

**HUBUNGAN KONSEP DIRI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP PELAYANAN
KEPERAWATAN DI RSU DR. R. SOSODORO DJATIKOESOEMO BOJONEGORO**

SKRIPSI



**OLEH
NUR ATIQOH
NIM. 12410089**

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2016**

**HUBUNGAN KONSEP DIRI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP PELAYANAN
KEPERAWATAN DI RSU DR. R. SOSODORO DJATIKOESOEMO BOJONEGORO**

**Diajukan Kepada Program Studi Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik
Ibrahim Malang untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Guna Memperoleh Derajat**

Sarjana S-1 Psikologi

SKRIPSI

Oleh :

Nur Atiqoh

12410089

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2016

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**HUBUNGAN KONSEP DIRI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
PELAYANAN KEPERAWATAN DI RSU DR. R. SOSODORO
DJATIKOESOEMO BOJONEGORO**

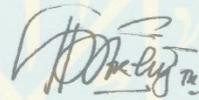
Disusun Oleh:

NUR ATIOOH

NIM. 12410089

**Telah disetujui oleh Tim Pembimbing
Pada tanggal :.....**

Pembimbing



**Dr. Iin Tri Rahayu, M. Si, Psi
NIP. 197207181999032 001**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Psikologi



**Dr. H. M. Lutfi Mustofa, M. Ag
NIP. 197307102000031 002**

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN KONSEP DIRI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
PELAYANAN KEPERAWATAN DI RSU DR. R. SOSODORO
DJATI KOESOEMO BOJONEGORO**

SKRIPSI

Oleh :

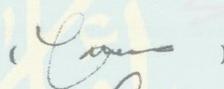
Nur Atiqoh
NIM. 12410089

Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi (S. Psi)
Tanggal, 4 Januari 2016

Susunan Dewan Penguji

Tanda Tangan

1. Penguji Utama
Drs. Yahya, MA
NIP. 19660518 1991031 004

: ()

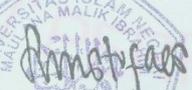
2. Ketua Penguji
Aris Yuana Yusuf, Lc. MA
NIP. 19730709 0000 1 002

: ()

3. Sekretaris/Pembimbing
Dr. Iin Tri Rahayu, M. Si, Psi
NIP. 19720718 199903 2 001

: ()

Mengesahkan
Dekan Fakultas Psikologi UIN Malang


Dr. H. M. Lutfi Mustofa, M. Ag
NIP. 19730710 200003 1 002

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Nur Atiqoh

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi berjudul : HUBUNGAN KONSEP DIRI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATANDI RSU DR.R SOSODORO DJATIKOESOEMOE, adalah betul-betul hasil karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Malang, 23 Desember 2016

Penulis



NUR ATIQOH

NIM. 12410089

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (Al-insyiroh:5)



Halaman persembahan:

Tulisan ini saya persembahkan kepada Bapak saya Ali Afandi (alm) dan Ibu saya Lailatul Musabiqotis Sabi'atun, untuk adikku Muhammad Nasrulloh Ali tersayang. Semoga Allah SWT memberi kemudahan & kesempatan bagi saya untuk membalas budi ...



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Segala puji bagi Allah Swt. atas rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam bidang psikologi di Fakultas Psikologi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Untuk itu ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan terutama kepada:

1. Dr. M. Lutfi Mustofa, M.Ag, selaku dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Iin Tri Rahayu, M.Si. Psi, selaku dosen pembimbing sekaligus dosen wali yang telah banyak memberikan arahan, nasihat, motivasi dan berbagai pengalaman berharga kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Drs. Yahya, MA, selaku penguji utama yang telah banyak memberikan arahan, dan nasihat kepada penulis.
4. Aris Yuana Yusuf, Lc. MA, selaku ketua penguji yang telah banyak memberikan arahan, dan nasihat kepada penulis.
5. Segenap sivitas akademi Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang terutama seluruh dosen, terima kasih atas segala ilmu dan bimbingannya.

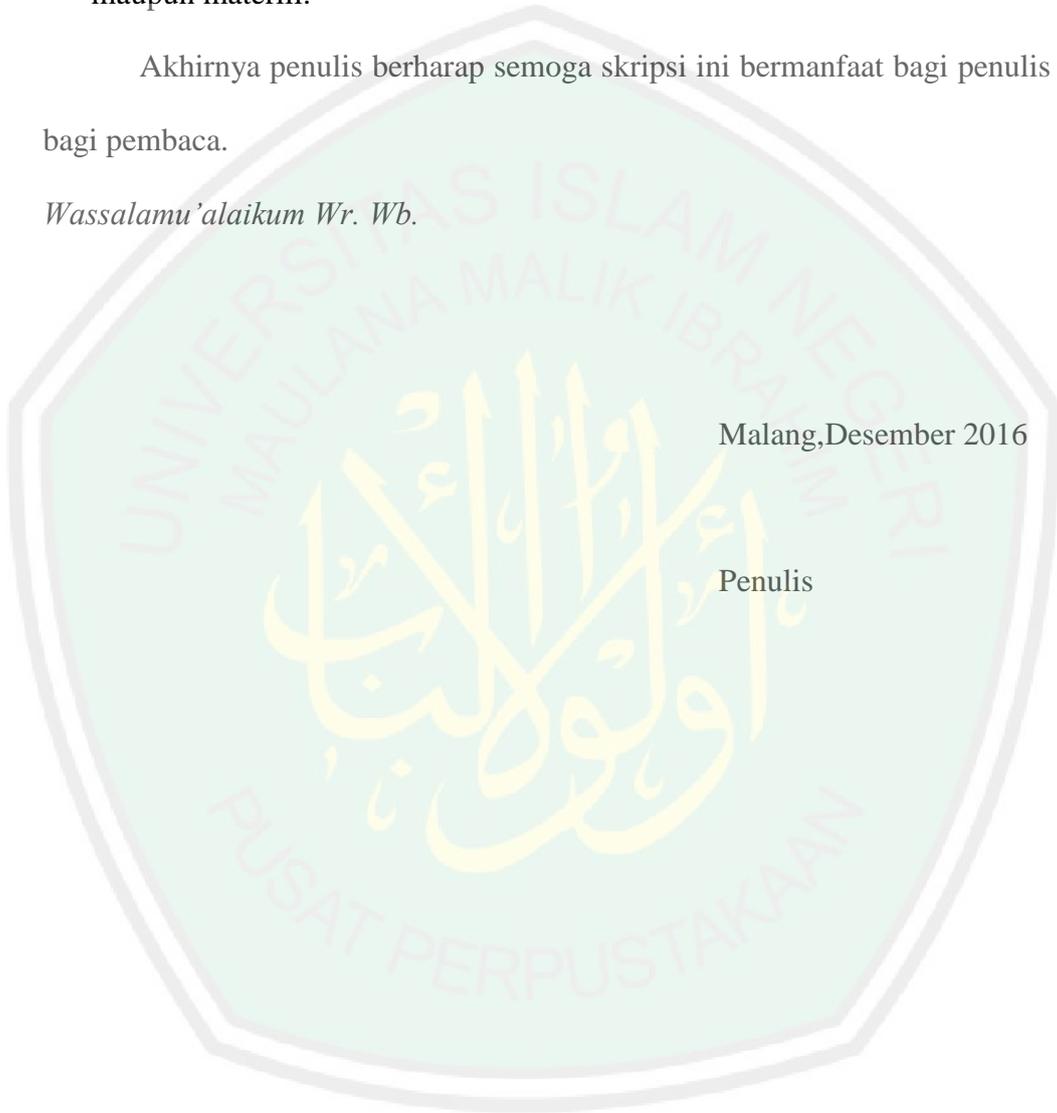
6. Ayah dan Ibu yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, serta motivasi kepada penulis yang tak pernah lekang oleh waktu.
7. Semua pihak yang ikut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini baik moril maupun materiil.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Malang, Desember 2016

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGAJUAN	
HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	
HALAMAN MOTO	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
المخلص.....	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Manfaat Penelitian.....	16
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Pelayanan Keperawatan	
1. Definisi.....	17
2. ciri-ciri pelayan keperawatan.....	19
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Mutu pelayanan keperawatan....	19
4. Lima karakteristik pelayanan keperawatan.....	21
5. indikatr kualitas pelayanan di Rumah Sakit.....	22
B. Konsep Diri	
1. Definisi.....	24
2. Proses pembentukan diri.....	25

3. Aspek-aspek yang mempengaruhi konsep diri.....	27
4. Faktor yang mempengaruhi konsep diri.....	28
C. Kepuasan Kerja	
1. Definisi.....	30
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.....	31
3. Pengukuran kepuasan kerja.....	33
D. Konsep diri, kepuasan kerja, dan pelayanan keperawatan dalam Al-Qu'an.....	37
E. Hubungan konsep diri, kepuasan kerja, dengan pelayanan keperawatan.....	41
F. Hipotesis.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian.....	47
B. Identifikasi Variable.....	47
C. Definisi Operasional Variabel.....	48
D. Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling	
1. Populasi.....	49
2. Sampel.....	49
3. Teknik Sampling.....	49
E. Metode Pengumpulan dataBlueprint, Reliabilitas, dan Validitas	
1. Metode Pengumpulan data.....	50
F. Instrumen Pengumpulan Data.....	52
G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	

1. Validitas.....	54
2. Realibilitas.....	55
H. Analisis data.....	55
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Persiapan Penelitian	
1. Orientasi tempat penelitian.....	57
2. Persiapan Administrasi.....	61
3. Penyusunan Alat Ukur.....	61
B. Hasil Analisa Data	
1. Penentuan Sampel Penelitian.....	62
2. Pengumpulan Data Penelitian.....	63
3. Pelaksanaan Skoring.....	63
4. Perhitungan Validitas dan Reliabilitas.....	64
C. Analisis Data	
1. Uji Hipotesis.....	69
D. Pembahasan	77
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Tingkat kepuasan <i>Flaisman and bass</i>	36
Tabel 2: Blueprint pelayanan keperawatan.....	52
Tabel 3: Blueprint konsep diri.....	53
Tabel 4: Blueprint kepuasan kerja.....	53
Tabel 5: Tabel Skala pelayanan keperawatan uji coba.....	65
Tabel 6 : Tabel Skala konsep diri uji coba.....	66
Tabel 7 Tabel Skala kepuasan kerja uji coba.....	66
Tabel 8 : Tabel skala pelayanan keperawatan.....	67
Tabel 9 : Tabel skala konsep diri.....	68
Tabel 10 : Tabel skala kepuasan kerja.....	69
Tabel 11 : Hasil <i>correlation</i> dari analisis regresi linier berganda.....	70
Tabel 12 : Besar nilai korelasi atau hubungan konsep diri dan pelayanan keperawatan.....	71
Tabel 13 : Anova.....	71
Tabel 14: Coefficients.....	72
Tabel 15 : Excluded Variables.....	72
Tabel 16: Besar nilai korelasi atau hubungan konsep diri dan pelayanan	

keperawatan.....	73
Tabel 17: ANOVA.....	73
Tabel 18 : Coefficients.....	74
Tabel 19 : tabel kategorisasi.....	74
Tabel 20: kategorisasi pelayanan keperawatan.....	74
Tabel 21: tabel kategorisasi.....	75
Tabel 22: kategorisasi konsep diri tabel kategorisasi.....	75
Tabel 23: tabel kategorisasi.....	76
Tabel 24:kategorisasi kepuasan kerja	76
Tabel 25: korelasi konsep diri dan kepuasan kerja terhadap pelayanan keperawatan.....	77

Daftar Lampiran

Lampiran 1.....	87
Lampiran 2: Kuisionare pra penelitian.....	88
Lampiran 3 : kuisioner penelitian.....	91
Lampiran 4: hasil SPSS pra penelitian.....	94
Lampiran 5: hasil SPSS Penelitian.....	103
Lampiran 6: hasil SPSS regresi.....	107
Lampiran 7: klasifikasi data	112
Lampiran 8: data pra penelitian.....	114
Lampiran 9: data penelitian	123

ABSTRAK

Atiqoh, Nur. 2016. Pengaruh Konsep Diri Dan Kepuasan Kerja Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Rsu Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. Skripsi . Fakultas Psikologi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Pembimbing : Dr. Iin Tri Rahayu, M.Si. Psi

Kata Kunci : Konsep Diri, Kepuasan Kerja, dan Pelayanan Keperawatan

Perawat adalah profesi yang harus memiliki kemampuan ganda. Selain harus memahami praktik dan SOP layanan keperawatan, seorang perawat harus tetap menebarkan keramahan kepada pasiennya. Senyum itu harus tetap terjaga kendati harus menjalani pekerjaan dengan tiga shift; dinas pagi, sore hingga malam. Dibutuhkan fisik yang kuat, serta aspek psikologis yang sehat. Peneliti memilih RSUD Bojonegoro dikarenakan RSUD ini memiliki nama yang besar serta memiliki motto “Kami Siap Melayani di Saat Anda Membutuhkan Pelayanan Kesehatan”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan konsep diri dengan pelayanan keperawatan, untuk mengetahui hubungan kepuasan kerja dengan pelayanan keperawatan, serta untuk mengetahui adakah hubungan antara konsep diri dan kepuasan kerja terhadap pelayanan keperawatan di RSUD DR. R. Sosodoro Djati Koesoemo Bojonegoro. Penelitian ini dilakukan di RSUD Sosodoro Djati Koesoemo dengan populasi berjumlah 270 perawat dengan menggunakan tehnik quota sampling dan diambil 15 % dari populasi sebanyak 41 perawat. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode angket, dokumentasi, dan wawancara. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear ganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan (R) antara konsep diri (X1) dan pelayanan keperawatan (Y) yaitu sebesar 0,897. Dari output tersebut diperoleh koefisiensi determinasi (R²) sebesar 0,805, yang mengandung pengertian bahwa hubungan variabel bebas (konsep diri) terhadap variabel terikat (pelayanan keperawatan) adalah sebesar 80,5 %. Jadi H₀ diterima dengan adanya pengaruh konsep diri dan pelayanan keperawatan sebesar 80,5% dan Korelasi atau hubungan (R) antara kepuasan kerja (X2) dan pelayanan keperawatan (Y) yaitu sebesar 0,804. Dari output tersebut diperoleh koefisiensi determinasi (R²) sebesar 0,646, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (konsep diri) terhadap variabel terikat (pelayanan keperawatan) adalah sebesar 64,6 %. Jadi H₀ diterima dengan adanya pengaruh kepuasan kerja dan pelayanan keperawatan sebesar 64,6%. Sedangkan besarnya hubungan antara konsep diri (X1) dan kepuasan kerja (X2) terhadap pelayanan keperawatan (Y) dengan koefisien korelasi adalah 0,908, hal ini menunjukkan hubungan yang tinggi. Sedangkan kontribusi atau sumbangan secara stimulan variabel konsep diri terhadap pelayanan keperawatan adalah 82,5% sedangkan 17,5% ditentukan oleh variable kepuasan kerja.

ABSTRACT

Atiqoh, Nur. 2016. Effect of Self Concept Of Service And Job Satisfaction of Nursing at RSU Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. Essay . Faculty of Psychology, State Islamic University of Maulana Malik Ibrahim Malang.

Supervisor: Dr. Iin Tri Rahayu, M.Si. Psi

Keywords: Self-Concept, Job Satisfaction and Nursing Services

The nurse is a profession that must have the ability to double. Apart from having to understand the practices and SOP nursing care, a nurse must remain spread kindness to his patients. The smile should be maintained despite the need to undergo the three-shift work; office in the morning, afternoon to evening. It takes a strong physical and psychological aspects of health. Researchers chose Bojonegoro District Hospital because this hospital has a great name and the motto, "We Serve Ready When You Need a Health Care".

This study aims to determine the relationship of self-concept and nursing services, to determine the relationship of job satisfaction with nursing care, as well as to determine whether there is a relationship between self-concept and job satisfaction on nursing care in RSU DR. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. This research was conducted in RSU Sosodoro Jati Koesoemo with a population of 270 nurses by using quota sampling technique and captured 15% of the population of 41 nurses. Collecting data in this study using questionnaires, documentation, and interviews. The analysis technique used is multiple linear regression.

