

QUESTIONER HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANGAN RAWAT INAP RSUD KOTA TANGERANG

A. Petunjuk Pengisian Questioner

1. Bapak/Ibu/Saudara/i, dimohon menjawab setiap pertanyaan dengan memilih satu jawaban pada setiap pertanyaan.
2. Jawaban yang telah dipilih adalah yang paling sesuai dengan pendapat atau pengamatan Bapak/Ibu/Saudara/i.
3. Jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i, kami jamin kerahasiaannya.
4. Berikan tand checklist (√) pada jawaban yang dipilih.
5. Atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i, kami ucapkan terima kasih.

B. Identitas Diri Bapak/Ibu/Saudara/I.

1. Umurtahun
2. Jenis Kelamin
 Laki-laki Perempuan
3. Pendidikan
 SD SLTP SLTA D3
 S1 Tidak Sekolah
4. Pekerjaan
 Pegawai Negeri Pegawai swasta Pedagang
 Mahasiswa/Pelajar Petani
 tidak Bekerja Lain-lain
5. Penanggungjawab biaya
 Jaminan/Asuransi Keluarga
6. Lama Hari rawat.....hari

C. Jawablah Pernyataan di bawah ini menyangkut kinerja perawat dengan membeikan tanda (√) pada pernyataan yang sesuai dengan pengalaman anda.

SS = Sangat Setuju S = Setuju TS = Tidak Setuju STS = Sangat Tidak Setuju

a. Penerimaan

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Menurut saya, perawat bersikap santai dan tidak kaku				
2	Menurut saya, perawat tidak membedakan pasien				
3	Menurut saya, perawat bersikap ramah terhadap pasien				
4	Perawat di rumah sakit ini selalu berpenampilan rapi selama jam kerja				

b. Perhatian

NO	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Perawat di rumah sakit ini, selalu sabar dalam melayani pasien				
2.	Perawat selalu membantu pasien dengan sukarela.				
3	Perawat sangat peduli dengan kebutuhan pasien				
4	Perawat dapat dipercaya dalam menyampaikan informasi tentang penyakit pasien				

c. Komunikasi

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Perawat selama berkomunikasi dengan pasien selalu mengajak untuk berdialog satu dengan yang lain				
2.	Perawat dapat berkomunikasi baik dengan keluarga pasien				

d. Kerjasama

No.	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Perawat selalu bersikap ramah kepada pasien dan keluarga pasien				
2.	Perawat selalu tersenyum saat melayani				
3	Perawat selalu mendengarkan bila pasien sedang berbicara				

e. Tanggung jawab

No.	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Perawat selalu perhatian terhadap pasien				
2.	Perawat bila datang tepat waktu bila dibutuhkan pasien				
3.	Menurut saya perawat selalu memperhatikan kebutuhan pasien				
4.	Menurut saya perawat bersikap ramah terhadap keluarga dan pasien				
5	Perawat bersikap peduli kepada pasien				
6	Menurut saya perawat di rumah sakit ini, selalu tepat waktu saat dibutuhkan pasien				

E. Jawablah pernyataan di bawah ini menyangkut kepuasan pasien terhadap kinerja perawat dengan memberika tanda (√) pada pernyataan yang sesuai dengan pengalaman anda.

SS = Sangat Setuju S = Setuju TS = Tidak Setuju STS = Sangat Tidak Setuju

a. Kehandalan (Reliability)

No.	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa pelayanan perawat di rumah sakit ini tepat dengan kebutuhan pasien				
2.	Perawat datang tepat waktu pada saat visite				
3	Menurut saya, pelayanan perawat di rumah sakit ini cekatan				
4	Perawat melakukan tugasnya penuh tanggung jawab dengan menyelesaikan pekerjaannya dalam melayani pasien				

b. Daya tanggap (Responsiveness)

No.	pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Perawat selalu peka dengan kebutuhan pasien				
2.	Perawat di rumah sakit ini dapat memahami dan mengerti perasaan pasien				
3.	Perawat segera tanggap dalam memberikan tindakan kepada pasien				

c. Jaminan (Assurance)

