

## Angket Kualitas Pelayanan

### ANGKET PENELITIAN

- Isilah identitas anda secara lengkap dan benar sesuai dengan kondisi anda
- Baca dengan seksama pernyataan yang diberikan kemudian isilah jawaban yang sesuai dengan kondisi anda yang sebenarnya
- Apabila anda merasa kesulitan dalam memahami dan menjawab pernyataan yang ada pada kuisisioner, jangan ragu untuk menanyakan pada peneliti
- Pilihlah satu jawaban dengan memberikan tanda checklist (√) pada pernyataan yang paling sesuai dengan diri anda
- Selesai menjawab, periksa seluruh pernyataan apa sudah terisi apa belum, jika sudah lengkap maka lembar kuisisioner dapat diserahkan kembali kepada peneliti

**SS : Sangat Sesuai**

**S : Sesuai**

**TS : Tidak Sesuai**

**STS : Sangat tidak Sesuai**

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya bersikap sabar dan murah hati ketika menghadapi pasien				
2	Saya menyediakan waktu luang, untuk mendengarkan keluhan kesah dari pasien				
3	Saya senantiasa menjalin kerjasama dengan rekan perawat, untuk memaksimalkan kualitas pelayanan				
4	Saya senantiasa tersenyum ketika berhadapan dengan pasien				
5	Dalam kondisi apapun, saya selalu bersedia membantu pasien, karena merupakan tanggung jawab saya				
6	Saya selalu menyapa semua pasien dengan ramah				
7	Apabila ada rekan perawat berhalangan hadir, saya siap menggantikan tugasnya				
8	Sebagai bentuk rasa peduli saya terhadap pasien, saya bersedia memberikan perhatian dalam setiap keluhannya				
9	Saya senantiasa memantau keadaan pasien secara rutin				
10	Sebelum melakukan penanganan, saya senantiasa meminta persetujuan dari pasien terlebih dahulu				
11	Saya senantiasa mengajak pasien berbicara, ketika melakukan tindakan keperawatan, agar pasien tidak				

	merasa tegang				
12	Saya meminta kepada pasien untuk membaritahukan setiap keluhan yang dirasakan				
13	Saya senantiasa memperhatikan pertanyaan dari keluarga, mengenai perkembangan kesehatan pasien				
14	Saya mampu menenangkan pasien dan keluarga, ketika mereka merasa cemas dengan kondisi yang dialami				
15	Saya mendatangi pasien tepat waktu, sesuai dengan jadwal pelayanan yang telah ditentukan (memberi obat, infus dll)				
16	Saya senantiasa menghibur pasien agar tidak merasa bosan				
17	Menurut saya, diperlukan adanya kerjasama yang baik antara perawat dengan pasien untuk kelancaran proses keperawatan				
18	Saya senantiasa mendengarkan setiap keluhan yang diutarakan pasien, demi kesembuhan mereka				
19	Saya sering berkomunikasi dengan pasien dan keluarga agar tercipta suasana kekeluargaan				
20	Saya mengecek kembali kondisi pasien, setelah melakukan tindakan keperawatan				
21	Semua pasien saya anggap sama, dan tidak membedakan status sosial mereka				
22	Saya senantiasa berdiskusi dengan keluarga pasien, tentang solusi atas penyakit yang diderita pasien				
23	Saya yakin, bahwa kerjasama yang terjalin antara perawat dengan keluarga pasien, akan mempengaruhi perkembangan pasien				
24	Saya senantiasa memberikan informasi kepada keluarga, mengenai sakit yang diderita pasien				
25	Saya sering mengutamakan kepentingan pasien dari pada kepentingan pribadi				

☺ Terima Kasih atas Kerjasama Anda ☺

## Angket Simpati

- Isilah identitas anda secara lengkap dan benar sesuai dengan kondisi anda
- Baca dengan seksama pernyataan yang diberikan kemudian isilah jawaban yang sesuai dengan kondisi anda yang sebenarnya
- Apabila anda merasa kesulitan dalam memahami dan menjawab pernyataan yang ada pada kuisioner, jangan ragu untuk menanyakan pada peneliti
- Pilihlah satu jawaban dengan memberikan tanda checklist (√) pada pernyataan yang paling sesuai dengan diri anda
- Selesai menjawab, periksa seluruh pernyataan apa sudah terisi apa belum, jika sudah lengkap maka lembar kuisioner dapat diserahkan kembali kepada peneliti

