Setelah mendapatkan penjelasan dari dr. Hendrik, maka saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan :

BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA

Menjadi responden dalam penelitian yang berjudul “Analisis Kompetensi Kerja Dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Seto Hasbadi” Oleh Hendrik Septiadi. Saya telah mengerti dengan penjelasan terkait tujuan dan manfaat penelitian yang telah disampaikan oleh peneliti sehingga keputusan yang saya ambil bebas dari tekanan maupun paksaan dari pihak manapun. Atas bantuan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, Desember 2018

(.....)

Instrumen Penelitian

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA**

No. Responden

Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner untuk meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit ini. Isilah salah satu jawaban dengan cara memberikan tanda check list (√) pada tempat yang telah disediakan. Atas perhatian, bantuan dan kerjasamanya Saya ucapkan terima kasih.

A. Data Responden

1. Inisial Nama :
2. Ruangan :
3. Jenis Kelamin :
4. Usia :
5. Pendidikan :
6. Jarak rumah ke RS :

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner :

Berilah tanda (X) atau (√) untuk jawaban yang menurut anda benar pada kolom yang tersedia. Dengan keterangan SS (Sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dan SP (Sangat Puas), P (Puas), KP (Kurang Puas), dan TP (Tidak Puas).

I. KOMPETENSI KERJA

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Perawat selalu menjawab pertanyaan dari pasien mengenai hal yang berkaitan dengan penyakit saya.				
2	Saya dapat memahami apa yang dijelaskan oleh perawat terhadap kondisi saya saat ini.				
3	Perawat dapat memahami masalah yang saya hadapi.				
4	Perawat selalu saling bekerja sama.				
5	Perawat hanya mengerjakan tugas-tugas yang memang pekerjaannya.				
6	Dalam merawat saya perawat terlihat sangat mahir dan cekatan.				
7	Perawat terlihat selalu semangat dalam bekerja.				
8.	Perawat selalu bersikap ramah terhadap saya.				
9.	Perawat sangat bertanggung jawab.				
10.	Perawat menghibur dan memberikan dorongan kepada saya agar cepat sembuh.				

II. KINERJA PERAWAT

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Perawat selalu melakukan pemeriksaan dengan baik.				
2	Perawat terlihat teliti dalam pengumpulan data-data saya				
3	Perawat selalu konsisten dalam mencuci tangan sebelum dan sesudah kontak dengan saya.				
4	Perawat tidak pernah lupa untuk selalu menanyakan keluhan yang dirasakan oleh saya.				
5	Jawaban perawat selalu membuat saya merasa tenang.				
6	Perawat selalu mampu membantu saya dalam memilih posisi nyaman untuk istirahat atau tidur.				
7	Bila diperlukan perawat selalu datang membantu.				
8	Perawat selalu berada ditempatnya.				
9	Perawat selalu berusaha menciptakan lingkungan yang tenang.				
10	Perawat tetap mengerjakan tugasnya walaupun dia sendirian.				

III. KEPUASAN PASIEN

No	Pernyataan	SP	P	KP	TP
1	Fasilitas, peralatan di RS, Kebersihan dan kenyamanan kamar rawat inap				
2	Penampilan perawat selalu bersih dan rapih.				
3	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi yang mudah di mengerti				
4	Keramahan perawat di bagian rawat inap				
5	Kemampuan tenaga perawat untuk cepat tanggap menangani keluhan saya.				
6	Kejelasan rincian keuangan sebelum masuk ruang perawatan				
7	Tingkat pengetahuan dan kemampuan perawat dalam memberi informasi obat yang benar dan lengkap				
8	Perawat memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah				
9	Perawat memberikan pertolongan kepada saya yang sifatnya pribadi (mandi, menyuapi makan, dan sebagainya)				
10	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh keadaan saya.				

Lampiran 3

Hasil Pengambilan Data Validitas Dan Reliabilitas

No	KOMP1	KOMP2	KOMP3	KOMP4	KOMP5	KOMP6	KOMP7	KOMP8	KOMP9	KOMP10	TOTALKOMP	KIN1	KIN2	KIN3	KIN4	KIN5	KIN6	KIN7	KIN8	KIN9	KIN10	TOTALKIN	KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	KEP6	KEP7	KEP8	KEP9	KEP10	TOTALKEP	
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	21	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	22	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	25	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	22	
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38	2	1	2	1	1	2	2	3	1	2	17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	38	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	1	3	1	1	2	1	1	3	2	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	37	
6	4	3	1	3	2	4	4	3	1	4	29	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	23	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	28	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	1	3	2	2	3	1	3	4	2	1	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	1	1	2	2	1	3	1	2	1	1	15	
9	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	14	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	36	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	35	
10	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	34	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	34	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	30	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	32	
12	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	22	
13	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	33	3	1	2	1	1	3	1	2	2	3	19	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	24	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	35	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	36	
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	37	4	2	4	3	3	4	3	4	3	2	32	
16	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	37	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	31	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	34	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	21	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	22	
18	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	25	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	24	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	1	2	1	1	2	2	3	1	2	17	1	1	3	2	1	2	1	2	1	1	15	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	35	