No.	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa perawat di rumah sakit ini, dalam melayani sangat terampil dan teliti				
2.	Perawat dalam melayani bersikap sopan kepada pasien				
3.	Perawat dalam melayani bersikap ramah kepada pasien				
4.	Perawat dapat menciptakan rasa aman bagi pasien				

d. Empati (Emphaty)

No.	pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Perawat dapat menjalin komunikasi yang baik dengan pasien				
2.	Perawat memperlakukan semua pasien sama tanpa memandang status sosial				
3.	Perawat memperhatikan kebutuhan pasien				

e. Bukti Langsung

No.	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Perawat di rumah sakit ini selalu berpakaian rapi				
2.	Perawat memberikan informasi yang jelas, lengkap mengenai pengobatan serta efek samping pengobatan yang diberikan				

Hasil Kuesioner Responden rawat Inap RsUd Kota Tangerang Tahun 2016

No.Resp.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34		
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3		
2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
8	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3		
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
12	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	

30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
31	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3				
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
36	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
38	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4			
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
42	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
44	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4		
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4		
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4		
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	

**Hasil uji validitas instrument penelitian
Komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien
Di rawat inap RSUD Kota Tangerang tahun 2016**

No	rx_{xy}	tabel t (5%)	keterangan
1	0,653	0,320	Valid
2	0,678	0,320	Valid
3	0,576	0,320	Valid
4	0,599	0,320	Valid
5	0,380	0,320	Valid
6	0,416	0,320	Valid
7	0,361	0,320	Valid
8	0,347	0,320	Valid
9	0,355	0,320	Valid
10	0,355	0,320	Valid
11	0,355	0,320	Valid
12	0,355	0,320	Valid
13	0,355	0,320	Valid
14	0,355	0,320	Valid
15	0,355	0,320	Valid
16	0,355	0,320	Valid
17	0,678	0,320	Valid
18	0,678	0,320	Valid
19	0,678	0,320	Valid
20	0,678	0,320	Valid
21	0,678	0,320	Valid
22	0,653	0,320	Valid
23	0,576	0,320	Valid
24	0,653	0,320	Valid
25	0,678	0,320	Valid
26	0,627	0,320	Valid
27	0,678	0,320	Valid
28	0,653	0,320	Valid
29	0,645	0,320	Valid
30	0,633	0,320	Valid
31	0,620	0,320	Valid
32	0,606	0,320	Valid
33	0,525	0,320	Valid
34	0,678	0,320	Valid

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	140.51	81.848	.633	.930
item_2	140.63	82.143	.664	.930
item_3	140.49	83.660	.506	.932
item_4	140.48	83.378	.569	.931
item_5	140.52	85.441	.321	.934
item_6	140.49	84.910	.398	.933
item_7	140.55	84.970	.285	.935
item_8	140.68	85.753	.349	.933
item_9	140.60	85.525	.365	.933
item_10	140.75	86.876	.299	.933
item_11	140.75	86.876	.299	.933
item_12	140.75	86.876	.299	.933
item_13	140.75	86.876	.299	.933
item_14	140.75	86.876	.299	.933
item_15	140.75	86.876	.299	.933
item_16	140.75	86.876	.299	.933
item_17	140.63	82.143	.664	.930
item_18	140.63	82.143	.664	.930
item_19	140.63	82.143	.664	.930
item_20	140.63	82.143	.664	.930
item_21	140.63	82.143	.664	.930
item_22	140.63	82.143	.664	.930
item_23	140.51	81.848	.633	.930
item_24	140.49	83.660	.506	.932
item_25	140.51	81.848	.633	.930
item_26	140.63	82.143	.664	.930
item_27	140.49	82.035	.610	.930
item_28	140.63	82.143	.664	.930
item_29	140.51	81.848	.633	.930
item_30	140.62	82.334	.633	.930
itrm_31	140.49	82.004	.613	.930
item_32	140.60	82.494	.606	.930
item_33	140.48	82.222	.587	.931
item_34	140.46	84.034	.458	.932

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.933	34

Hasil SPSS Uji Spearman Rank

Correlations

			Jumlah skor Komunikaasi interpersonal Perawat	Jumlah skor Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Jumlah skor Komunikaasi interpersonal Perawat	Correlation Coefficient	1.000	.355**
		Sig. (2-tailed)	.	.004
		N	65	65
	Jumlah skor Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.355**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.004	.
		N	65	65

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