The results showed that the correlation or relationship (R) between self-concept (X1) and nursing services (Y) that is equal to 0.897. The output obtained from the coefficient of determination (R²) of 0.805, which implies that the relationship of independent variables (self concept) on the dependent variable (nursing services) amounted to 80.5%. Thus H₀ is accepted by their influence self concept and nursing services amounted to 80.5% and the correlation or relationship (R) between job satisfaction (X2) and nursing services (Y) that is equal to 0.804. The output obtained from the coefficient of determination (R²) of 0.646, which implies that the influence of independent variables (self concept) on the dependent variable (nursing services) amounted to 64.6%. Thus H₀ is accepted by their influence job satisfaction and nursing services amounted to 64.6%. While the magnitude of the relationship between self-concept (X1) and job satisfaction (X2) on nursing services (Y) with a correlation coefficient is 0.908, indicating a high relationship. While contributions or donations stimulant variable self-concept of the nursing service is 82.5%, while 17.5% is determined by variable job satisfaction .

المخلص

أتيقه، نور. ٢٠١٦. تأثير مفهوم الذات من الخدمة والرضا عن العمل للتمريض في وحدة الدعم الإقليمي الدكتور ر سوسودورو دجاتي كوصومو بوجونغارو. مقال. كلية علم النفس، جامعة الدولة الإسلامية مولانا مالك إبراهيم مالانج.

المشرف: د. اي اين تري راهايو، ماجستير رطل

كلمات البحث: مفهوم الذات، الرضا الوظيفي وخدمات التمريض

الممرضة هي المهنة التي يجب أن لديها القدرة على مضاعفة. وبصرف النظر عن الحاجة إلى فهم الممارسات والرعاية التمريضية سوب، يجب أن تظل ممرضة اللطف امتدت إلى مرضاه. ينبغي الحفاظ على ابتسامة على الرغم من الحاجة إلى الخضوع لعمل ثلاثة التحول؛ مكتب في الصباح وبعد الظهر وحتى المساء. فإنه يأخذ الجوانب المادية والنفسية قوية من الصحة. واختار الباحثون مستشفى مقاطعة بوجونغارو لأن هذا المستشفى له اسم كبير وشعار "نحن نخدم جاهزة عندما تحتاج إلى الرعاية الصحية."

وتهدف هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الخدمات مفهوم الذات والتمريض، إلى تحديد العلاقة بين الرضا الوظيفي مع الرعاية التمريضية، وكذلك لتحديد ما إذا كانت هناك علاقة بين مفهوم الذات والرضا الوظيفي على الرعاية التمريضية في وحدة الدعم الإقليمي الدكتور ر سوسودورو دجاتي كوصومو بوجونغارو. وقد أجريت هذه الدراسة في وحدة الدعم الإقليمي سوسودورو جاتي كوصومو التي يبلغ عدد سكانها ٢٧٠ الممرضات باستخدام تقنية أخذ العينات الحصص والقبض على ١٥% في المائة من السكان من ٤١ الممرضات. جمع البيانات في هذه الدراسة باستخدام الاستبيانات، والوثائق، والمقابلات. تقنية التحليل المستخدمة هي متعددة الانحدار الخطي.

وأظهرت النتائج أن ارتباط أو علاقة (R) بين مفهوم الذات (X1) وخدمات التمريض (Y) التي تساوي ٠,٨٩٧. إخراج الحصول عليها من معامل التحديد (R2) من ٠,٨٠٥، مما يعني أن العلاقة بين المتغيرات المستقلة (مفهوم الذات) على المتغير التابع (خدمات التمريض) بلغت ٨٠,٥%. وهكذا تم قبول H0 من خدماتها مفهوم والتمريض التأثير الذاتي وصلت إلى ٨٠,٥%، وارتباط أو علاقة (R) بين الرضا الوظيفي (X2) وخدمات التمريض (Y) التي تساوي ٠,٨٠٤. إخراج الحصول عليها من معامل التحديد (R2) من ٠,٦٤٦، وهو ما يعني أن تأثير المتغيرات المستقلة (مفهوم الذات) على المتغير التابع (خدمات التمريض) وصلت إلى ٦٤,٦%. وهكذا تم قبول H0 التي كتبها رضا والتمريض خدمات نفوذ وظائفهم وصلت إلى ٦٤,٦%. في حين أن حجم العلاقة بين مفهوم الذات (X1) والرضا الوظيفي (X2) في خدمات التمريض (Y) مع معامل الارتباط هو ٠,٩٠٨، مما يشير إلى وجود علاقة عالية. في حين مساهمات أو تبرعات المنشطة متغير مفهوم الذات لخدمة التمريض هو ٨٢.٥%، في حين يتم تحديد ١٧,٥% من الرضا الوظيفي متغير.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penulisan skripsi ini bermula dari masalah-masalah yang dialami peneliti yang mengharuskan peneliti harus berada di rumah dalam melakukan penelitian, hal ini bertepatan dengan ada salah satu keluarga peneliti yang harus menjalani operasi di dalam rumah sakit tersebut. Dan setelah berkonsultasi dengan salah satu karyawan yang bekerja di Ruang Melati RSUD DR. R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro, maka peneliti memutuskan untuk meneliti di RSUD tersebut, berhubung adanya sarana dan perantara yang menyarankan peneliti untuk meneliti di Rumah Sakit tersebut.

Pada awalnya, peneliti merasa bingung tentang apa yang harus diteliti di Rumah Sakit Daerah kelas B tersebut. Namun setelah berbicara dengan salah satu perawat, hal-hal yang selalu terjadi dalam Rumah Sakit adalah pelayanan keperawatan, karena selalu berhubungan dengan klien. Namun variabel kepuasan kerja muncul, ketika berbicara dengan perawat magang yang menyebutkan bahwa gaji seorang perawat masih bisa dibilang belum seberapa ketika di singgung dengan beratnya tanggung jawab yang perawat emban, sama halnya variabel konsep diri muncul ketika perawat magang menyebutkan bahwa untuk memisahkan antara kehidupan pribadi dan profesionalitas masih susah, sehingga setelah berkonsultasi dengan kepala Ruang Melati RSUD DR. R Sosodoro Djatikoesoemo, maka peneliti memutuskan untuk

mengambil judul Pengaruh Konsep Diri dan Kepuasan Kerja terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUD. R Sosodoro Djatikoesoemo.

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro nomor 18 tahun 2011 tentang retribusi pelayanan kesehatan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro, pada Bab 1 yang meliputi ketentuan umum pasal 1 ayat 54 mengatakan bahwa pelayanan keperawatan adalah bentuk pelayanan profesional biopsiko, sosio spritual oleh tenaga keperawatan untuk membantu penderita dalam menanggulangi gangguan rasa sakit, mengatasi masalah kesehatan atau menanggapi upaya pengobatan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dengan asuhan keperawatan dasar (minimal), parsial, total maupun intensif. Perawat akan memberikan pelayanan sesuai dengan standart yang telah ditetapkan oleh Rumah sakit, dengan melakukan pelayanan yang aman, dan selalu menuruti kemauan klien. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah dengan cara selalu siap ketika klien membutuhkan, selalu dapat mengatasi setiap keluhan klien, serta membangun empati terhadap klien. Selalu bersikap ramah, murah senyum, tulus, perhatian, dan mampu menghargai klien tanpa memandang status klien.

Dilansir dalam Antara *news* Jumat, 8 Maret 2013 15:44 WIB Menteri Kesehatan RI Nafsiah Mboi mengatakan ada dua masalah dalam dua keperawatan Indonesia saat ini yaitu terkait distribusi dan pengabdian perawat. Menteri kesehatan RI ini mengatakan dari sisi distribusi, saat ini masih banyak perawat yang lebih suka tinggal dan bekerja di kota besar sehingga keberadaan perawat di desa terpencil minim. Dia mengharapkan seluruh pihak terkait,

terutama instansi pendidikan untuk bisa memberikan kesempatan bagi perawat, khususnya di daerah untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, kepribadian dan tata cara melayani pasien. Sebab, menurut Nafsiah, masih ada keluhan dari masyarakat di sejumlah tempat terkait buruknya pelayanan dari perawat. Pada bagian lain dia meminta perawat dapat bekerja dengan profesional, melayani dengan kasih sayang, dan memegang teguh etika profesi. Hal tersebut menurutnya sangat penting sebab pada tahun 2015 akan diberlakukan Masyarakat ASEAN, di mana pada masa itu akan banyak tenaga kerja asing yang masuk ke Indonesia, tidak terkecuali perawat.

Dalam Suara Merdeka pada 11 Mei 2015 tertulis bahwa kualitas pelayanan tenaga perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Temanggung, yang kini telah menjadi badan layanan umum daerah (BLUD), masih sering dikeluhkan masyarakat atau pasien yang berobat di rumah sakit itu. Hal tersebut sering terjadi terutama pelayanan kepada pasien di kelas tiga, seringkali dirasakan masih kurang profesional dan tidak memuaskan. Sejumlah tenaga perawat kurang menunjukkan sikap yang semestinya sebagai seorang pegawai pemerintah dengan tugas melayani dan merawat warga yang tengah didera sakit, dan berobat di rumah sakit setempat. Ketua Komisi A DPRD Temanggung, Muh Sayid mengatakan bahwa masyarakat serta klien masih sering mengeluhkan kualitas pelayanan tenaga perawat itu, terutama di ruang kelas tiga. Ketua Fraksi Nasdem DPRD dan Sekretaris Panitia Khusus (Pansus) DPRD yang membahas Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPj) Bupati 2014 itu mengungkapkan, kurang optimalnya pelayanan yang diberikan

tenaga perawat tersebut ada kaitannya dengan *attitude* atau sikap mereka. Karena itu, perlu pembinaan kepegawaian, dalam rangka mewujudkan sikap yang profesional dalam menjalankan tugas pelayanan keperawatan itu. Selain persoalan sikap pribadi, kurangnya mereka memberikan pelayanan yang profesional itu juga karena adanya perasaan pada sejumlah perawat, bahwa mereka sudah tidak selayaknya lagi menjalankan tugas fungsional sebagai perawat.

Dalam hal ini, Gronroos menyatakan bahwa pelayanan adalah sesuatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan klien dalam Ratminto (2005:2). Hal tersebut merupakan pelayanan nyata yang membutuhkan kontak langsung dalam membantu klien dalam rangka penyembuhan yang dilakukan oleh klien. Tanpa komunikasi yang baik antara klien dan perawat, maka sosio spiritual sebagai bentuk pelayanan keperawatan, tidak akan tercapai dengan mudah. Hal ini tidak terlepas dari asuhan keperawatan yang terorganisir, asuhan yang memberikan pemenuhan kebutuhan klien dengan memperkuat keterampilan.

Sebagaimana yang diungkapkan hasil wawancara dengan salah satu perawat yang bekerja di Rumah Sakit Bojonegoro, pada tanggal 28 maret 2016 mengatakan bahwa masih ada perawat yang memiliki daya tanggap, kehandalan, serta bukti langsung melalui fasilitas dalam menghadapi klien yang kurang sebagaimana karakteristik pelayanan yang baik, adalah memiliki

keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*), bukti langsung (*tangible*), serta empati (*emphaty*). Hal tersebut dibuktikan dengan adanya *complain* terhadap pasien tentang masalah fasilitas, keraguan dalam menanggapi pertanyaan klien, serta daya tanggap perawat ketika ditanya tentang hasil ronsen klien, hingga harus mengulang kembali ronsen yang dilakukan. Adapun kutipan dari wawancara tersebut adalah:

“A : pernah tidak buk, disini ada komplain, masalah fasilitas mungkin, atau mungkin pernah sangat gerogi, hingga tidak bisa menjawab pertanyaan klien?”

P : em fasilitas ya??? Pernah yang bagian ruang AC itu, tapi untuk masalah yang lainnya, sepertinya tidak pernah ya bu?(bertanya kepada temannya)

A : pernah mengalami gerogi dalam menghadapi klien buk?

P : pernah, namanya juga manusia mbk

A : em, memangnya gerogi kenapa bu?

P : masalah ronsen, hasilnya tidak keluar jadi harus ronsen lagi”

Dijelaskan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 10 tahun 2015 tentang standar pelayanan keperawatan di rumah sakit khusus pengaturan standar pelayanan keperawatan di rumah sakit khusus pasal 2 bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit khusus dan rumah sakit umum yang memiliki pelayanan keperawatan kekhususan yang disusun berdasarkan kompetensi dan kewenangan perawat dengan memperhatikan keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang.

Januari Sihotang, S.H, LL.M. & Kartini A Naiborhu, AMK pada selaku Dosen Fakultas Hukum Universitas HKBP Nommensen, dan ditulis kembali oleh perawat di salah satu rumah sakit swasta di Medan mengatakan bahwa

perawat adalah profesi yang harus memiliki kemampuan ganda. Selain harus memahami praktik dan SOP layanan keperawatan, seorang perawat harus tetap menebarkan keramahan kepada pasiennya. Senyum itu harus tetap terjaga kendati harus menjalani pekerjaan dengan tiga shift; dinas pagi, sore hingga malam. Dibutuhkan fisik yang kuat, serta aspek psikologis yang sehat.

Penelitian yang telah dilakukan oleh *Prabawati Setyo Pambudi, Diyan Yuli Wijayanti* Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang pada tahun 2012 diperoleh hasil yaitu karakteristik mahasiswa semester VI PSIK FK UNDIP mayoritas berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 81,5% (53 mahasiswa), berusia 21 tahun yaitu sebesar 78,5% (51 mahasiswa), dan mahasiswa kelas reguler lebih banyak dari kelas RIC yaitu sebesar 75,4% (49 mahasiswa) dari total 65 mahasiswa. Berdasarkan uji korelasi didapatkan pula hasil yaitu ada hubungan antara konsep diri mahasiswa dengan prestasi akademik pada mahasiswa semester VI di PSIK FK UNDIP.

Aspek fisik dan aspek psikologi ini merupakan perpaduan untuk membentuk konsep diri yang baik dalam Hurlock (1993:237). Aspek psikologis merupakan aspek yang berperan dalam penilaian individu terhadap lingkungan sekitarnya, sehingga mampu mengaktualisasikan dirinya dengan baik. Dengan menyesuaikan ideal diri, individu merasa dicintai, dikasihi, orang lain dan mendapat penghargaan dari orang lain, sehingga akan menerima segala sesuatu dengan baik. Selain aspek psikologis, terdapat aspek fisik, yakni

meliputi potensi fisik yang dimilikinya, termasuk proporsi tubuhnya, ketahanan fisik dalam mengikuti dimensi kerja yang berubah-ubah menurut.

Dalam penelitian Ujang Hendrawan Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES Ngudi Waluyo Ungaran yang berjudul hubungan antara konsep diri perawat dengan perilaku caring terhadap pasien rawat inap di RSUD Ambarawa Kabupaten Semarang, mengatakan bahwa dari mewancari 10 pasien rawat inap Melati dan Anyelir didapatkan 6 dari 10 pasien rawat inap mengatakan kurang begitu suka dengan perawat, mereka juga mengatakan respon perawat tidak cepat kepada pasien, rasa simpati kurang terhadap pasien, pasien mengatakan kurang percaya kepada perawat karena sering lupa untuk membantu pasien memenuhi kebutuhannya dan jarang ditepati, pengakuan yang sama dari 2 orang keluarga pasien bahwa ketika meminta bantuan perawat, respon perawat kurang cepat dan kurang menunjukkan senyuman, selain itu dari wawancara yang dilakukan kepada 8 orang perawat yang ada di Ruang Rawat Inap Melati dan Anyelir, 5 perawat mengatakan ketika melakukan asuhan keperawatan dilakukan apa adanya tanpa banyak melihat hal-hal kecil seperti memberikan senyuman yang diinginkan oleh pasien, ketika ditanyakan kenapa kurang memberikan senyuman dan perhatian kepada pasien, perawat hanya menjawab terkadang ada banyak hal yang membuat seseorang tidak mood dalam bekerja seperti urusan keluarga sehingga kadang terbawa sampai tempat kerja. Hal tersebut membuktikan bahwa konsep diri (citra tubuh, ideal diri, harga diri, identitas diri, dan peran) perawat di RSUD Ambarawa sebagian besar memiliki konsep diri negatif yaitu, sejumlah 53 orang (84,1 %).

Konsep diri terdiri atas satu identitas pribadi dan sejumlah identitas sosial yang berbeda Tajfel dalam Santrock (2002:358). Tajfel berpendapat bahwa individu dapat memperbaiki konsep diri mereka dengan meningkatkan identitas pribadi maupun identitas sosial mereka. Konsep diri dapat mempengaruhi sikap yang diberikan oleh individu. Ketika banyak tuntutan kerja yang diemban oleh perawat, biasanya perawat akan merasa terbebani dengan tugas yang dikerjakannya, sehingga perawat yang bekerja di Rumah sakit harus memiliki konsep diri yang baik, sehingga dapat selalu bersikap ramah di hadapan klien.