Tabel Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel Kompetensi Kerja			
Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Komp_1	0.614	0.444	Valid
Komp_2	0.845	0.444	Valid
Komp_3	0.785	0.444	Valid
Komp_4	0.921	0.444	Valid
Komp_5	0.870	0.444	Valid
Komp_6	0.866	0.444	Valid
Komp_7	0.822	0.444	Valid
Komp_8	0.785	0.444	Valid
Komp_9	0.820	0.444	Valid
Komp_10	0.604	0.444	Valid

Reliabilitas (0.949) : Reliabilitas Sangat kuat

Variabel Kinerja Perawat			
Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kin_1	0.843	0.444	Valid
Kin_2	0.872	0.444	Valid
Kin_3	0.782	0.444	Valid
Kin_4	0.855	0.444	Valid
Kin_5	0.686	0.444	Valid
Kin_6	0.658	0.444	Valid
Kin_7	0.786	0.444	Valid
Kin_8	0.464	0.444	Valid
Kin_9	0.785	0.444	Valid
Kin_10	0.845	0.444	Valid

Reliabilitas (0.939) : Reliabilitas Sangat kuat

Lampiran 4

Variabel Kepuasan Pasien			
Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kep_1	0.889	0.444	Valid
Kep_2	0.791	0.444	Valid
Kep_3	0.779	0.444	Valid
Kep_4	0.749	0.444	Valid
Kep_5	0.955	0.444	Valid
Kep_6	0.737	0.444	Valid
Kep_7	0.889	0.444	Valid
Kep_8	0.765	0.444	Valid
Kep_9	0.806	0.444	Valid
Kep_10	0.461	0.444	Valid

Reliabilitas (0.948) : Reliabilitas Sangat kuat

Lampiran 5

Kompetensi

k1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.5	1.5	1.5
2	30	44.1	44.1	45.6
Valid 3	31	45.6	45.6	91.2
4	6	8.8	8.8	100.0
Total	68	100.0	100.0	

k2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	4.4	4.4	4.4
2	38	55.9	55.9	60.3
Valid 3	19	27.9	27.9	88.2
4	8	11.8	11.8	100.0
Total	68	100.0	100.0	

k3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.9	2.9	2.9
2	33	48.5	48.5	51.5
Valid 3	17	25.0	25.0	76.5
4	16	23.5	23.5	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Lampiran 5

k4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	5.9	5.9	5.9
2	34	50.0	50.0	55.9
Valid 3	20	29.4	29.4	85.3
4	10	14.7	14.7	100.0
Total	68	100.0	100.0	

k5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	7.4	7.4	7.4
2	29	42.6	42.6	50.0
Valid 3	21	30.9	30.9	80.9
4	13	19.1	19.1	100.0
Total	68	100.0	100.0	

k6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	7.4	7.4	7.4
2	26	38.2	38.2	45.6
Valid 3	21	30.9	30.9	76.5
4	16	23.5	23.5	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Lampiran 5

k7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	6	8.8	8.8	8.8
2	27	39.7	39.7	48.5
Valid 3	26	38.2	38.2	86.8
4	9	13.2	13.2	100.0
Total	68	100.0	100.0	

k8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	7	10.3	10.3	10.3
2	32	47.1	47.1	57.4
Valid 3	25	36.8	36.8	94.1
4	4	5.9	5.9	100.0
Total	68	100.0	100.0	

k9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	6	8.8	8.8	8.8
2	28	41.2	41.2	50.0
Valid 3	23	33.8	33.8	83.8
4	11	16.2	16.2	100.0
Total	68	100.0	100.0	

k10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	7	10.3	10.3	10.3
2	27	39.7	39.7	50.0
Valid 3	23	33.8	33.8	83.8
4	11	16.2	16.2	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Lampiran 5

Kinerja

ki1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.9	2.9	2.9
2	30	44.1	44.1	47.1
Valid 3	29	42.6	42.6	89.7
4	7	10.3	10.3	100.0
Total	68	100.0	100.0	

ki2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.9	2.9	2.9
2	27	39.7	39.7	42.6
Valid 3	28	41.2	41.2	83.8
4	11	16.2	16.2	100.0
Total	68	100.0	100.0	

ki3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.5	1.5	1.5
2	37	54.4	54.4	55.9
Valid 3	21	30.9	30.9	86.8
4	9	13.2	13.2	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Lampiran 5

ki4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.5	1.5	1.5
2	36	52.9	52.9	54.4
Valid 3	22	32.4	32.4	86.8
4	9	13.2	13.2	100.0
Total	68	100.0	100.0	

ki5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.5	1.5	1.5
2	36	52.9	52.9	54.4
Valid 3	22	32.4	32.4	86.8
4	9	13.2	13.2	100.0
Total	68	100.0	100.0	