**SS : Sangat Sesuai      S : Sesuai      TS : Tidak Sesuai      STS : Sangat tidak Sesuai**

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya senantiasa tanggap dalam menangani pasien, tanpa adanya perintah				
2	Saya mampu merespon dengan baik, setiap pertanyaan yang disampaikan keluarga pasien				
3	Dengan membarikan pelayanan yang ramah, tentu pasien akan merasa nyaman				
4	Saya senantiasa memberikan dukungan emosional terhadap pasien				
5	Saya berbagi kasih sayang dan perhatian kepada pasien				
6	Saya menawarkan bantuan yang sesuai kepada pasien dengan senang hati				
7	Saya peka terhadap kondisi pasien, sebelum mereka mengungkapkannya				
8	Saya dapat memposisikan diri, saat melihat kondisi pasien				
9	Saya senantiasa melakukan 3S (Senyum, Salam, Sapa) apabila bertemu dengan pasien				
10	Agar komunikasi dengan pasien berjalan baik, saya harus bisa mengontrol nada suara yang saya sampaikan				
11	Saya membantu pasien sesuai dengan kebutuhan perasaan mereka				
12	Dalam kondisi apapun, saya senantiasa bersikap hangat ketika melayani pasien				
13	Saya senantiasa siaga ketika dibutuhkan pasien secara mendadak				

14	Saya senantiasa sigap dan cekatan dalam melayani pasien UGD				
15	Saya sering kali memberikan penghargaan berupa pujian kepada pasien, kerana telah melakukan hal yang baik				
16	Pelayanan yang saya tunjukkan kepada pasien adalah bentuk kepedulian saya terhadap pasien				
17	Saya menghargai apapun yang sudah menjadi keputusan pasien, ketika menjalani perawatan				
18	Saya merasakan adanya kepuasan tersendiri karena telah menolong pasien				
19	Saya memastikan kebutuhan pasien terpenuhi sebelum saya meninggalkan kamar pasien, setelah melakukan tindakan keperawatan				
20	Saya senantiasa menumbuhkan perasaan cinta terhadap pasien, agar bisa maksimal dalam menjalankan tugas				

☺ Terima Kasih atas Kerjasama Anda ☺





LAMPIRAN 4 TABULAASI KUALITAS PELAYANAN

subjek	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18	y19	y20	y21	y22	y23	y24	y25	TO T
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	81
2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	89
3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	69
4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	68
5	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	74
6	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	72
7	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	72
8	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	90
9	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	85
10	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	85
11	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	2	3	4	74
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	93
14	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	91
15	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	91
16	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	90
17	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	89
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	93
19	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	3	88
20	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	1	3	88
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	94
22	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	76
23	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	1	68

24	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	1	66	
25	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	
26	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	88	
27	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	84	
28	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	80	
29	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	79	
30	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	76	
31	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	83	
32	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	90	
33	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	79	
34	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	84	
35	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	90	
36	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	86	
37	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	88	
38	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	84	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	1	81	
40	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	81	
41	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	82	
42	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	76
43	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	74
44	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
45	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	88	
46	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	67	
47	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	85	
48	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	84	
49	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	89	
50	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	78	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	80	
52	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	88	
53	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	4	2	3	2	3	72	



## Correlations

**Correlations**

		TOT
x1	Pearson Correlation	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
x2	Pearson Correlation	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
x3	Pearson Correlation	.573**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
x4	Pearson Correlation	.308*
	Sig. (2-tailed)	.025
	N	53
x5	Pearson Correlation	.419**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	53
x6	Pearson Correlation	.630**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
x7	Pearson Correlation	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
x8	Pearson Correlation	.359**
	Sig. (2-tailed)	.008
	N	53
x9	Pearson Correlation	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
x10	Pearson Correlation	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Correlations

### Correlations

		TOT
x11	Pearson Correlation	.574**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
x12	Pearson Correlation	.647**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
x13	Pearson Correlation	.643**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
x14	Pearson Correlation	.584**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
x15	Pearson Correlation	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
x16	Pearson Correlation	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
x17	Pearson Correlation	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
x18	Pearson Correlation	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
x19	Pearson Correlation	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
x20	Pearson Correlation	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