George Herbert Mead 1972 menyatakan bahwa konsep diri merupakan produk sosial yang dibentuk melalui proses internalisasi dan organisasi pengalaman-pengalaman psikologis. Interaksi yang dilakukan oleh individu ke individu maupun individu ke kelompok dan sebaliknya, hingga dapat menumbuhkan konsep diri dari individu tersebut dalam Sobur (2011:512). Karena konsep diri awal dibentuk oleh lingkungan sekitar, yakni berasal dari keluarga besar, maupun ayah dan ibu. Jadi konsep diri merupakan hal dalam diri manusia yang sangat mempengaruhi sikap seseorang. Konsep diri mampu menentukan sikap yang diberikan klien. Berawal membangun hubungan komunikasi yang baik dengan klien, maka secara otomatis klien akan memberikan kepercayaan akan pemberian pelayanan yang baik terhadap klien.

Menurut Alex Sobur (2003: 510) konsep diri terbentuk berdasarkan persepsi seseorang tentang sikap orang lain terhadap dirinya. Pada seorang perawat, ia mulai belajar berfikir dan merasakan dirinya seperti yang telah

ditentukan oleh orang lain dalam lingkungannya; seperti orang tua, atasan, atau teman-temannya, sehingga apabila seorang atasan selalu mengatakan secara terus menerus pada perawat harus mengurangi ego, dan selalu terlihat ramah dihadapan klien, maka lama kelamaan perawat akan mempunyai konsep diri seperti itu.

Sebagaimana yang diungkapkan hasil wawancara dengan kepala ruangan di Rumah Sakit Bojonegoro, pada tanggal 28 Maret 2016 mengatakan bahwa dalam rumah sakit ini, dari awal sudah ditanamkan bahwa harus selalu bersikap baik ketika berkomunikasi dengan klien. Baik menghadapi klien yang rewel hingga bagaimana masalah yang terjadi dalam pribadi perawat tidak dicampur adukan dalam masalah pekerjaan. Sehingga perawat dituntut untuk bersikap profesional kepada klien. Namun kita berhadapan langsung dengan klien bersamaan dengan masalah yang dihadapi perawat, perawat akan mengurangi komunikasi dengan menggunakan sedikit basa-basi, misalnya saja hanya menjawab “iya” dan “tidak” serta menghindar dari pasien. Hal itu membuktikan bahwa perawat belum mampu memisahkan antara pekerjaan dan kehidupan pribadinya. Berikut merupakan kutipan wawancara:

A : tipe orang kan beda-beda ya pak, pernah tidak menemukan klien yang sedikit banyak bicara

KR : ya ada mbk, banyak.

A : bagaimana menyikapi orang yang seperti itu pak?

KR : kalo bisa jangan di tanggapi dan hanya bilang iya dan tidak

A : tapi pernah tidak pak, keceplosan mungkin, atau bersikap mungkin?

KR : mungkin menghindarinya, dan meminimalisir percakapan dengan dia, dan hanya bilang iya dan tidak. Tapi biasanya ketika perawat ada masalah kita adakan pergantian shift, seperti itu.”

Menurut Verberder sedikitnya ada tiga faktor yang mempengaruhi konsep diri, yaitu *self appraisal*, *reaction and responses of others*, dan *roles you play*. Kemudian Brooks menambahkan faktor lain yaitu *reference group*.maksutnya adalah bagaimana mampu berinteraksi dengan lingkungan dengan baik, karena dalam setiap interaksi positif yang dilakukan oleh individu akan menghasilkan penerimaan dan konsep diri positif bagi diri sendiri dalam Sobur (2009: 518-521). Selain interaksi positif dalam bermasyarakat, namun juga mendapatkan perlakuan yang baik pula terhadap masyarakat, karena hubungan timbal balik sangat berpengaruh terhadap konsep diri manusia. Ada pula aspek peran yang kita mainkan dalam masyarakat. Ketika peran yang kita mainkan dan dianggap positif oleh orang lain, semakin positif diri kita. semakin positif konsep diri, maka akan semakin baik komunikasi dengan orang lain. Komunikasi akan dapat mengembangkan konsep diri seseorang sebagai akibat dari adanya pengaruh kelompok rujukan. Semakin banyak kelompok rujukan yang menganggap diri kita positif, semakin positif pula konsep diri kita.

Sama halnya dengan konsep diri, Locke mendefinisikan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu tingkat emosi positif dan menyenangkan individu maksudnya adalah kepuasan kerja merupakan hasil dari emosi positif yang berasal dari dalam diri individu melalui pengalaman positif dalam Wijono (2010:97).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sri Hartati, Lina Handayani, Solikhah yang berjudul Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja

Perawat Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Klaten, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan mengatakan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan prestasi kerja perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Klaten. ($r=0,393$ dan $p = 0,004$). Keperawatan adalah salah satu profesi di rumah sakit yang berperan penting dalam penyelenggaraan upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pada standar tentang evaluasi dan pengendalian mutu dijelaskan bahwa pelayanan keperawatan menjamin adanya asuhan keperawatan yang bermutu tinggi dengan terus menerus melibatkan diri dalam program pengendalian mutu di rumah sakit. Peranan perawat sangat penting karena sebagai ujung tombak baik tidaknya pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Perawat merupakan salah satu profesi di rumah sakit dengan jumlah yang paling dominan dan paling lama kontak atau berhubungan (berinteraksi) dengan pasien di pelayanan rawat inap selama 24 jam.

Mangkunegara mendefinisikan lebih rinci bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri karyawan yang berhubungan dengan pekerjaan maupun dengan kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan yang melibatkan aspek-aspek seperti: gaji/upah yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan karyawan lain, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi perusahaan, mutu pengawasan dalam Mangkunegara (2007:117). Nyatanya seperti yang ditulis oleh Januari Sihotang, S.H., LL.M. & Kartini A Naiborhu,

AMK pada selaku Dosen Fakultas Hukum Universitas HKBP Nommensen, dan ditulis kembali oleh perawat di salah satu rumah sakit swasta di Medan mengatakan bahwa perawat minimnya penghasilan perawat di dalam negeri, antusiasme perawat untuk menjadi TKI di luar negeri sangat besar. Apalagi, saat ini Indonesia juga sudah memasuki Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA). Oleh karena itu, jika perawat Indonesia tidak mau menjadi penonton di negeri sendiri, maka harus memiliki kompetensi internasional.

Prabu (1993:71) menyatakan bahwa ada dua faktor yang menyebabkan kepuasan kerja, yakni faktor pegawai yang meliputi faktor yang ada dalam dirinya, terdiri atas kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi, serta sikap kerja. Serta faktor pekerjaan yang berasal dalam lingkungan kerjanya, yang terdiri atas struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Seperti dari hasil wawancara dengan perawat di rumah sakit Bojonegoro, pada tanggal 28 maret 2016 mengatakan bahwa perawat merupakan pekerjaan yang membutuhkan sikap profesional yang tinggi, hal tersebut berhubungan dengan tugas yang harus dilaksanakannya, berkaitan dengan harus selalu siap ketika dihadapkan dengan klien yang rewel, tidak mencampur adukan masalah pribadi dengan pelayanannya dengan selalu tersenyum ketika berhadapan langsung dengan klien, dan sebagainya. Dengan

tuntutan yang begitu banyaknya, namun upah yang diterima tidak sebanding dengan pelayanan yang harus diberikan, hal itu yang menyebabkan perawat berpindah ke pekerjaan lain yang memiliki upah yang lebih tinggi, seperti halnya pegawai bank.

“A: ketika berbicara dengan upah, bagaiman dengan gaji yang diterima oleh seorang perawat?

P : Alhamdulillah mbk, tapi yang namanya kebutuhan manusia kan juga semakin banyak, jadi dicukup-cukupkan.

A : lantas perkah ada pemikiran untuk berganti pekerjaan?

P : pernah sih mbk, pengen pindah tapi sekarang kan juga banyak sainganya.

A : kira-kira ketika memiliki kesempatan memilih, njenengan mau milih pindah ke kerja apa?

P : hahahahaha bank, tapi ya itu banyak saingannya.”

Dalam *value theory* disebutkan bahwa kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan diterima individu seperti diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas dan sebaliknya. Kunci menuju kepuasan pada teori ini adalah perbedaan antara aspek pekerjaan yang dimiliki dengan yang diinginkan seseorang. Semakin besar perbedaan, semakin rendah kepuasan orang. Ditinjau dari tingkat kepuasan kerja seseorang, dapat terlihat bahwa orang yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki minat yang tinggi dalam melaksanakan pelayanan keperawatannya.

Dalam penelitian yang dilaksanakan oleh Yoga Putrana, Azis Fathoni, Moh Mukeri Warso Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang, serta Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang

mengatakan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Gelora Persada Mediatama. Dengan nilai signifikansi 0,548 yang menyatakan dugaan adanya pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Kerja (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y2) diterima.

Dalam hal ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di lembaga yang cukup besar dan sudah berdiri cukup lama di Bojonegoro, yaitu Rumah Sakit Umum DR. R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. Dimana RSUD ini merupakan RSUD yang memiliki nama yang besar serta memiliki motto “Kami Siap Melayani di Saat Anda Membutuhkan Pelayanan Kesehatan”.

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Konsep Diri dan Kepuasan Kerja Terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUD DR. R. Sosodoro Djatikoesomo”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan peneliti, maka rumusan permasalahannya adalah :

1. Adakah hubungan konsep diri dengan pelayanan keperawatan?
2. Adakah hubungan kepuasan kerja dengan pelayanan keperawatan?
3. Adakah hubungan antara konsep diri dan kepuasan kerja terhadap pelayanan keperawatan di RSUD DR. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro?

C. Tujuan

Untuk membuktikan teori yang sudah ada mengenai pengaruh konsep diri dan kepuasan kerja terhadap pelayanan keperawatan, tujuan dari penelitian ini, adalah:

1. Untuk mengetahui adakah hubungan konsep diri dengan pelayanan keperawatan?
2. Untuk mengetahui adakah hubungan kepuasan kerja dengan pelayanan keperawatan?
3. Untuk mengetahui adakah hubungan antara konsep diri dan kepuasan kerja terhadap pelayanan keperawatan di RSUD DR. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro?

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi baru tentang konsep diri dan kepuasan kerja dalam mempengaruhi pelayanan keperawatan.
2. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menambah bentuk penelitian di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan baru dan menggambarkan konsep diri yang dapat mempengaruhi pelayanan keperawatan.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pelayanan Keperawatan

1. Definisi

Menurut Tjipto (2001) kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat keinginan, kebutuhan, serta harapan. Pelayanan keperawatan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standart profesi, standart pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan tekhnologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan/keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal dalam Nursalam (2011:295).

Pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standart profesi, standart pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan tekhnologi tepat guna, dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan/keperawatan sehingga tercapai kesehatan yang optimal dikemukakan oleh Nursalam (2011: 296). Kotler dalam Nursalam (2011) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan yang dikemukakan oleh Pasolong (2007: 128).

Definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos yaitu pelayanan adalah sesuatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan klien dalam Ratminto (2005:2).

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung dikemukakan oleh monur dalam pasolong (2007:128). Sedangkan Menteri Penyandagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebetuhan.

Lewis dan Booms (1983) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang disampaikan sesuai harapan pelanggan. Gronroos (1984) mengidentifikasi dua dimensi kualitas pelayanan berkualitas yaitu fungsional yang melibatkan kinerja di mana layanan disampaikan dan kualitas teknis hasil yang sebenarnya dari layanan. Akhirnya, Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) dikonsep kualitas pelayanan menggunakan Model diskonfirmasi yang menilai harapan pelanggan dan persepsi, dengan pengembangan dan penyempurnaan selanjutnya di 1988 dan 1991 dari instrumentasi SERVQUAL (Parasuraman,

Zeithaml, & Berry, 1991) dalam *procedia - Social and Behaviour Sciences* 166 (2014:1089).

Jadi pelayanan keperawatan adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten.

2. Ciri-ciri pelayanan keperawatan

Menurut Donabedian mengatakan bahwa, mutu pelayanan dapat diukur dengan menggunakan tiga variable, yaitu *input*, *proses*, dan *output* dalam Nursalam (2011:297).

1. *Input* adalah segala sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan seperti tenaga, dana, obat, fasilitas peralatan, teknologi, organisasi, dan informasi.
2. Proses adalah interaksi profesional antara pemberi pelayanan dengan konsumen (pasien dan masyarakat). setiap tindakan korektif dibuat dan meminimalkan resiko terulangnya keluhan atau ketidakpuasan pada pasien lainnya.
3. *Output* adalah hasil pelayanan kesehatan atau pelayanan keperawatan, yaitu berupa perubahan yang terjadi pada konsumen termasuk kepuasan dai konsumen. Tanpa mengukur hasil kinerja rumah sakit/keperawatan tidak dapat diketahui apakah input dan proses yang baik telah menghaikan *output* yang baik.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan

Menurut Moenir (2006 : 88), terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

- a. Kesadaran merupakan ke 6 faktor yang sangat mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan, faktor kesadaran memiliki bobot yang paling tinggi dari yang lain. Kelemahan salah satu faktor akan berakibat pada hasil pelaksanaan tugas/pekerjaan layanan yang tidak memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen maupun pihak yang dilayani.
- b. Aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan dalam organisasi mutlak keberadaannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalanya mekanisme kegiatan pelayanan, serta sebagai alat yang efektif dalam usaha mencapai tujuan, dalam hal ini adalah pelayanan yang baik dan memuaskan.
- d. Faktor pendapatan, sebagai faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan, karena pada dasarnya tujuan orang bekerja agar mendapatkan imbalan yang sepadan cukup untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.
- e. Faktor pelayanan petugas, kemampuan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas/pekerjaan, baik mereka yang termasuk dalam golongan pimpinan maupun petugas.
- f. Faktor sarana dalam melaksanakan tugas pelayanan, sarana terbagi menjadi dua macam, pertama sarana kerja, dan yang kedua adalah fasilitas. Sarana kerja meliputi peralatan, perlengkapan, dan alat bantu. Sedangkan

fasilitas meliputi gedung dengan segala kelengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan lainnya.

4. Lima karakteristik pelayanan keperawatan

Menurut Zeithaml, pasuraman, Berry dalam Pasolong (2007:135), untuk mengetahui kualitas peayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. kualitas pelayanan perawat memiliki beberapa aspek, yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya. Pelayanan yang terpercaya artinya adalah konsisten. Sehingga *reliability* mempunyai dua aspek penting yaitu kemampuan memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh mampu memberikan pelayanan yang tepat atau akurat. Organisasi menunjukkan pelayanan segera. Dapat juga berarti organisasi menghormati janjinya. Secara rinci meliputi; Ketepatan tagihan, Penyimpanan catatan secara benar; dan Ketepatan jadwal.
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap permintaan konsumen. keinginan atau kesiapan pekerja dalam menyediakan pelayanan, meliputi: Pengiriman slip transaksi segera, mengatasi tanggapan pelanggan secara cepat, serta memberikan pelayanan pendahuluan (misal merancang janji secara cepat).

- c. Jaminan kepastian (*Assurance*), yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Pengetahuan dan adab kerja bisa memunculkan rasa dipercaya dan percaya diri. Misal Penjelasan atas layanan itu sendiri, penjelasan berapa biaya suatu layanan, penjelasan bagaimana pelayanan dan biasa dipertukarkan, serta meyakinkan pelanggan bahwa masalah akan ditangani. Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf (bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan).
- d. Empati (*Empathy*), yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Membina hubungan yang baik, pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, dan memberikan pelayanan serta perhatian secara individual pada pelanggannya.
- e. Bukti langsung (*Tangible*), yang kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi meliputi tampilan fisik pelayanan, Penampilan pekerja, Alat atau perlengkapan yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan, perwakilan fisik dari layanan, seperti kartu kredit plastik atau pernyataan bank, pelanggan lain dalam fasilitas pelayanan.

5. Indikator kualitas pelayanan dirumah sakit

Ada 6 indikator kualitas pelayanan dirumah sakit dalam Nursalam (2011:307), yaitu:

- a. Keselamatan pasien, yang meliputi: dekubitus, kesalahan dalam pemberian obat, dan tingkat pasien terhadap pelayanan kesehatan.

