

LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yang Terhormat :

Ibu/Saudara Perawat

Di Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya

Nama saya Ferlina Indra S, Mahasiswa S-1 keperawatan STIKES Insan Unggul Surabaya akan melakukan penelitian tentang “Hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya”

Saya memohon kesediaan anda untuk mengisi kuesioner atau pertanyaan-pertanyaan yang terlampir dengan sejujur-jujurnya. Semua data dalam kuesioner beserta jawaban yang saudara tuliskan, keberhasilannya akan dijamin dan tidak akan berakibat apapun bagi anda.

Atas kesediaan dan kerjasamanya yang baik dalam membantu kelancaran penelitian ini, saya ucapkan banyak terima kasih

Surabaya, 2015
Hormat saya

Peneliti

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan untuk turut berperan sebagai responden dalam penelitian yang dilakukan oleh Mahasiswa S-1 keperawatan STIKES Insan Unggul Surabaya yang berjudul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya”

Tanda tangan saya dibawah ini menunjukkan bahwa saya diberi informasi dan memutuskan untuk berperan serta dalam penelitian ini secara sadar dan sukarela serta tidak ada unsur pemaksaan dari siapapun.

Surabaya, 2015

Ttd Responden

LEMBAR KUESIONER**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI RUANG MEDIKAL BEDAH RUMAH SAKIT MITRA
KELUARGA SURABAYA****A. DATA DEMOGRAFI RESPONDEN**

Nomor Responden :

Berilah tanda silang (X) pada setiap pernyataan yang sesuai dengan diri anda

1. Jenis kelamin
 - a. Laki – laki
 - b. perempuan
2. Umur anda saat ini
 - a. < 20
 - b. 20 - 30
 - c. > 30
3. Pendidikan
 - a. Dasar (SD, SMP)
 - b. Menengah (SLTA Sederajat)
 - c. Tinggi (PT / DIII)
4. Pekerjaan
 - a. Swasta
 - b. Wiraswasta
 - c. PNS

B. Komunikasi Terapeutik

No	Pernyataan	Jawaban			
		1	2	3	4
Tahap Perkenalan					
1	Apakah perawat memperkenalkan identitas dirinya kepada anda?				
2	Apakah komunikasi yang dilakukan perawat jelas menurut anda?				
3	Apakah anda tahu dari pesan yang disampaikan perawat tentang pelayanan kesehatan ?				
4	Apakah perawat menanggapi keluhan anda?				
5	Apakah perawat memandang anda ketika sedang berbicara?				
6	Apakah perawat mendengarkan anda ketika anda sedang berbicara?				
7	Apakah perawat mampu memahami perasaan anda selama berkomunikasi?				
8	Apakah perawat menanggapi anda setiap anda mengajukan pertanyaan?				
9	Apakah perawat menghargai setiap anda berbicara?				
Tahap Kerja					
10	Apakah perawat memperlakukan anda dengan hormat ketika berkomunikasi?				
11	Apakah perawat memperlakukan anda dengan sopan sewaktu berkomunikasi?				
12	Apakah perawat mendukung anda ketika anda mengeluarkan pendapat ?				
13	Apakah dengan komunikasi yang dilakukan perawat dapat menambah kepercayaan anda?				
14	Apakah dengan komunikasi yang dilakukan oleh perawat menimbulkan kepercayaan anda untuk melakukan tindakan keperawatan?				
15	Apakah anda percaya bahwa informasi yang disampaikan perawat adalah baik untuk anda?				
16	Apakah melalui sikap dan penampilan perawat dapat membantu anda?				
Tahap Terminasi					
17	Apakah pada saat berkomunikasi menyampaikan pesan perawat menunjukkan sikap bahwa dia tidak lebih pandai daripada anda?				
18	Apakah gaya bicara perawat saat menyampaikan pesan membuat anda merasa nyaman?				
19	Apakah kalimat yang dipakai perawat saat menyampaikan pesan bisa anda fahami?				