# Reliability

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.919	20

## Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x1	3.30	.607	53
x2	3.21	.454	53
x3	3.58	.497	53
x4	2.96	.437	53
x5	2.75	.617	53
x6	2.91	.405	53
x7	2.74	.486	53
x8	3.06	.456	53
x9	3.43	.537	53
x10	3.43	.537	53
x11	2.91	.529	53
x12	3.21	.454	53
x13	3.32	.510	53
x14	3.15	.632	53
x15	3.15	.568	53
x16	3.23	.466	53
x17	3.25	.617	53
x18	3.43	.605	53
x19	3.26	.524	53
x20	2.87	.708	53

## Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
63.15	45.746	6.764	20

## Correlations

### Correlations

		TOT
y1	Pearson Correlation	.369**
	Sig. (2-tailed)	.006
	N	53
y2	Pearson Correlation	.575**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
y3	Pearson Correlation	.457**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	53
y4	Pearson Correlation	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
y5	Pearson Correlation	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
y6	Pearson Correlation	.577**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
y7	Pearson Correlation	.494**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
y8	Pearson Correlation	.409**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	53
y9	Pearson Correlation	.521**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
y10	Pearson Correlation	.542**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
y11	Pearson Correlation	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
y12	Pearson Correlation	.582**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
y13	Pearson Correlation	.401**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	53

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Correlations

### Correlations

		TOT
y14	Pearson Correlation	.581**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
y15	Pearson Correlation	.381**
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	53
y16	Pearson Correlation	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
y17	Pearson Correlation	.584**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
y18	Pearson Correlation	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
y19	Pearson Correlation	.505**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
y20	Pearson Correlation	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
y21	Pearson Correlation	.689**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
y22	Pearson Correlation	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
y23	Pearson Correlation	.644**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
y24	Pearson Correlation	.432**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	53
y25	Pearson Correlation	.541**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

# Reliability

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	25

## Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
y1	3.47	.504	53
y2	3.38	.489	53
y3	3.75	.434	53
y4	3.45	.503	53
y5	3.43	.500	53
y6	3.08	.513	53
y7	2.87	.482	53
y8	3.02	.460	53
y9	3.23	.505	53
y10	3.60	.566	53
y11	3.57	.537	53
y12	3.53	.541	53
y13	3.21	.454	53
y14	2.87	.440	53
y15	3.17	.727	53
y16	2.96	.649	53
y17	3.62	.527	53
y18	3.43	.500	53
y19	3.04	.479	53
y20	3.43	.537	53
y21	3.60	.494	53
y22	2.98	.604	53
y23	3.38	.562	53
y24	2.85	.690	53
y25	2.81	.735	53

## Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
81.74	57.813	7.604	25

## Uji Normalitas

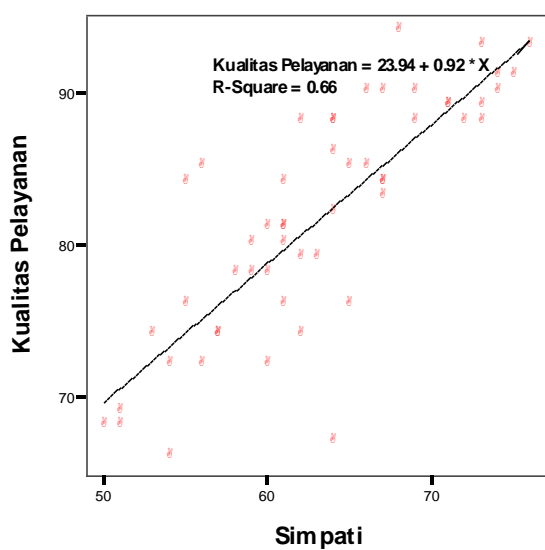
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Simpati	Kualitas Pelayanan
N		53	53
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	63.15	81.74
	Std. Deviation	6.764	7.604
Most Extreme Differences	Absolute	.066	.135
	Positive	.059	.072
	Negative	-.066	-.135
Kolmogorov-Smirnov Z		.479	.980
Asymp. Sig. (2-tailed)		.976	.292

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## Uji Linier



Linear Regression

## Correlations

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Simpati	63.15	6.764	53
Kualitas Pelayanan	81.74	7.604	53

Correlations

		Simpati	Kualitas Pelayanan
Simpati	Pearson Correlation	1	.814**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	53	53
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.814**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	53	53

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