1. Dekubitus, adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan gangguan integritas kulit. Hal ini terjadi akibat tekanan, gesekan dan kombinasi di daerah kulit dan jaringan di bawahnya.
2. Kesalahan dalam pemberian obat oleh perawat terjadi jika perawat melakukan kesalahan dalam prinsip 6 benar dalam pemberian obat yaitu benar pasien, benar obat, benar waktu pemberian, benar dosis, benar cara pemberian dan benar dokumentasi.
3. Pasien jatuh adalah peristiwa jatuhnya pasien dari tempat tidur ke lantai atau tempat lainnya yang lebih rendah pada saat istirahat ataupun saat pasien terjaga yang tidak disebabkan oleh penyakit stroke, epilepsi, bahaya karena terlalu banyak aktivitas. Angka kejadian pasien jatuh adalah persentase jumlah insidensi pasien jatuh dari tempat tidur yang terjadi di sarana kesehatan pada periode waktu tertentu setiap bulan.
 - b. Pengelolaan nyeri dan kenyamanan, rasa nyaman adalah bebas dari rasa nyeri atau nyeri terkontrol. Nyeri dapat disebabkan oleh satu atau lebih penyebab atau bahkan tidak diketahui penyebabnya.
 - c. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan, tingkat kepuasan pasien berdasarkan efisiensi, efektivitas, biaya dan perilaku terdiri dari: (1) kelengkapan dan ketepatan informasi, (2) penurunan kecemasan, (3) perawat terampil profesional, (4) pasien merasa nyaman, (5) terhindar dari bahaya, (6) *privacy* terjaga, dan (7) perawat ramah dan empati.
 - d. Perawatan diri, merupakan kebutuhan dasar manusia yang harus terpenuhi agar tidak timbul masalah lain sebagai akibat tidak

terpenuhinya kebutuhan perawatan diri misalnya kulit, rasa tidak nyaman, infeksi saluran kemih dan lain lain.

- e. Kecemasan pasien, Cemas adalah perasaan was-was seakan terjadi sesuatu sebagai ancaman. Kejadian cemas dapat mempengaruhi status kesehatan pasien karena dapat menyebabkan ketidaknyamanan, bertambahnya hari rawat.
- f. Prilaku (pengetahuan, sikap, keterampilan), Pengetahuan ini berkaitan dengan pengetahuan pasien tentang penyakitnya dan *discharge planning*. Indikator ini menunjukkan kemungkinan masalah dalam pemberian informasi pengetahuan pasien di ruang rawatan.

B. Konsep Diri

1. Definisi konsep diri

Konsep diri, menurut Rogers dalam Budiharjo, ed., (1997) dalam Sobur (2011:507), adalah bagian sadar dari ruang fenomenal yang disadari dan disimbolisasikan, yaitu “aku” merupakan pusat referensi pengalaman. Konsep diri ini merupakan simbolisasi dari pengalaman sebagai bayangan tentang diri yang menyatakan “apa dan siapa kau sebenarnya” dan “apa sebenarnya yang harus aku perbuat”. Jadi, konsep diri adalah kesadaran batin yang tetap, mengenai pengalaman yang berhubungan dengan aku dan membedakan aku dan yang bukan aku.

Konsep diri menurut Hurlock (1993:58), merupakan gambaran yang dimiliki oleh seseorang individu tentang dirinya meliputi kondisi fisik,

psikologi, sosial dan emosional, aspirasi dan presentasi. Konsep diri mencakup tentang semua citra fisik dan psikologis.

Menurut Tajfel (Santrock, 2002:356) konsep diri mengacu pada evaluasi bidang spesifik dari diri sendiri, dapat mengevaluasi memperbaiki diri dalam bidang yang lebih spesifik yang banyak dalam kehidupan mereka, misalnya akademis, atletik, penampian, dan lain sebagainya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa konsep diri adalah semua persepsi kita terhadap aspek diri yang meliputi aspek fisik, dan aspek psikologi, yang didasarkan pada pengalaman dan interaksi kita dengan orang lain.

2. Proses pembentukan diri

Konsep diri berkembang dalam waktu yang cukup lama, yang dimulai sejak masa kanak-kanak. Saat seorang sudah dewasa maka konsep diri cenderung telah konsisten dan tidak berubah. Terdapat beberapa faktor yang cukup berpengaruh yang bila terjadi terus menerus maka akan dapat mengubah konsep diri seseorang.

Calhoun dan Accocella mengatakan bahwa konsep diri adalah perangkat kompleks dari karakteristik prses fisik, perilaku, dan kejiwaan dari seseorang dalam Sobur (2003:504). Markus dan Nuris (1986) dalam Calhoun dan Acocella (1990) menyatakan Bahwasannya banyak aspek yang menyangkut diri adalah sesuatu yang biasa bagi psikologi dalam Sobur (2003:505).

a. *Physical Self*

Merupakan bayangan kebanggaan seseorang akan citra tampang tubuh maupun keseluruhan pribadinya. Hal ini merupakan gambaran pandangan individu terhadap tubuhnya dan hal-hal yang berhubungan dengan tubuhnya seperti kesehatan, penampilan, ketampanan, dan sebagainya.

b. Personal Self

Merupakan bayangan kebanggaan seseorang terhadap jangkauan hidup dan kehidupannya atau akan menjadi apa kehidupannya kelak yang merupakan aspirasi setiap individu. Hal ini menggambarkan seberapa besar penilaian individu terhadap dirinya, merasakan sebagai diri yang kuat dan menggambarkan pilihan terhadap tubuh dan hubungan dengan orang lain di sekitarnya.

c. Family self

Merupakan bayangan kebanggaan seseorang terhadap citra ayah, ibu, dan sanak saudaranya. Ini menggambarkan persepsi diri individu dalam kaitannya dengan kelompok primer seperti keluarga dan teman-teman dekatnya.

d. Social self

Merupakan bayangan seseorang terhadap citra kelompok sosialnya dimanapun orang tersebut terkait dengan komitmennya. Hal ini menggambarkan diri individu dalam kaitannya dengan interaksi sosialnya dengan orang lain.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat diketahui bila konsep diri dapat saja berubah tergantung bagaimana individu tersebut bereaksi dengan lingkungan sosialnya. Bila individu berada pada situasi yang berbeda

dari sebelumnya dan mendapat penilaian yang berbeda secara terus-menerus maka pandangan terhadap dirinya juga berubah.

Orang-orang yang sangat berarti bagi individu seperti orang tua, saudara, suami, istri, dan sahabat-sahabat dekat merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap perubahan konsep diri seseorang. Penilaian dari *significant others* akan mengubah penilaian terhadap diri. Selanjutnya individu tersebut akan mulai mencari bentuk konsep diri yang dapat diterima oleh lingkungannya dan sesuai dengan keinginannya, maka akhirnya terbentuklah konsep diri yang baru.

3. Aspek-aspek yang mempengaruhi konsep diri

Konsep diri mempunyai beberapa aspek yang tercakup di dalamnya, yaitu: Hurlock (1993:237) menyebutkan bahwa ada dua aspek yang mempengaruhi konsep diri, yaitu:

- a. Aspek fisik, merupakan konsep yang dimiliki oleh individu tentang penampilannya, termasuk didalamnya adalah kesesuaian dengan seksnya. Fungsi tubuhnya yang berhubungan dengan semua perilakunya, serta pengaruh gengsi yang diberikan oleh tubuhnya dimata orang lain yang melihatnya.
- b. Aspek Psikologis, yaitu terdiri dari konsep individu yang berkaitan dengan kemampuan dan ketidakmampuannya, harga dirinya dan juga hubungannya dengan orang lain. Semua persepsi individu yang berkaitan dengan perilakunya yang disesuaikan dengan standar pribadi yang terkait

dengan cita-cita, harapan, dan keinginan, tipe orang yang diidam-idamkan, dan nilai yang ingin dicapai.

Dari kedua aspek tersebut, yakni aspek fisik dan aspek psikologis, merupakan perpaduan antara dua hal yang saling berpengaruh dalam pembentukan konsep diri seseorang. Aspek psikologis yang merupakan aspek dari dalam berkaitan pula dengan penilaian individu terhadap hasil yang ingin dicapai, dengan mencoba menganalisis seberapa jauh perilaku individu tersebut sesuai dengan ideal diri, individu merasa dicintai, dikasihi, orang lain dan mendapat penghargaan dari orang lain. Selain itu pada aspek fisik, juga termasuk di dalamnya adalah sikap dan persepsi individu terhadap tubuhnya, yang meliputi di dalamnya penampilan, fungsi, serta semua aspek yang berkaitan dengan potensi fisiknya.

4. Faktor yang mempengaruhi konsep diri

Menurut Rakhmat menyebutkan bahwa faktor “orang lain” dan “kelompok rujukan” sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi konsep diri (Alex Sobur, 2011: 517).

Menurut Verberder dalam Alex Sobur (2009: 518) sedikitnya ada tiga faktor yang mempengaruhi konsep diri, yaitu *self appraisal*, *reaction and responses of others*, dan *roles you play*. Kemudian Brooks menambahkan faktor lain yaitu *reference group*.

a. *Self Appraisal*

Menunjukkan suatu pandangan yang menjadikan diri sendiri sebagai objek dalam komunikasi, atau kesan kita terhadap diri kita sendiri. Semakin

besar pengalaman positif yang kita peroleh, maka semakin positif konsep diri kita, begitupun sebaliknya.

b. *Reactions and respons of others*

Konsep diri tidak saja berkembang dalam rangka interaksi kita dengan masyarakat. Oleh sebab itu, konsep diri dipengaruhi oleh reaksi dan respons orang lain terhadap diri kita.

c. *Roles you play-role taking*

Adanya aspek peran yang kita mainkan sedikit banyak akan mempengaruhi konsep diri kita. Peran yang kita mainkan adalah hasil dari sistem nilai kita. Lebih banyak peran yang kita mainkan dan dianggap positif oleh orang lain, semakin positif diri kita. Semakin positif konsep diri, maka semakin baik komunikasi dengan orang lain.

d. *Reference Group*

Kelompok rujukan yang mana, kita menjadi anggota dalam kelompok tersebut. Komunikasi akan dapat mengembangkan konsep diri seseorang sebagai akibat dari adanya pengaruh kelompok rujukan. Semakin banyak kelompok rujukan yang menganggap diri kita positif, semakin positif pula konsep diri kita.

C. Kepuasan kerja

1. Definisi kepuasan kerja

Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan yang menyenangkan yang menghasilkan dari persepsi individu dalam menyelesaikan tugas atau memenuhi kebutuhannya untuk memperoleh nilai-nilai yang penting bagi individu. Wagner III dan Hollenbeck (1995:206-207) yang mengutip ungkapan Locke dalam Wijono (2010:97) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah “*a pleasurable feeling that result from the perceptions that ones job fulfills or allow for the fulfillments of one’s important job values*”.

Locke menyatakan bahwa perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung lebih mencerminkan penaksiran dari karyawan yang berhubungan dengan pengalaman pengalaman kerja pada waktu yang lalu, sekarang, dan yang akan datang. Locke (1976) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu tingkat emosi positif dan menyenangkan individu maksudnya adalah kepuasan kerja merupakan hasil dari emosi positif yang berasal dari dalam diri individu melalui pengalaman positif dalam Wijono (2010:97).

Davis (1985:96) menyatakan bahwa “*job satisfaction is the vorableness or un vavorableness with wich employes view their work*”, maksudnya adalah kepuasan kerja merupakan perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami pegawai dalam mengerjakan pekerjaan dalam Mangkunegara (1993:68).

Kepuasan kerja adalah perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri karyawan yang berhubungan dengan pekerjaan maupun dengan kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan yang melibatkan aspek-aspek seperti: gaji/upah yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan karyawan lain, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur oleh Mangkunegara (2007:117).

Flaisman dan Bass (1977) menyatakan kepuasan kerja adalah suatu tindakan yang efektif karyawan terhadap pekerjaannya (Wijono:2010). Kepuasan kerja dianggap sebagai hasil pengalaman karyawan dalam kaitannya dengan penilaian terhadap diri sendiri seperti apa yang dikehendaki atau diharapkan dari pekerjaannya.

Menurut Blum dan Naylor dalam Wijono (2010:101) mengemukakan: "*job satisfaction is the result of various attitude the employee toward his job, toward related factors and toward life in general*", yang berarti bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari berbagai macam sikap yang dimiliki seseorang karyawan.

Jadi kepuasan kerja adalah suatu tindakan yang efektif karyawan terhadap pekerjaannya.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu faktor yang ada pada diri pegawai dan faktor pekerjaannya (Mangkunegara, 2009:120).

1. Faktor pegawai, yaitu meliputi kecerdasan (IQ), kecerdasan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi, dan sikap kerja.
2. Faktor pekerjaan, yaitu meliputi jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Menurut Blum and Naylor dalam Wijono (2005:101) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi sikap kerja, diantaranya:

- a. Upah atau Gaji, yaitu rasa senang terhadap imbalan yang diberikan perusahaan baik yang berupa gaji pokok, tunjangan dan sebagainya yang dapat mempengaruhi sikap karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.
- b. Supervisi,
- c. Situasi, Situasi kerja yang meliputi lingkungan fisik ataupun lingkungan sosial yang menjamin akan mempengaruhi kenyamanan dalam bekerja. Karena dengan adanya rasa nyaman akan mempengaruhi semangat dan kualitas karyawan.
- d. Peluang untuk maju, Adanya jaminan masa depan yang lebih baik dalam hal karier baik promosi jabatan dan jaminan hari tua.
- e. Penghargaan
- f. Kemampuan
- g. Pengawasan Atasan, Seorang pimpinan yang melakukan pengawasan terhadap karyawan dengan baik dan penuh perhatian pada umumnya berpengaruh terhadap sikap dan semangat kerja karyawan.

Sedangkan menurut pendapat Gilmer tentang faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut dalam Moch. As'ad (1995: 114):

a. Kesempatan untuk maju.

Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh kesempatan peningkatan pengalaman dan kemampuan kerja selama bekerja.

b. Keamanan kerja.

Faktor ini sering disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik pegawai pria maupun wanita. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan kerja pegawai selama bekerja.

c. Gaji

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang yang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

d. Kondisi kerja.

Dalam hal ini adalah tempat kerja, ventilasi, penyorotan, kantin, dan tempat parkir.

e. Komunikasi.

Komunikasi yang lancar antara karyawan dengan pimpinan banyak dipakai untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak

pimpinan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat atau prestasi pegawainya sangat berperan dalam menimbulkan kepuasan kerja.

3. Pengukuran Kepuasan Kerja

Pengukuran kepuasan kerja digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja pegawai. Dalam pengukurannya dapat digunakan berbagai cara. Menurut A. A Anwar Prabu Mangunegara (2007:126), “Pengukuran kepuasan kerja dapat dilakukan dengan skala indeks deskripsi jabatan :

Untuk mengukur kepuasan kerja, dapat digunakan pengukuran kepuasan kerja dengan skala indeks deskripsi jabatan.. Dalam penggunaan ukuran ini, karyawan diberikan pertanyaan mengenai pekerjaan maupun jabatan yang dirasakan sangat baik dan sangat buruk. Dalam skala ini diukur sikap dari empat area, yaitu :

1. Upah/Gaji

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya. Herzberg *et al* (1957) menemukan bahwa susunan penghasilan sering diletakkan pada urutan ketiga dan jika karyawan diletakkan dalam susunan terpenting, maka penghasilan diletakkan pada urutan ketujuh. Namun troxel meletakkan pada posisi pertama bagi buruh dalam Wijono (2010:115).

2. Pekerjaan itu sendiri

Pekerjaan yang dilakukan oleh seorang karyawan akan dapat menghasilkan kepuasan kerja, motivasi intern, prestasi kerja yang tinggi, tingkat kemangkiran yang rendah dan tingkat labour turn over yang rendah .

Hal ini bisa dicapai apabila :

- a. Pekerjaan itu dialami sebagai sesuatu yang berarti, bermanfaat atau penting.
 - b. Pekerja menyadari bahwa dirinya bertanggungjawab atas hasil pekerjaan itu secara pribadi.
- Pekerja dapat memastikan dengan cara yang teratur dan terandalkan mengenai hasil usahanya; apa saja yang telah dicapai, dan memuaskan atau tidak.