No	Pernyataan	Jawaban			
		1	2	3	4
20	Apakah perawat membuat kontrak untuk pertemuan selanjutnya				
Keterangan: 1 = Tidak Pernah 2 = Kadang-kadang 3 = Sering 4 = Selalu					

C. Kepuasan Pasien

No	Karakteristik	Jawaban			
		1	2	3	4
1	Tangibles (Kenyataan) a. Perawat memberi informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien rawat inap di RS. b. Perawat selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruangan yang ada tempati c. Perawat menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan d. Perawat menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi dan toilet e. Perawat selalu menjaga kerampian dan penampilannya				
2	Reliability (Keandalan) a. Perawat mampu menangani masalah perawatan Anda dengan tepat dan profesional b. Perawat memberikan Informasi tentang fasilitas yang tersedia, cara penggunaanya dan tata tertib yang berlaku di RS c. Perawat memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia, cara penggunaannya dan tata tertib yang berlaku d. Perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang di larang dalam perawatan Anda e. Ketepatan waktu perawat tiba di ruangan ketika anda membutuhkan				
3	Responsiveness (Tanggung Jawab) a. Perawat bersedia menawarkan bantuan kepada anda ketika mengalami kesulitan walau tanpa di minta b. Perawat segera menangani anda ketika sampai di ruangan rawat inap				

No	Karakteristik	Jawaban			
		1	2	3	4
	c. Perawat menyediakan waktu khusus untuk membantu anda berjalan BAB, BAK ganti posisi tidur , dan lain-lain d. Perawat membantu anda untuk memperoleh obat e. Perawat membantu anda untuk pelaksanaan pelayanan foto dan laboratorium RS ini				
4	Assurance (Jaminan) a. Perawat memberi perhatian terhadap keluhan yang anda rasakan b. Perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan kepada anda c. Perawat jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan anda d. Perawat selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan Anda e. Perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada Anda				
5	Empathy (Empati) a. Perawat memberikan informasi kepada anda tentang segala tindakan perawatan yang akan dilaksanakan b. Perawat mudah di temui dan di hubungi bila anda membutuhkan c. Perawat sering menengok dan memeriksa keadaan anda seperti mengukur tensi, suhu nadi, pernafasan dan cairan infus d. Pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pangkat / status tapi berdasarkan kondisi anda e. Perawat perhatian dan memberi dukungan moril terhadap keadaan Anda (menanyakan dan berbincang-bincang tentang keadaan anda)				
Keterangan: 1 = Sangat Tidak Puas 2 = Tidak Puas 3 = Puas 4 = Sangat Puas					

ALAT UKUR KOMUNIKASI TERAPEUTIK

1. Keterangan Penilaian skor Jawaban :

1 = Tidak Pernah

2 = Kadang-kadang

3 = Sering

4 = Selalu

2. Skor Penilaian Kepuasan berdasarkan rentang

$$\text{Prosentase} = \frac{\text{SD (Skor yang didapat)}}{\text{SM (Skor Maksimal)}} \times 100$$

Skor Maksimal yang dipakai = Jumlah jawaban x jumlah pertanyaan

$$= 4 \times 20 = 80$$

Kode rentang penilaian berdasarkan prosentase berskala ordinal

1. Baik (76 – 100%)

2. Cukup (56 – 75%)

3. Kurang ($\leq 55\%$)

Sumber: pembagian rentang penilaian berdasarkan skala ordinal : Buku Nursalam, 2012 Hal 120

ALAT UKUR KEPUASAN PASIEN

1. Keterangan Penilaian skor Jawaban :

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Puas

4 = Sangat Puas

2. Skor Penilaian Kepuasan berdasarkan rentang

$$\text{Prosentase} = \frac{\text{SD (Skor yang didapat)}}{\text{SM (Skor Maksimal)}} \times 100$$

Skor Maksimal yang dipakai = Jumlah jawaban x jumlah pertanyaan

$$= 4 \times 25 = 100$$

3. Kode rentang penilaian berdasarkan prosentase berskala ordinal

Puas (76 – 100%)

Cukup Puas (56 – 75%)

Kurang Puas (\leq 55%)

Sumber: pembagian rentang penilaian berdasarkan skala ordinal : Buku Nursalam, 2012 Hal 120)

LEMBAR KETERANGAN PENILAIAN KEPUASAN

1. Keterangan Penilaian skor Jawaban :

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Puas

4 = Sangat Puas

2. Skor Penilaian Kepuasan berdasarkan rentang

$$\text{Prosentase} = \frac{\text{SD (Skor yang didapat)}}{\text{SM (Skor Maksimal)}} \times 100$$

Skor Maksimal yang dipakai = Jumlah jawaban x jumlah pertanyaan

$$= 4 \times 25 = 100$$

Kode rentang penilaian berdasarkan prosentase berskala ordinal

4. Puas (76 – 100%)

5. Cukup Puas (56 – 75%)

6. Kurang puas (\leq 56%)

(Sumber: pembagian rentang penilaian berdasarkan skala ordinal : Buku Nursalam, 2012 Hal 120)