ki6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	5.9	5.9	5.9
2	28	41.2	41.2	47.1
Valid 3	22	32.4	32.4	79.4
4	14	20.6	20.6	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Lampiran 5

ki7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	4.4	4.4	4.4
2	28	41.2	41.2	45.6
Valid 3	28	41.2	41.2	86.8
4	9	13.2	13.2	100.0
Total	68	100.0	100.0	

ki8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.9	2.9	2.9
2	26	38.2	38.2	41.2
Valid 3	29	42.6	42.6	83.8
4	11	16.2	16.2	100.0
Total	68	100.0	100.0	

ki9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	7.4	7.4	7.4
2	27	39.7	39.7	47.1
Valid 3	26	38.2	38.2	85.3
4	10	14.7	14.7	100.0
Total	68	100.0	100.0	

ki10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.9	2.9	2.9
2	33	48.5	48.5	51.5
Valid 3	20	29.4	29.4	80.9
4	13	19.1	19.1	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Lampiran 5

Kepuasan

kp1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	7.4	7.4	7.4
2	21	30.9	30.9	38.2
Valid 3	27	39.7	39.7	77.9
4	15	22.1	22.1	100.0
Total	68	100.0	100.0	

kp2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	5.9	5.9	5.9
2	18	26.5	26.5	32.4
Valid 3	29	42.6	42.6	75.0
4	17	25.0	25.0	100.0
Total	68	100.0	100.0	

kp3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.5	1.5	1.5
2	29	42.6	42.6	44.1
Valid 3	26	38.2	38.2	82.4
4	12	17.6	17.6	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Lampiran 5

kp4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	4.4	4.4	4.4
2	20	29.4	29.4	33.8
Valid 3	35	51.5	51.5	85.3
4	10	14.7	14.7	100.0
Total	68	100.0	100.0	

kp5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	5.9	5.9	5.9
2	19	27.9	27.9	33.8
Valid 3	34	50.0	50.0	83.8
4	11	16.2	16.2	100.0
Total	68	100.0	100.0	

kp6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	20	29.4	29.4	29.4
Valid 3	34	50.0	50.0	79.4
4	14	20.6	20.6	100.0
Total	68	100.0	100.0	

kp7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	5.9	5.9	5.9
2	19	27.9	27.9	33.8
Valid 3	33	48.5	48.5	82.4
4	12	17.6	17.6	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Lampiran 5

kp8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	4.4	4.4	4.4
2	21	30.9	30.9	35.3
Valid 3	31	45.6	45.6	80.9
4	13	19.1	19.1	100.0
Total	68	100.0	100.0	

kp9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	7.4	7.4	7.4
2	23	33.8	33.8	41.2
Valid 3	27	39.7	39.7	80.9
4	13	19.1	19.1	100.0
Total	68	100.0	100.0	

kp10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.9	2.9	2.9
2	21	30.9	30.9	33.8
Valid 3	26	38.2	38.2	72.1
4	19	27.9	27.9	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Lampiran 6

Karakteristik Responden

Ruangan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
I	15	22.1	22.1	22.1
Valid II	17	25.0	25.0	47.1
III	36	52.9	52.9	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	29	42.6	42.6	42.6
Valid Perempuan	39	57.4	57.4	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
kurang dari 35 tahun	49	72.1	72.1	72.1
Valid lebih dari 35 tahun	19	27.9	27.9	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMP	2	2.9	2.9	2.9
Valid SMA	26	38.2	38.2	41.2
PT	40	58.8	58.8	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Jarak Rumah ke RS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Jauh	23	33.8	33.8	33.8
Valid Dekat	45	66.2	66.2	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Lampiran 6

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1321.663	2	660.831	54.281	.000 ^b
	Residual	791.322	65	12.174		
	Total	2112.985	67			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kinerja, Kompetensi

Nilai F sebesar 54,281 dengan probabilitas signifikan 0,000. Karena probabilitas jauh lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen (Kinerja dan Kompetensi) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan).

Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.630	2.671		.236	.814
	Kompetensi	.492	.090	.461	5.450	.000
	Kinerja	.559	.100	.471	5.565	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Persamaan Regresi Berganda :

$$\text{Kepuasan} = 0,630 + 0,492 * \text{Kompetensi} + 0,559 * \text{Kinerja}$$

1. Ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kompetensi terhadap variabel Kepuasan dengan signifikansi 0,000 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05.
2. Ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kinerja terhadap variabel Kepuasan dengan signifikansi 0,000 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05.

Lampiran 6

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.791 ^a	.625	.614	3.489

a. Predictors: (Constant), Kinerja, Kompetensi

Nilai *Adjusted R Square* adalah 0,614, hal ini berarti kemampuan variabel Kompetensi dan Kinerja dalam menjelaskan variabel Kepuasan adalah 61,4% sementara sisanya ($100\% - 61,4\% = 38,6\%$) dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dalam penelitian ini.