3. Supervisi

Bagi karyawan, supervisor dianggap sebagai figur ayah dan sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan turn over. Pelz dalam hasan dkk,(1995) menunjukkan bahwa orientasi kerja terhadap sebagian “*immediate sepervision*”, adalah tidak menjamin kepuasan kerja secara memadai. Temuannya menunjukkan bahwa supervisor yang berhubungan dekat dengan karyawan cenderung mempunya kelompok kerja yang luas hanya jika supervisor tersebut dapat mempengaruhi dan memberi manfaat bagi munculnya kepuasan kerja karyawan dalam Wijono (2010:113)

4. Teman kerja

Orang-orang mendapatkan lebih daripada sekedar uang atau prestasi yang berwujud dari dalam kerja. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan sosial. Oleh karena itu bila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan menyenangkan dapat menciptakan kepuasan kerja yang meningkat. Tetapi Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan.

Rekan kerja bahkan merupakan sumber kepuasan kerja yang lebih kuat ketika anggotanya memiliki kemiripan dalam nilai-nilai dan perilaku. Berjumpa dengan orang-orang yang memiliki kemiripan nilai menyebabkan bertambahnya rasa persahabatan. Nilai perasaan dari suatu kelompok kerja berkaitan erat dengan kepuasan kerja.

Fleisman dan Bass (1977) Tingkat kepuasan kerja merupakan sesuatu sikap dan umpan balik karyawan terhadap pekerjaannya dapat dilihat dari:

Tabel 1

Upah/Gaji	Pekerjaan itu sendiri	Supervisi	Teman Kerja
Penghasilan yang memadai untuk memenuhi pengeluaran pribadi	Sangat menarik	Tegas tapi menyenangkan	Lambat dalam bekerja
Tingkat upah/gaji yang memuaskan	Membosankan	Saran yang dipertanyakan	Banyak bicara
Berkurangnya upah/gaji dari yang diterima (dibawah UMR)	Rutin	Menghambat	Tidak menyenangkan
Gaji dibayar kurang memadai	Menantang	Lekas marah	Loyal
Penghasilan dapat membeli barang mewah	Tidak ada akhirnya	Keras kepala	Cerdas

D. Konsep diri, kepuasan kerja, dan pelayanan keperawatan dalam Al-Qur'an

a. Konsep diri

Konsep diri, menurut Rogers dalam Budiharjo, ed., (1997) adalah bagian sadar dari ruang fenomenal yang disadari dan disimbolisasikan, yaitu “aku” merupakan pusat referensi pengalaman. Konsep diri ini merupakan simbolisasi dari pengalaman sebagai bayangan tentang diri yang menyatakan “apa dan siapa kau sebenarnya” dan “apa sebenarnya yang harus aku perbuat”. Jadi, konsep diri adalah kesadaran batin yang tetap, mengenai pengalaman yang berhubungan dengan aku dan membedakan aku dan yang bukan aku dalam Sobur (2011:507), seperti yang dijelaskan dalam Q.S. Al-Imron:195.

فَاسْتَجَابَ لَهُمْ رَبُّهُمْ أَنِّي لَا أُضِيعُ عَمَلَ عَامِلٍ مِّنْكُمْ مِّمَّنْ دَكَرَ أَوْ أَنْتَى بَعْضُكُم مِّنْ بَعْضِ الْآذِينَ
هَاجِرُوا وَأُخْرِجُوا مِنْ دِيَارِهِمْ وَأُودُوا فِي سَبِيلِي وَقَاتَلُوا وَقُتِلُوا لَأُكَفِّرَنَّ عَنْهُمْ سَيِّئَاتِهِمْ
وَلَأُدْخِلَنَّهُمْ جَنَّاتٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ ثَوَابًا مِّنْ عِنْدِ اللَّهِ وَاللَّهُ عِنْدَهُ حُسْنُ الثَّوَابِ

“Maka Tuhan mereka memperkenankan permohonannya (dengan berfirman): "Sesungguhnya Aku tidak menyalahkan amal orang-orang yang beramal di antara kamu, baik laki-laki atau perempuan, (karena) sebagian kamu adalah turunan dari sebagian yang lain. Maka orang-orang yang berhijrah, yang diusir dari kampung halamannya, yang disakiti pada jalan-Ku, yang berperang dan yang dibunuh, pastilah akan Ku-hapuskan kesalahan-kesalahan mereka dan pastilah Aku masukkan mereka ke dalam surga yang mengalir sungai-sungai di bawahnya, sebagai pahala di sisi Allah. Dan Allah pada sisi-Nya pahala yang baik. (Q.S. Al-imron:195)”

Calhoun dan Accocella mengatakan bahwa konsep diri adalah perangkat kompleks dari karakteristik prses fisik, perilaku, dan kejiwaan dari seseorang dalam Sobur (2003:504). konsep diri dapat saja berubah tergantung bagaimana

individu tersebut bereaksi dengan lingkungan sosialnya. Bila individu berada pada situasi yang berbeda dari sebelumnya dan mendapat penilaian yang berbeda secara terus-menerus maka pandangan terhadap dirinya juga berubah. Seperti yang diungkapkan pada Q.S. Al an'am : 135

قُلْ يَا قَوْمِ اعْمَلُوا عَلَىٰ مَكَانَتِكُمْ إِنِّي عَامِلٌ فَسَوْفَ تَعْلَمُونَ مَنْ تَكُونُ لَهُ عَاقِبَةُ الدَّارِ إِنَّهُ لَا يُفْلِحُ

“Katakanlah, Wahai kaumku! Berbuatlah menurut keadaan kamu, aku pun berbuat (demikian). Kelak kamu akan mengetahui, siapa yang akan memperoleh tempat (terbaik) di akhirat nanti. Sesungguhnya orang-orang yang zalim itu tidak akan beruntung. (Q.S Al-An'am:135)”

b. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja merupakan sesuatu yang sangat sulit diukur yang bersifat subjektif karena setiap orang selalu mempunyai keinginan-keinginan yang ingin dipenuhi namun setelah terpenuhi muncul lagi keinginan-keinginan lainnya, seakan-akan manusia itu tidak mempunyai rasa puas dan setiap pegawai mempunyai kriteria sendiri yang menyatakan bahwa dirinya telah puas.

Kepuasan kerja bisa dilihat atau dikatakan puas dalam bekerja jika pendapatan yang diperoleh telah dapat mencukupi kebutuhan pekerja tersebut, dan dalam perusahaan tersebut pegawai merasakan nyaman dalam bekerja dan tidak mempunyai kekhawatiran lain seperti kurang cukup gaji yang diterima, tidak adanya jaminan kesehatan/keselamatan kerja dan jaminan masa tua atau pension.

Kepuasan kerja (job satisfaction) mengacu pada sikap individu secara umum terhadap pekerjaannya dapat juga dikatakan sebagai persepsi awal

terhadap keberhasilan suatu pekerjaan. Kepuasan dalam islam dilandasi dengan rasa ikhlas. Sebagaimana dijelaskan dalam Q.S. Al-Hajj:31.

حُنْفَاءَ لِلَّهِ غَيْرَ مُشْرِكِينَ بِهِ وَمَنْ يُشْرِكْ بِاللَّهِ فَكَأَنَّمَا خَرَّ مِنَ السَّمَاءِ فَتَخْطَفُهُ الطَّيْرُ أَوْ تَهْوِي بِهِ الرِّيحُ فِي مَكَانٍ سَحِيقٍ

Artinya : Dengan ikhlas kepada Allah, tidak mempersekutukan sesuatu dengan Dia. Barangsiapa mempersekutukan sesuatu dengan Allah, maka adalah ia seolah-olah jatuh dari langit lalu disambar oleh burung, atau diterbangkan angin ke tempat yang jauh (Q.S. Al-Hajj:31).

c. Pelayanan keperawatan

Bentuk pengambilan dalil dari ayat ini, bahwasanya jika seseorang dipaksa untuk melakukan amalannya (artinya tidak bisa memilih perbuatan yang ia akan lakukan), maka tidak benar adanya perintah berinfaq yang diarahkan kepadanya (karena pada kenyataannya seseorang mampu untuk meninggalkan perintah atau mengerjakannya). Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

"Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.(Q.S Al-Baqoroh:267) "

Aspek *reliable* (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatNya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يُعَلِّمُ مَا تَفْعَلُونَ

“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.(Q.S An-Nahl:91)”

Dimensi *assurance* (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. Assurance ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan. Dengan memberikan

pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa. Berkenaan dengan hal ini, Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 menyatakan bahwa

مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا
وَأَسْتَغْفِرُ لَهُمْ وَاَسْأَلُ رَبَّهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah-lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.(Q.S Ali Imron:159)”

E. Hubungan konsep diri, kepuasan kerja, dengan pelayanan keperawatan

Konsep diri, menurut Rogers dalam Budiharjo, ed., (1997) adalah bagian sadar dari ruang fenomenal yang disadari dan disimbolisasikan, yaitu “aku” merupakan pusat referensi pengalaman dalam Sobur (2011:507). Adapun Rogers mengemukakan dua konsep diri yang kongkrit, yang sesuai ataupun tidak dalam perasaan dan pengalaman organismic yang terdiri dari *incongruence* yakni ketidaksesuaian antara konsep diri dan pengalaman organismik disebabkan adanya pengasingan diri yang mendasar dalam individu sehingga merasa diancam dan takut karena dia tidak mampu menerima secara terbuka dan fleksibel semua pengalaman dan nilai organismic dalam konsep dirinya yang terlalu sempit, dan

congruence yakni situasi pengalaman diri diungkapkan dengan seksama dalam konsep diri yang utuh, integral, dan asli sehingga aktualisasi diri yang diilikinya memiliki akan dapat berkembang tanpa adanya halangan dalam Sobur (2003:507).

Locke mengatakan bahwa perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung lebih mencerminkan penaksiran dari karyawan yang berhubungan dengan pengalaman-pengalaman kerja, pada masa lalu, sekarang, dan akan datang. Locke mendefinisikan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu tingkatan emosi positif, dan menyenangkan individu, maksudnya adalah kepuasan kerja merupakan hasil dari emosi positif dan menyenangkan individu, maksudnya adalah kepuasan kerja merupakan hasil dari emosi positif yang berasal dari dalam diri individu melalui pengalaman positif dalam Wijono (2010:97).

Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit memiliki kriteria tersendiri, artinya adalah dalam pelayanan rumah sakit perawat memiliki standart sendiri dala menjalankan tugasnya, ada enam parameter yang digunakan dalam melaksanakan pelayan kesehatan dirumah sakit, diantaranya adalah:

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya. Pelayanan yang terpercaya artinya adalah konsisten. Sehingga *reliability* mempunyai dua aspek penting yaitu kemampuan memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh mampu memberikan pelayanan yang tepat atau akurat.
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kesediaan atau kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.

- c. Jaminan kepastian (*Assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf (bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan).
- d. Empati (*Emphaty*), yaitu membina hubungan yang baik, pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, dan memberikan pelayanan serta perhatian secara individual pada pelanggannya.
- e. Bukti langsung (*Tangible*), yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan media komunikasi yang dapat dirasakan langsung oleh pelanggan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Prabawati Setyo Pambudi, Diyan Yuli Wijayanti, Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro mengatakan bahwa hasil dari 106 mahasiswa sebanyak 84,9 % (90 mahasiswa) memiliki konsep diri negatif. Dalam penelitian tersebut mengungkapkan bahwa terdapat hubungan antara konsep diri mahasiswa dengan prestasi. Hal tersebut dapat diartikan bahwa individu yang memiliki konsep diri negatif akan memiliki pelayan yang kurang memuaskan, dan individu yang memiliki konsep diri yang positif akan memiliki pelayanan yang memenuhi standart rumah sakit.

Ujang Hendrawan dalam penelitiannya mengatakan bahwa dari 168 perawat, 53 responden atau 82.5% memiliki konsep diri negatif, dan 48 responden atau sekitar 76.2% memiliki konsep diri yang bagus. Dalam penelitiannya Hendra mengatakan bahwa individu yang memiliki konsep diri yang baik serta kepribadian yang baik akan berdampak pada tingkah laku yang baik dalam lingkungan kerja, tetangga, dan keluarga.

Dalam penelitiannya Sri Hartati, Lina Handayani, dan Sholikhah dari Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan menyatakan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan prestasi kerja perawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit klaten, dengan hasil ($r=0,393$ dan $p = 0.004$) yang diperoleh dari 52 responden.

Penelitian dari Jamilah Upik Noras, dan Ratu Ayu Dewi Sartika yang berasal dari Departemen Gizi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan masyarakat Universitas Indonesia menyatakan bahwa dari 40 orang responden 22.5% mengatakan bahwa tingkat kepuasan perawat rendah.

Agar parameter pelayanan perawat tersebut tercapai, maka perawat harus memiliki konsep diri dan memiliki kepuasan kerja yang baik, sehingga perawat mampu mengaktualisasikan diri dengan memberikan pelayanan yang baik. Hal tersebut dikarenakan diantara konsep diri dan kepuasan kerja sama-sama terkait dengan pengalaman baik pengalaman pribadi maupun pengalaman sosialnya. Ketika memiliki pengalaman yang baik, secara otomatis akan mampu mengaktualisasikan dirinya dengan baik serta memiliki emosi positif, dan memiliki kepuasan kerja. Dengan demikian akan memberikan pelayanan keperawatan yang baik.

Hal tersebut terkait dengan pengalaman yang dimiliki oleh masing-masing perawat, berkenaan dengan lingkungan kerja yang membuat nyaman atau bekerja dibawah tekanan atasan. Ketika semua kebutuhan perawat terpenuhi, hal tersebut meliputi keamanan, tingkat pendidikan, hubungan yang terjalin dengan sesama perawat baik serta memiliki kepercayaan diri yang baik, maka perawat akan

memberikan perencanaan, pengorganisasian yang baik, bekerja dengan sungguh-sungguh dengan sesuai pengarahan, dan pengendalian diri yang baik ketika melaksanakan tugasnya, sehingga tidak akan ada kata gugup ketika memberikan penjelasan pada klien.

Begitupun sebaliknya ketika memiliki pengalaman yang kurang baik, maka akan menunjukkan sikap *incongruence*, yakni akan merasa diancam dan takut karena tidak mampu menerima secara terbuka dan fleksibel semua pengalaman dan nilai dalam konsep dirinya yang terlalu sempit, serta akan mempengaruhi dari kepuasan kerja, serta memberikan pelayanan keperawatan yang kurang baik.

Seperti halnya dengan perawat yang memiliki pengalaman kerja yang kurang memuaskan, hal tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah tingkat pendidikan yang kurang memadai, hubungan yang terjalin dengan rekan kurang baik, sehingga membuat ketidak nyamanan untuk berperilaku, kebutuhan yang kurang terpenuhi, tingkat kepercayaan diri yang kurang, sehingga menginginkan mutasi dari kantor dan berpindah ke pekerjaan lainnya, sehingga tidak mampu mengendalikan dirinya ketika berhadapan dengan klien, sehingga ada perawat yang masih tampak gerogi ketika berhadapan dengan klien.

F. Hipotesis

Berdasarkan kajian pustaka, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H0 = Ada hubungan antara konsep diri dan kepuasan kerja terhadap pelayanan keperawatan RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro.

H1 = Tidak ada hubungan antara konsep diri dan kepuasan kerja terhadap pelayanan keperawatan RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Rancangan dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang sistematis, jelas, terencana sejak awal hingga akhir penelitian. Pendekatan kuantitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk angka-angka, meskipun juga berupa data kualitatif sebagai pendukungnya, seperti kata-kata atau kalimat yang tersusun dalam angket, kalimat hasil wawancara peneliti dan informan (Sugiyono, 2002). Jenis penelitian ini adalah kuantitatif korelasional untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Variabel yang akan diteliti adalah hubungan konsep diri dan kepuasan kerja terhadap pelayanan keperawatan RS. Soesoedoro Djatikoesoema Bojonegoro.

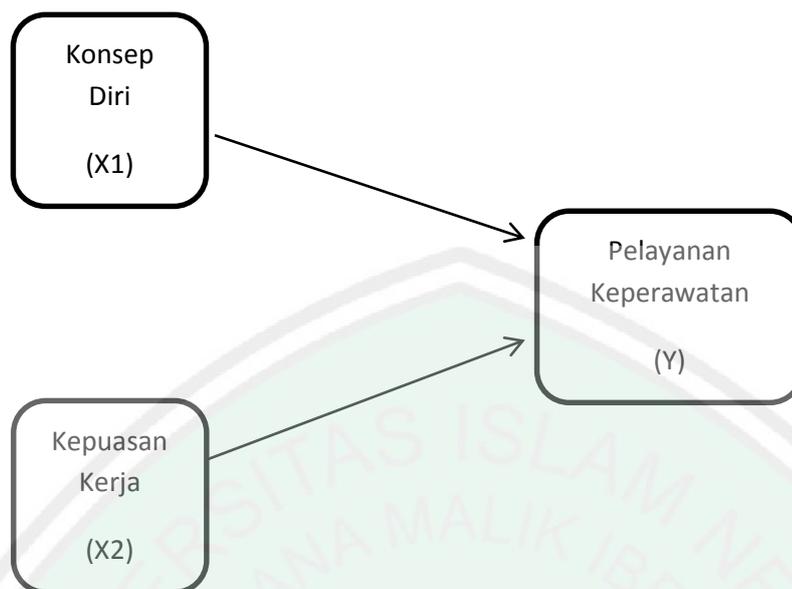
B. Identifikasi Variabel

Identifikasi variabel yang terdapat dalam sebuah penelitian berfungsi untuk menentukan alat pengumpulan data dan teknik analisis yang digunakan. Variabel penelitian yang diperhitungkan dalam analisis data yang digunakan untuk pengujian hipotesa adalah sebagai berikut :

Variabel bebas (X1) : Konsep Diri

Variabel bebas (X2) : Kepuasan Kerja

Variabel terikat (Y) : Pelayanan Keperawatan



C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan batasan atau spesifikasi dari variabel-variabel penelitian yang secara kongkret berhubungan dengan realitas yang akan diukur dan merupakan manifestasi dari hal-hal yang kan diamati dalam penelitian (Azwar, 2007). Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan keperawatan : ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan yang meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti langsung yang dilakukan oleh perawat.
- b. Konsep diri : semua persepsi kita terhadap aspek diri yang meliputi aspek fisik, dan aspek psikologi, yang didasarkan pada pengalaman dan interaksi kita dengan orang lain.

- c. Kepuasan kerja : suatu tindakan efektif terhadap pekerjaannya yang di tunjang oleh gaji, pekerjaan itu sendiri, supervisi, serta teman kerja.

D. Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling

a. Populasi

Arikunto (2006:130) menyatakan populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Jika seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi atau studi populasi atau sensus. Populasi dalam penelitian ini adalah para karyawan yang bekerja tetap di Rumah Sakit Bojonegoro pada bagian IRNA (Instalasi Rawat Inap) yang berjumlah 270 Perawat.

b. Sampel

Arikunto (2006:112) mengatakan bahwa “apabila subjeknya kurang dari seratus, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan populasi. Tetapi, jika jumlah subjek besar, dapat diambil antara 10-15 % atau 15-25 % atau lebih.” Dari keseluruhan populasi semuanya berjumlah 270 orang, maka sesuai pendapat diatas jumlah sampel dalam penelitian ini diambil 15% dari jumlah populasi, jadi yang menjadi subjek penelitian adalah 41 perawat.

c. Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *quota sampling*. *Quota sampling* adalah teknik pengambilan sample melalui jumlah yang sudah ditentukan menurut Arikunto (2006).

E. Metode Pengumpulan Data

a. Kuisisioner

Pengertian metode angket menurut Arikunto (2006 : 151) “Angket adalah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadi atau hal-hal yang ia ketahui”. Sedangkan menurut Sugiyono (2002:199) “Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab”.

Kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuesioner atau angket langsung yang tertutup karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar.

Kebaikan metode angket :

1. Menghemat waktu, maksudnya dengan waktu yang singkat dapat memperoleh data
2. Menghemat biaya , karena tidak memerlukan banyak peralatan
3. Menghemat tenaga

Kelemahan metode angket :

1. Ada kemungkinan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan yang diampaikan adalah tidak jujur
2. Apabila pertanyaan kurang jelas dapat mengakibatkan jawaban bermacam-macam

Langkah-langkah pelaksanaan angket adalah sebagai berikut :

1. Penulis membuat daftar pertanyaan
2. Setelah itu diberikan kepada reponden
3. Setelah selesai dijawab segera disusun untuk diolah sesuai dengan standar yang ditetapkan sebelumnya, kemudian disajikan dalam laporan penelitian.

b. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2006:158) dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapot, agenda dan sebagainya.

Metode dokumentasi ini dimaksudkan untuk memperoleh data berdasarkan sumber data yang ada di sekolah, yaitu berupa :

- a. Profil Rumah Sakit
- b. Struktur Organisasi
- c. Hasil penilaian prestasi kerja

c. Wawancara

Yang dimaksud dengan wawancara menurut Nazir (2011) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).

F. Instrumen Pengumpulan Data

a. Pelayanan keperawatan

Tabel 2

Blueprint pelayanan keperawatan

Aspek	Indikator	Jumlah aitem		Jumlah
		F	UF	
Bukti langsung	Perlengkapan	1	8	2
	Kebersihan	2	9	2
Kehandalan	Kemampuan	3	10	2
Daya tanggap	Cepat tanggap	4	11	2
Jaminan	Ramah	5	12	2
	Sopan	6	13	2
Empati	Perhatian	7	14	2
Jumlah		7	7	14

b. Konsep diri

Tabel 3

Blueprint konsep diri

Aspek	Indikator	Jumlah aitem		jumlah
		F	UF	
Fisik	Daya tarik	12,21,24	4,10,5	6
	Penampilan tubuh dihadapan orang lain	1,17,19	8,14,15	6
Psikologis	Percaya diri	2,20,22,23	3, 18,13,16	8
	Harga diri	6,11	7,9	4
Jumlah		12	12	24

c. Kepuasan kerja

Tabel 4

Blueprint kepuasan kerja

Aspek	Indikator	Jumlah aitem		Jumlah
		F	UF	
Gaji atau uang	Gaji	9,10	13,14	4
Pekerjaan itu sendiri	Kondisi kerja	11,12	15,16	4
	Aman	1,2	5,6	4
Supervisi	Kesempatan untuk maju	3,4	7,8	4
Teman kerja	Komunikasi yang lancar antar karyawan	17,18	18,20	4
Jumlah		10	10	20

G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto, Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data yang hendak diteliti secara tepat.

Validitas aitem-aitem pada skala penelitian dilihat menggunakan korelasi aitem dengan skor total angket. Aitem-aitem dalam penelitian dapat dikatakan valid jika memiliki korelasi aitem skor total $\geq 0,3$ (Azwar, 2007). Korelasi aitem dalam penelitian dapat diukur dengan korelasi person yang dapat dilihat melalui rumus maupun aplikasi SPSS. Rumus korelasi person dapat dilihat sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan :

r_{xy} : koefisien korelasi

x : skor item

y : skor total

n : banyaknya subjek

2. Reliabilitas

Reliabilitas bisa disebut konsistensi, keterandalan, keterpercayaan, kestabilan, maupun keajegan (Azwar, 2007). Reliabilitas menjelaskan sejauh mana suatu proses pengukuran dapat dipercaya. Suatu pengukuran dikatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subjek diperoleh hasil yang sama. Hasil yang ditunjukkan relatif sama walaupun terdapat perbedaan yang kecil. Namun jika perbedaannya cukup besar maka pengukuran tersebut dikatakan tidak reliable.

Jika nilai $\alpha > 0,7$ artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika $\alpha > 0,80$ ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat. Reliabilitas item diuji dengan melihat Koefisien Alpha dengan melakukan Reliability Analysis dengan SPSS ver. 16.0 for Windows. Akan dilihat nilai Alpha-Cronbach untuk reliabilitas keseluruhan item dalam satu variabel. Agar lebih teliti, dengan menggunakan SPSS, juga akan dilihat kolom Corrected Item Total Correlation.

H. Analisis data

Data yang diperoleh melalui tehnik penyebaran skala kuesionare, sehingga hasil yang dilakukan dari keesioner tersebut berupa data kuantitatif.

Penelitian ini diukur secara *statistic inferensial* dengan menggunakan variable *perametric* hubungan, dan didistribusikan dengan regresi liner berganda. Dalam perhitungan tersebut menggunakan program komputer *SPSS (Statistical Product and Service Solution) for Windows Release* versi 16.00. konser diri, kepuasan kerja, dan pelayanan analisa menggunakan skala interval, yaitu skor data hasil kuisisioner kedalam 2 kategori, yaitu *favorable* dan *unfavorable*.



BAB IV

PEMBAHASAN

E. Persiapan Penelitian

1. Orientasi tempat penelitian

RSU Dr R. Sosodoro Djatikoesoemo adalah rumah sakit negeri kelas B. Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspecialis terbatas. Rumah sakit ini juga menampung pelayanan rujukan dari rumah sakit kabupaten. RSUD ini tersedia 257 tempat tidur inap, lebih banyak dibanding setiap rumah sakit di Jawa Timur yang tersedia rata-rata 53 tempat tidur inap. Dengan 53 dokter, rumah sakit ini tersedia lebih banyak dibanding rata-rata rumah sakit di Jawa Timur. Dengan Pelayanan Inap berkelas VIP keatas terdiri 24 dari 257 tempat tidur.

RSU Dr R. Sosodoro Djatikoesoemo tersedia 53 dokter, 26 lebih banyak daripada rumah sakit tipikal di Jawa Timur dan 18 lebih banyak daripada rumah sakit tipikal di Jawa. Dari 53 dokter di rumah sakit ini, 29 adalah spesialis. Tingkat Layanan di kalkulasi dengan perbandingan jumlah perawat dengan jumlah dokter, jumlah perawat dengan jumlah tempat tidur inap, dan jumlah teknisi medis dengan jumlah dokter.

Dalam menjalankan Rumah Sakit ini, manajemen dan karyawan RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo memiliki visi dan misi serta tujuan sebagai berikut:

a. Visi

Menjadi rumah sakit pilihan dan unggulan di bidang pelayanan Medik spesialistik.

b. Misi

1. Memberikan Pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas
2. Melaksanakan pendidikan, pelatihan dan penelitian dibidang kesehatan untuk menghasilkan SDM yang berkualitas, profesional dan berdedikasi tinggi.
3. Meningkatkan pendapatan rumah sakit untuk mendukung kemandirian rumah sakit dan kesejahteraan staf.
4. Melengkapi sarana dan prasarana pelayanan medis dan penunjangnya secara bertahap.

c. Tujuan**1. Tujuan Umum**

Tercapainya pemulihan kesehatan yang optimal melalui pelayanan jasa rumah sakit yang paripurna

2. Tujuan Khusus:

- 1) Berfungsinya organisasi rumah sakit yang didukung tata laksana satuan kerja yang mantap
- 2) Terlaksananya proses manajemen rumah sakit yang berdaya guna dan berhasil guna

- 3) Terselenggarakannya pelayanan, pendidikan dan penelitian kesehatan dengan standar prima
- 4) Tercukupinya SDM yang profesional dan berkomitmen tinggi
- 5) Mantapnya sistem informasi manajemen

d. Tugas pokok

1. Membantu bupati dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan berdasarkan pedoman dan kebijakan yang ditetapkan oleh Bupati;
2. Melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasil guna (efisien dan efektif) dengan mengutamakan upaya penyembuhan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan sesuai peraturan perundangundangan yang berlaku.
3. Melaksanakan pelayanan yang bermutu sesuai standar pelayanan RS dan Kode Etik RS (KODERSI)

e. Fungsi

1. Menyenggarakan pelayanan medis
2. Menyenggarakan pelayanan penunjang medis dan non medis
3. Menyenggarakan pelayanan asuhan keperawatan
4. Menyenggarakan pelayanan rujukan
5. Menyenggarakan pendidikan dan pelatihan
6. Menyenggarakan penelitian dan pengembangan

7. Menyelenggarakan pelayanan administrasi umum dan keuangan;

Susunan Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Dr. R. Sosodoro

Djatikoesoemo Bojonegoro, terdiri dari :

- a. Direktur
- b. Wakil Direktur Umum dan Keuangan
 1. Bagian Tata Usaha :
 - a) Sub Bagian Kepegawaian
 - b) Sub Bagian Umum dan Perlengkapan
 - c) Sub Bagian Sistem Informasi dan Rekam Medis
 2. Bagian Program dan Hukum
 - a) Sub Bagian Program dan Peningkatan Mutu
 - b) Sub Bagian Penelitian dan Pengembangan, Pendidikan dan Pelatihan, dan Pemasaran Rumah Sakit
 - c) Sub Bagian Hukum dan Pengaduan Pelayanan
 3. Bagian Keuangan :
 - a) Sub Bagian Penyusunan Anggaran dan Remunerasi
 - b) Sub Bagian Perbendaharaan dan Mobilisasi Anggaran
 - c) Sub Bagian Verifikasi dan Akutansi
- c. Wakil Direktur Pelayanan
 1. Bidang Pelayanan Medis:
 - a) Seksi Pelayanan Medis
 - b) Seksi Penunjang Medis
 2. Bidang Keperawatan :

- a) Seksi Asuhan Keperawatan
- b) Seksi Logistik Keperawatan
- d. Kelompok Jabatan Fungsional
- e. Dewan Pengawas

2 Persiapan administrasi

Persiapan administrasi penelitian meliputi segala urusan perijinan yang diajukan pada pihak-piha yang terkait dengan pelaksanaan penelitian. Permohonan izin tersebut diantaranya peneliti meminta surat pengantar dari Fakultas Psikologi Universitas Maulana Malik Ibrahim Malang yang ditujukan kepada kantor penelitian dan pengembangan (LITBANG) kota Bojonegoro. Setelah mendapatkan tembusan dari kantor penelitian dan pengembangan (LITBANG) kota Bojonegoro, dana mendapatkan izin dari pihak HUMAS RS DR. R. Sosodoro Djatikoesemo, peneliti baru bisa mengadakan penelitian sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh peneliti.

3. Penyusunan Alat Ukur

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala pelayanan keperawatan, skala konsep diri, dan skala kepuasan kerja.

a. Skala pelayanan keperawatan

Skala pelayanan keperawatan digunakan untuk mengungkapkan sejauh mana tingkat pelayanan keperawatan. Skala ini terdiri 14 aitem

pertanyaan yang terdiri dari 7 pertanyaan *favorable* dan 7 pertanyaan *unfavorable*.

b. Skala konsep diri

Skala konsep diri digunakan untuk mengungkapkan sejauh mana tingkat konsep diri. Skala ini terdiri 24 aitem pertanyaan yang terdiri dari 12 pertanyaan *favorable* dan 12 pertanyaan *unfavorable*.

c. Skala kepuasan kerja

Skala kepuasan kerja digunakan untuk mengungkapkan sejauh mana tingkat kepuasan kerja. Skala ini terdiri 20 aitem pertanyaan yang terdiri dari 10 pertanyaan *favorable* dan 10 pertanyaan *unfavorable*.

F. Hasil Analisa Data

1. Penentuan sampel penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah perawat RSUD Dr. R. Sososdoro Djatikoesoemo yang berjumlah 41 perawat tetap di ruang inap (IRNA) dari jumlah keseluruhan perawat tetap 270 perawat, diambil dari 15% populasi. Pengambilan sample menggunakan teknik sampel kuota (*quota sample*). Menurut Arikunto (2010), *sample quota (quota sample)* adalah teknik pengambilan sample melalui jumlah yang ditentukan.

2. Pengumpulan data penelitian

Pengumpulan data penelitian dilaksanakan pada tanggal 21 s.d 28 Maret 2016. Atas saran dan pertimbangan dari pihak Rumah sakit maka pengisian skala dilakukan pada saat aktivitas kerja di rumah sakit dan dikembalikan sesuai dengan batas yang telah disepakati agar tidak mengganggu pekerjaan perawat. Untuk mengantisipasi agar skala tidak diisi oleh orang lain, sebelum memberikan skala, peneliti menginformasikan dan menekankan kepada kepala ruangan untuk mengkoordinir pembagian skala, agar skala tersebut diisi sendiri oleh subjek, dan skala yang diisi tidak akan berpengaruh terhadap posisi subjek di Rumah Sakit.

3. Pelaksanaan skoring

Setelah data terkumpul maka langkah selanjutnya yaitu melakukan skoring untuk keperluan analisis data. Skor aitem skala pelayanan keperawatan, skala konsep diri dan skala kepuasan kerja berkisar 1 sampai 5. Pemberian skor dilakukan berdasarkan jawaban subjek dan memperhatikan sifat aitem yaitu *favorable* dan *unfavorable*. Untuk nilai tertinggi masing-masing item adalah 5 dan terendah adalah 1. Kemudian peneliti menjumlahkan skor masing-masing skala, yang nilainya digunakan untuk analisis data. Data pelayanan keperawatan, data konsep diri, serta data kepuasan kerja yang telah terkumpul dimasukkan dalam 5 kategori, yaitu sangat setuju, setuju, ragu, kurang setuju, tidak setuju. Kemudian tiap kategori diberi nilai 1 sampai 5 tergantung sifat aitem. Kemudian Nilai 1 hingga 5 dimasukan dalam rumus SPSS, tidak dengan data kualitatif.

4. Perhitungan Validitas dan Reliabilitas

Validitas menurut Azwar (2006) adalah tentang sejauh mana keakuratan suatu tes. Apabila suatu tes dinyatakan memiliki validitas yang tinggi, berarti tes tersebut memiliki keakuratan yang paling tinggi. Validitas dapat diartikan pula sebagai kemampuan suatu alat tes dalam mencapai tujuan pengetesan atau pengukuran. Sedangkan reliabilitas bisa disebut konsistensi, kerandalan, keterpercayaan, kesetabilan, maupun keajegan.

Parameter indeks daya beda aitem diperoleh melalui antara skor masing-masing aitem dengan skor total, sehingga dapat ditentukan aitem yang layak dan aitem yang tidak layak yang dimasukkan dalam skala penelitian. Seleksi atau dasar pengambilan nilai r_{hitung} dengan nilai kriteria 0,30. Jika nilai *corrected item-total correlation* pada hasil analisis lebih tinggi dari 0,30 maka aitem dikatakan valid, sebaliknya jika nilai *corrected item-total correlation* pada hasil analisis lebih kecil dari 0,30 maka aitem dikatakan tidak valid. Berikut adalah hasil dari perhitungan validitas dan reliabilitas skala.

1. Sebelum di uji cobakan
 - a. Skala pelayanan keperawatan

Dari 14 aitem menyatakan bahwa semua aitem yang diujicobakan adalah valid. Aitem yang valid mempunyai nilai *corrected item total correlation* berkisar dari 0,358 hingga 0,750 dan koefisiensi reliabilitas alpha (α) = 0,872 komposisi aitem skala pelayanan keperawatan dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5

Tabel Skala pelayanan keperawatan uji coba

Aspek	Indikator	Jumlah item				jml
		Forable		Unfaforable		
		valid	Gugur	Valid	gugur	
Bukti langsung	Perlengkapan	1		8		2
	Kebersihan	2		9		2
Kehandalan	Kemampuan	3		10		2
Daya tanggap	Cepat tanggap	4		11		2
Jaminan	Ramah	5		12		2
	Sopan	6		13		2
Empati	Perhatian	7		14		2
Jumlah		7		7		14

b. Skala konsep diri

Dari 24 aitem menyatakan bahwa 19 aitem yang diujucobakan adalah valid, dan 4 yang lainnya gugur. Aitem yang valid mempunyai nilai *corrected item total correlation* berkisar dari 0,337 hingga 0,705 dan koefisiensi reliabilitas alpha (α) = 0,875 komposisi aitem skala pelayanan keperawatan dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6

Tabel Skala konsep diri uji coba

Aspek	Indikator	Jumlah item				jml
		Forable		Unfaforable		
		Valid	Gugur	Valid	gugur	
Fisik	Daya tarik	12,21,24		4,10	5	6
	Penampilan tubuh dihadapan orang lain	1, 17, 19		8, 14	15	6
Psikologis	Percaya diri	2, 20,22,23		3, 18	13, 16	8
	Harga diri	6,11		7,9		4
Jumlah		12		8	4	24

c. Skala kepuasan kerja

Dari 20 aitem menyatakan bahwa 19 aitem yang diujucobakan adalah valid, dan 1 yang lainnya gugur. Aitem yang valid mempunyai nilai *corrected item total correlation* berkisar dari 0,313 hingga 0,622 dan koefisiensi

Aspek	Indikator	Jumlah aitem				Jumlah
		F		UF		
		valid	gugur	valid	gugur	
Gaji atau uang	Gaji	9,10		13,14		4
Pekerjaan itu sendiri	Kondisi kerja	11,12		15,16		4
	Aman	1,2		5,6		4
Supervisi	Kesempatan untuk maju	3,4		7	8	4
Teman kerja	Komunikasi yang lancar antar karyawan	17,18		18,20		4
Jumlah		10		9	1	20

reliabilitas alpha (α) = 0,853 komposisi aitem skala pelayanan keperawatan dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7

Tabel Skala kepuasan kerja uji coba

2. Penelitian

a. Skala pelayanan keperawatan

Dari 14 aitem menyatakan bahwa semua aite yang diujucobakan adalah valid. Aitem yang valid mempunyai nilai *corrected item total correlation* berkisar dari 0,331 hingga 0,615 dan koefisiensi reliabilitas alpha (α) = 0,851 komposisi aitem skala pelayanan keperawatan dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8

Tabel skala pelayanan keperawatan

Aspek	Indikator	Jumlah item				jml
		Forable		Unfaforable		
		Valid	Gugur	Valid	gugur	
Bukti langsung	Perlengkapan	1		8		2
	Kebersihan	2		9		2
Kehandalan	Kemampuan	3		10		2
Daya tanggap	Cepat tanggap	4		11		2
Jaminan	Ramah	5		12		2
	Sopan	6		13		2
Empati	Perhatian	7		14		2
Jumlah		7		7		14

b. Skala konsep diri

Dari 24 aitem menyatakan bahwa 19 aitem yang diujucobakan adalah valid, dan 5 yang lainnya gugur. Aitem yang valid mempunyai nilai *corrected item total correlation* berkisar dari 0,315 hingga 0,697 dan koefisiensi reliabilitas alpha (α) = 0,873 komposisi aitem skala pelayanan keperawatan dapat dilihat pada tabel

Tabel 9

Tabel skala konsep diri

Aspek	Indikator	Jumlah item				jml
		Forable		Unfaforable		
		Valid	Gugur	Valid	gugur	
Fisik	Daya tarik	11, 17, 20		4,9		6
	Penampilan tubuh dihadapan orang lain	1, 13, 15		7, 12		6
Psikologis	Percaya diri	2, 16, 18, 19		3, 14		8
	Harga diri	5, 10		6, 8		4
Jumlah		12		8		20

c. Skala kepuasan kerja

Dari 20 aitem menyatakan bahwa 19 aitem yang diujucobakan adalah valid, dan 1 yang lainnya gugur. Aitem yang valid mempunyai nilai *corrected item total correlation* berkisar dari 0,337 hingga 0,652 dan koefisiensi reliabilitas alpha (α) = 0,860 komposisi aitem skala pelayanan keperawatan dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10

Tabel skala kepuasan kerja

Aspek	Indikator	Jumlah aitem				Jumlah
		F		UF		
		Valid	gugur	valid	gugur	
Gaji atau uang	Gaji	8, 9		12, 13		4
Pekerjaan itu sendiri	Kondisi kerja	10, 11		14, 15		4
	Aman	1,2		5,6		4
Supervisi	Kesempatan untuk maju	3,4		7		3
Teman kerja	Komunikasi yang lancar antar karyawan	16, 17		18, 19		4
Jumlah		10		9		19

G. Analisis Data

2. Uji Hipotesis

a. Konsep diri, kepuasan kerja, dan pelayanan keperawatan

Untuk menghitung hubungan konsep diri dan pelayanan keperawatan, maka perhitungan *correlations* dengan menggunakan analisis regresi linier berganda memperoleh variabel skor pelayanan keperawatan dan konsep diri diperoleh $r = 0,897$ dengan probabilitas $= 0,000 < 0,05$, maka H_0 diterima, yang berarti ada hubungan yang signifikan antara konsep diri dan pelayanan keperawatan. Sedangkan variabel pelayanan keperawatan dan kepuasan kerja $r = 0,804$ menggambarkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja akan

meingkatkan pelayanan keperawatan yang baik. Pada tabel 11 menunjukan besarnya *correlation*.

Tabel 11

Hasil *correlation* dari analisis regresi linier berganda

		Pelayanankeperawatan	konnsepdiri	kepuasankerja
Pearson Correlation	Pelayanankeperawatan	1.000	.897	.804
	Konnsepdiri	.897	1.000	.801
	Kepuasankerja	.804	.801	1.000
Sig. (1-tailed)	Pelayanankeperawatan	.	.000	.000
	Konnsepdiri	.000	.	.000
	Kepuasankerja	.000	.000	.
N	Pelayanankeperawatan	41	41	41
	Konnsepdiri	41	41	41
	Kepuasankerja	41	41	41

b. Konsep diri dan pelayanan kerja

Untuk menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) antara konsep diri (X_1) dan pelayanan keperawatan (Y) yaitu sebesar 0,897 dan prosentase pengaruh variabel konsep diri dan pelayanan keperawatan disebut koefisiensi determinasi yang merupakan hasil dari pengukuran R . Dari output tersebut diperoleh koefisiensi determinasi (R^2) sebesar 0,805, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (konsep diri) terhadap variabel terikat (pelayanan keperawatan) adalah sebesar 80,5 %.

Berikut merupakan tabel yang menunjukkan besar nilai korelasi atau hubungan.

Tabel 12

Besar nilai korelasi atau hubungan konsep diri dan pelayanan keperawatan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.897 ^a	.805	.800	2.921

a. Predictors: (Constant), konsep diri

Anova menjelaskan tentang adanya pengaruh signifikan variabel konsep diri (X1) dari pelayanan keperawatan (Y). Dari output tersebut terlihat $f_{hitung} = 160,846$ dengan tingkat signifikansi atau probabilitas $0,000 < 0,05$, maka regresi dapat digunakan untuk mengukur pelayanan keperawatan.

Tabel 13

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1372.171	1	1372.171	160.846	.000 ^a
	Residual	332.708	39	8.531		
	Total	1704.878	40			

a. Predictors: (Constant), konsep diri

b. Dependent Variable: pelayanan keperawatan

Pada tabel *coefficients*, pada kolom B pada *constant* (a) adalah -8,805 Skor konsep diri adalah 0,703 dan frekuensi. Berdasarkan data di atas,

maka dapat dikatakan bahwa *constant* (a) sebesar -8,805, koefisiensi regresi sebesar 0,703 Jadi, skor konsep diri nilai $t_{hitung} = 12.683$ dengan probabilitas = $0,000 < 0,05$, artinya ada pengaruh signifikan. Seperti yang ditunjukkan pada tabel 14 dan 15:

Tabel 14
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-8.805	3.743		-2.352	.024
	Konsepdiri	.703	.055	.897	12.683	.000

a. Dependent Variable: pelayanankeperawatan

Tabel 15
Excluded Variables^b

Model		Beta In	T	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	kepuasankerja	.023 ^a	.234	.816	.038	.533

a. Predictors in the Model: (Constant), konsepdiri

b. Dependent Variable: pelayanankeperawatan

c. Kepuasan kerja dan pelayanan kerja

Untuk menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) antara kepuasan kerja (X2) dan pelayanan keperawatan (Y) yaitu sebesar 0,804 dan prosentase pengaruh variabel konsep diri dan pelayanan keperawatan disebut koefisiensi determinasi yang merupakan hasil dari pengukuran R. Dari output tersebut diperoleh koefisiensi determinasi (R²) sebesar 0,646, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (konsep diri) terhadap variabel terikat (pelayanan keperawatan) adalah sebesar 64,6 %.

Berikut merupakan tabel yang menunjukkan besar nilai korelasi atau hubungan.

Tabel 16

Besar nilai korelasi atau hubungan konsep diri dan pelayanan keperawatan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.804 ^a	.646	.637	3.935

a. Predictors: (Constant), kepuasankerja

Anova menjelaskan tentang adanya pengaruh signifikan variabel konsep diri (X1) dari pelayanan keperawatan (Y). Dari output tersebut terlihat $f_{hitung} = 71,107$ dengan tingkat signifikansi atau probabilitas $0,000 < 0,05$, maka regresi dapat digunakan untuk mengukur pelayanan keperawatan.

Tabel 17

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1101.010	1	1101.010	71.107	.000 ^a
	Residual	603.868	39	15.484		
	Total	1704.878	40			

a. Predictors: (Constant), kepuasankerja

b. Dependent Variable: pelayanankeperawatan

Pada tabel *coefficients*, pada kolom B pada *constant* (a) adalah -4.524, Skor konsep diri adalah 0,670 dan frekuensi. Berdasarkan data diatas,

maka dapat dikatakan bahwa *constant* (a) sebesar -4.524, koefisiensi regresi sebesar 0,670 Jadi, skor konsep diri nilai $t_{hitung} = 8.433$ dengan probabilitas = $0,000 < 0,05$, artinya ada pengaruh signifikan. Seperti yang ditunjukkan pada tabel 18:

Tabel 18
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.524	5.118		-.884	.382
	kepuasankerja	.670	.080	.804	8.433	.000

a. Dependent Variable: pelayanankeperawatan

3. Kategorisasi Data

a. Kategorisasi data pelayanan keperawatan

Data dikelompokkan dalam tingkatan-tingkatan untuk kemudian disusun menurut norma tertentu. Kategorisasi data pelayanan keperawatan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 19
Tabel Kategori Data

Rentan nilai	Kategori
$X < (\mu - 1,0\sigma)$	Rendah
$(\mu - 1,0\sigma) \leq X < (\mu + 1,0\sigma)$	Sedang
$(\mu + 1,0\sigma) \leq X$	Tinggi

Berdasarkan *mean* pelayanan keperawatan adalah 38,32 dengan SD 6,529 sehingga kategorisasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 20

Tabel Kategori Data Pelayanan Keperawatan

Rentang nilai	Kategori	Jumlah (N)	Persentase (%)
$X < 34$	Rendah	9	21,95
$34 \leq X < 43$	Sedang	23	56,1
$43 \leq X$	Tinggi	9	21,95
Jumlah		41	100

Berdasarkan tabel 19 dapat diketahui bahwa, 9 orang subjek (21,95%) penelitian termasuk dalam kategori rendah, 23 orang subjek (56,1%) termasuk dalam kategori sedang, dan 9 orang subjek (21,95%) penelitian termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa subjek penelitian memiliki tingkat pelayanan keperawatan sedang.

b. Kategorisasi data konsep diri

Data dikelompokkan dalam tingkatan-tingkatan untuk kemudian disusun menurut norma tertentu. Kategorisasi data konsep diri beserta persentase dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 21

Kategorisasi Data

Rentan nilai	Kategori
$X < (\mu - 1,0\sigma)$	Rendah
$(\mu - 1,0\sigma) \leq X < (\mu + 1,0\sigma)$	Sedang
$(\mu + 1,0\sigma) \leq X$	Tinggi

Berdasarkan *mean* konsep diri adalah 67,00 dengan SD 8,328 sehingga kategorisasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 22

Tabel Kategorisasi Konsep Diri

Rentang nilai	Kategori	Jumlah (N)	Persentase (%)
$X < 25$	Rendah	10	24,4
$25 \leq X < 75$	Sedang	23	56,09
$75 \leq X$	Tinggi	8	19,51
Jumlah		41	100

Berdasarkan tabel 21 dapat diketahui bahwa, 10 orang subjek (24,4%) penelitian termasuk dalam kategori rendah, 23 orang subjek (56,09%) termasuk dalam kategori sedang, dan 8 orang subjek (19,51%) penelitian termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa subjek penelitian memiliki tingkat konsep diri sedang.

c. Kategorisasi data kepuasan kerja

Data dikelompokkan dalam tingkatan-tingkatan untuk kemudian disusun menurut norma tertentu. Kategorisasi data kecerdasan adversitas beserta persentase dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 23

Tabel Kategorisasi

Rentan nilai	Kategori
$X < (\mu - 1,0\sigma)$	Rendah

$(\mu-1,0\sigma) \leq X < (\mu+1,0\sigma)$	Sedang
$(\mu+1,0\sigma) \leq X$	Tinggi

Berdasarkan *mean* kepuasan kerja adalah 63,9 dengan SD 7,826 sehingga kategorisasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 24

Tabel Kategorisasi Kepuasan Kerja

Rentang nilai	Kategori	Jumlah (N)	Persentase (%)
$X < 25$	Rendah	9	21,95
$25 \leq X < 75$	Sedang	23	56,1
$75 \leq X$	Tinggi	9	21,95
		41	100

Berdasarkan tabel 23 dapat diketahui bahwa, 9 orang subjek (21,95%) penelitian termasuk dalam kategori rendah, 23 orang subjek (56,1%) termasuk dalam kategori sedang, dan 9 orang subjek (21,95%) penelitian termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa subjek penelitian memiliki tingkat konsep diri sedang.

4. Korelasi Konsep Diri dan Kepuasan Kerja terhadap Pelayanan Keperawatan

Berdasarkan tabel Model Summary diketahui bahwa besarnya hubungan antara konsep diri (X1) dan kepuasan kerja (X2) terhadap pelayanan keperawatan (Y) dengan koefisien korelasi adalah 0,908, hal ini menunjukkan pengaruh yang tinggi. Sedangkan kontribusi atau sumbangan secara stimulan variabel konsep diri

terhadap pelayanan keperawatan adalah 82,5% sedangkan 17,5% ditentukan oleh variable yang lain. Seperti pada tabel 24:

Tabel 25

Korelasi Konsep Diri dan Kepuasan Kerja terhadap Pelayanan Keperawatan

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.908 ^a	.825	.816	2.802	.825	89.582	2	38	.000

a. Predictors: (Constant), kepuasankerja, konnsepdiri

H. Pembahasan

Rumah sakit yang baik adalah Rumah Sakit yang memiliki pelayanan keperawatan yang baik, yakni dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yang akan berpengaruh bagi klien maupun bagi tenaga kerja Rumah sakit yang salah satunya adalah perawat. Karena hal tersebut akan mempengaruhi konsep diri dan kepuasan kerja bagi para perawat.

Rogers dalam Alwisol (2012) mengatakan bahwa ketika konsep diri terbangun, maka diri tersebut akan membuat perubahan karena adanya penerimaan dari orang lain yang membantu untuk mengurangi kecemasan, dan ancaman, serta untuk mengakui, atau penerimaan diri dari pengalaman-pengalaman penolakan diri orang lain. Sebagaimana yang diungkapkan hasil wawancara dengan kepala ruangan di Rumah Sakit Bojonegoro, pada tanggal 28 maret 2016 mengatakan bahwa dalam rumah sakit ini, dari awal sudah ditanamkan bahwa harus selalu bersikap baik ketika berkomunikasi dengan

klien. Baik menghadapi klien yang rewel hingga bagaimana masalah yang terjadi dalam pribadi perawat tidak di campur adukan dalam masalah pekerjaan. Sehingga perawat di tuntutan untuk bersikap profesional kepada klien. Namun kita berhadapan langsung dengan klien bersamaan dengan masalah yang dihadap perawat, perawat akan mengurangi komunikasi dengan menggunakan sedikit basa-basi, misalnya saja hanya menjawab “iya” dan “tidak” serta menghindar dari pasien. Hal itu membuktikan bahwa perawat belum mampu memisahkan antara pekerjaan dan kehidupan pribadinya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh prabawati Setyo Pambudi, Diyan Yuli Wijayanti, Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro pada tahun 2012 mengatakan bahwa terdapat hubungan antara konsep diri mahasiswa dengan prestasi. Hal tersebut dapat diartikan bahwa individu yang memiliki konsep diri negatif akan memiliki pelayanan yang kurang memuaskan, dan individu yang memiliki konsep diri yang positif akan memiliki pelayanan yang memenuhi standart Rumah sakit.

Berdasarkan hasil *output* secara SPSS melalui analisis regresi linier berganda memperoleh variabel skor pelayanan keperawatan dan konsep diri diperoleh $r = 0,897$ dengan probabilitas $= 0,000 < 0,05$, maka H_0 diterima, yang berarti ada hubungan yang signifikan antara konsep diri dan pelayanan keperawatan dan menyatakan bahwa semakin tinggi konsep diri akan mempengaruhi pelayanan keperawatan pada RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo.

Konsep diri, menurut Rogers dalam Budiharjo, ed., (1997) dalam Sobur (2011:507), adalah bagian sadar dari ruang fenomenal yang disadari dan

disimbolisasikan, yaitu “aku” merupakan pusat referensi pengalaman. Adapun Rogers dalam Sobur (2003:507) mengemukakan dua konsep diri yang kongkrit, yang sesuai ataupun tidak dalam perasaan dan pengalaman organismic yang terdiri dari *incongruence* yakni ketidak sesuaian antara konsep diri dan pengalaman organismik disebabkan adanya pengasingan diri yang mendasar dalam individu sehingga merasa diancam dan takut karena dia tidak mampu menerima secara terbuka dan fleksibel semua pengalaman dan nilai organismic dalam konsep dirinya yang terlalu sempit, dan *congruence* yakni situasi pengalaman diri diungkapkan dengan seksama dalam konsep diri yang utuh, integral, dan asli sehingga aktualisasi diri yang diilikinya memiliki akan dapat berkembang tanpa adanya halangan.

Dengan nilai korelasi atau hubungan (R) antara konsep diri (X1) dan pelayanan keperawatan (Y) yaitu sebesar 0,897 dan persentase pengaruh variabel konsep diri dan pelayanan keperawatan diperoleh koefisiensi determinasi (R²) sebesar 0,805 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (konsep diri) terhadap variabel terikat (pelayanan keperawatan) adalah sebesar 80,5 %

Prabu (1993:71) menyatakan bahwa ada dua faktor yang menyebabkan kepuasan kerja, yakni faktor pegawai yang meliputi faktor yang ada dalam dirinya, terdiri atas kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi, serta sikap kerja. Serta faktor pekerjaan yang berasal dalam lingkungan kerjanya, yang terdiri atas struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan

promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja. Seperti dari hasil wawancara dengan perawat di rumah sakit Bojonegoro, pada tanggal 28 maret 2016 mengatakan bahwa perawat merupakan pekerjaan yang membutuhkan sikap profesional yang tinggi, hal tersebut berhubungan dengan tugas yang harus dilaksanakannya, berkaitan dengan harus selalu siap ketika dihadapkan dengan klien yang rewel, tidak mencampur adukan masalah pribadi dengan pelayanannya dengan selalu tersenyum ketika berhadapan langsung dengan klien, dan sebagainya. Dengan tuntutan yang begitu banyaknya, namun upah yang diterima tidak sebanding dengan pelayanan yang harus diberikan, hal itu yang menyebabkan perawat berpindah ke pekerjaan lain yang memiliki upah yang lebih tinggi, seperti halnya pegawai bank.

Seperti yang diungkapkan dalam penelitian Sri Hartati, Lina Handayani, dan Solikhah dari Fakultas kesehatan masyarakat Universitas Ahmad Dahlan dalam penelitiannya yang berjudul Hubungan Kepuasan Kerja dengan Prestasi Kerja Perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Klaten pada tahun 2008 menyatakan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan prestasi kerja perawat di instalasi rawat inap Rumah sakit islam klaten.

Berdasarkan hasil *output* secara *SPSS* melalui analisis regresi linier berganda memperoleh variabel skor pelayanan keperawatan dan konsep diri diperoleh $r = 0,804$ dengan probabilitas $= 0,000 < 0,05$, maka H_0 diterima, yang berarti ada hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan pelayanan keperawatan dan menyatakan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja

akan meningkatkan pelayanan keperawatan pada RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo.

Pelayanan perawat tersebut tercapai, maka perawat harus memiliki konsep diri dan memiliki kepuasan kerja yang baik, sehingga perawat mampu mengaktualisasikan diri dengan memberikan pelayanan yang baik. Hal tersebut dikarenakan diantara konsep diri dan kepuasan kerja sama-sama terkait dengan pengalaman baik pengalaman pribadi maupun pengalaman sosialnya. Ketika memiliki pengalaman yang baik, secara otomatis akan mampu mengaktualisasikan dirinya dengan baik serta memiliki emosi positif, dan memiliki kepuasan kerja. Dengan demikian akan memberikan pelayanan keperawatan yang baik.

Dengan nilai korelasi atau hubungan (R) antara kepuasan kerja (X_2) dan pelayanan keperawatan (Y) yaitu sebesar 0,804 dan prosentase pengaruh variabel kepuasan kerja dan pelayanan keperawatan diperoleh koefisiensi determinasi (R^2) sebesar 0,646, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kepuasan kerja) terhadap variabel terikat (pelayanan keperawatan) adalah sebesar 64,6%.

Hal tersebut terkait dengan pengalaman yang dimiliki oleh masing-masing perawat, berkenaan dengan lingkungan kerja yang membuat nyaman atau bekerja dibawah tekanan atasan. Ketika semua kebutuhan perawat terpenuhi, hal tersebut meliputi keamanan, tingkat pendidikan, hubungan yang terjalin dengan sesama perawat baik serta memiliki kepercayaan diri yang baik, maka perawat akan membeikan perencanaan, pengorganisasian yang baik, bekerja dengan sungguh-sungguh dengan sesuai pengarahan, dan pengendalian

diri yang baik ketika melaksanakan tugasnya, sehingga tidak akan ada kata gugup ketika memberikan penjelasan pada klien.

Begitupun sebaliknya ketika memiliki pengalaman yang kurang baik, maka akan menunjukkan sikap *incongruence*, yakni akan merasa diancam dan takut karena tidak mampu menerima secara terbuka dan fleksibel semua pengalaman dan nilai dalam konsep dirinya yang terlalu sempit, serta akan mempengaruhi dari kepuasan kerja, serta memberikan pelayanan keperawatan yang kurang baik.

Berdasarkan tabel Model Summary diketahui bahwa besarnya hubungan antara konsep diri (X1) dan kepuasan kerja (X2) terhadap pelayanan keperawatan (Y) dengan koefisien korelasi adalah 0,908, hal ini menunjukkan pengaruh yang tinggi. Sedangkan kontribusi atau sumbangan secara stimulan variabel konsep diri terhadap pelayanan keperawatan adalah 82,5% sedangkan 17,5% ditentukan oleh variabel yang lain.

Seperti halnya dengan perawat yang memiliki pengalaman kerja yang kurang memuaskan, hal tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah tingkat pendidikan yang kurang memadai, hubungan yang terjalin dengan rekan kurang baik, sehingga membuat ketidaknyamanan untuk berperilaku, kebutuhan yang kurang terpenuhi, tingkat kepercayaan diri yang kurang, sehingga menginginkan mutasi dari kantor dan berpindah ke pekerjaan lainnya, sehingga tidak mampu mengendalikan dirinya ketika berhadapan dengan klien, sehingga ada perawat yang masih tampak gerogi ketika berhadapan dengan klien.

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara konsep diri dan kepuasan kerja terhadap pelayanan keperawatan RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo. Namun terdapat keterbatasan dalam penelitian ini yaitu tidak diketahuinya variasi yang mungkin terjadi akibat kontribusi variabel lain, seperti kepribadian subjek, loyalitas dan gaya kepemimpinan, karena analisis penelitian ini tidak melibatkan faktor tersebut.



BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

1. Ada hubungan yang signifikan antara konsep diri dan pelayanan keperawatan, bahwa semakin tinggi tingkat konsep diri seseorang, maka akan semakin baik pula pelayanan keperawatan di RSUD Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro.
2. Ada hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan pelayanan keperawatan, bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja seseorang, maka akan semakin baik pula pelayanan keperawatan di RSUD Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro.
3. hubungan konsep diri terhadap pelayanan keperawatan lebih tinggi dibandingkan pengaruh kepuasan kerja terhadap pelayanan keperawatan di RSUD DR. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro.

B. SARAN

Konsep diri dan kepuasan kerja ternyata berkontribusi positif terhadap pelayanan keperawatan. Hendaknya keadaan seperti ini dipertahankan bahkan kalau bisa ditingkatkan. Untuk menciptakan hal tersebut perawat perlu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan tentang konsep diri dan kepuasan kerja ini, baik atas inisiatif sendiri maupun prakarsa kepala ruangan atau pihak-pihak lain yang terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- _____. 2015. Pelayanan Perawat RSUD Dikeluhkan.. <http://berita.suaramerdeka.com/sm cetak/pelayanan-perawat-rsud-dikeluhkan/>. Diakses pada hari jumat tanggal 11 November 2016 Pukul 14:30.
- _____. 2011. *Pemerintah Kabupaten Bojonegoro Salinan Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro Nomor 18 Tahun 2011 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro*. Bojonegoro: Pemerintah Kabupaten Bojonegoro.
- A.A.Anwar Prabu Mangkunegara. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan Ke Tujuh*.Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- Sobur, Alex. 2011. *Psikologi Umum*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktis*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- As'ad, Moh., 1999, *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia-Pikologi Industri*, Yogyakarta: Liberty
- Efendi, R. 2013. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar*. Bagian Administrasi dan kebijakan Kesehatan FKM Universitas Hasanudin (Email: efendi.rustam28@yahoo.com/082187770460
- Hartati, S. 2008. *Hubungan Kepuasan Kerja dengan Prestasi Kerja Perawatdi Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Klaten*. Fakultas Kesehatan Klaten. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan.
- Hendrawan U. tt. Hubungan Antara Konsep Diri Perawat dengan Perilaku caring terhadap pasien Rawat Inap di RSUD Ambarawa kabupaten Semarang. Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES Ngudi Waluyo Ungaran.
- Hurlock,E.B.1993. Psikologi Perkembangan: Suatu pendekatan sepanjang rentang kehidupan (edisi kelima). Jakarta: Erlangga

- Moeloek, Nila Farid. 2015. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Khusus*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan*. edisi 3. Jakarta : Salemba Medika
- Nazir, Muhammad. 2011. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Moenir. 2006. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Pambudi, PS dan Wijayanti, DY. 2012. *Hubungan Konsep diri dengan Prestasi Akademik pada Mahasiswa Keperawatan Jiwa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro* (email : diyanyuli@undip.ac.id)
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. ALFABETA
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 1993. *Psikologi Perusahaan*. Bandung: Trigenda Karya
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2005. *Manajemen SDM Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Azwar, Saifuddin. (2007). *Reliabilitas dan Validitas Edisi 4*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Santrock, J.W. 2002. *Life-Span Development: Perkembangan Masa Hidup (edisi kelima)*. (Penerj. Achmad Chusairi, Juda Damanik; Ed. Herman Sinaga, Yati Sumiharti). Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV Alfabeta
- Suryanto. 2013 15:44 WIB. *Ada Dua Masalah dalam Keperawatan Indonesia*. Antaranews.com. <http://www.antaranews.com/berita/362288/ada-dua-masalah-dalam-keperawatan-indonesia>. Diakses pada hari jumat tanggal 11 November 2016 Pukul 14:30.
- Wijono, Sutarto. 2010. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Kencana : Jakarta.
- Yousapronpaiboon, Khanchitpol. 2013. *SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand*. College of Graduate Study in Management, Khon Kaen University, Bangkok, Thailand: Procedia - Social and Behavioral Sciences

Lampiran 1

Surat penelitian



Lampiran 2: Kuisiionare pra penelitian

a. Konsep Diri

No.	Penyataan	1	2	3	4	5
1	Saya merasa tubuh saya proposional					
2	Saya berasni berbicara di depan umum					
3	Saya takut jika ada rapat mendadak					
4	Saya merasa penampilan saya kurang menarik					
5	Saya tidak pusa dengan bentuk fisik saya					
6	Saya selalu mengerti tugas yang diberikan kepada kepada ruangan					
7	Saya akan mengerjakan tugas ketika ditegur atasan saya					
8	Saya suka makan makanan cepat saji, meskipun saya tahu kurang baik bagi tubuh					
9	Saya tidak akan masuk kerja, ketika memiliki kesulitan					
10	Penampilan saya membuat saya malu bergaul					
11	Saya datang ke kantor tepat waktu					
12	Saya selalu berpakaian rapi					
13	Saya menyukai bentuk tubuh saya					
14	saya menyukai begadang, walaupun itu buruk bagi tubuh					
15	saya memperhatikan kandungan gizi dalam makanan yang akan saya makan untuk menjaga kesehatan tubuh					
16	Dalam suatu forum, saya kesulitan mengutarakan apa yang ada dalam fikiran saya					

17	Saya tidak bisa menyelesaikan masalah diri sendiri					
18	Saya takut akan resiko					
19	Saya memiliki wajah cantik/tampan					
20	Saya bangga dengan posisi kerja saya					
21	Saya merasa pantas, jika ada orang yang memuji penampilan saya					
22	Saya pasti dapat memenuhi target yang saya tetapkan					
23	Saya tidak mudah menyerah dalam melakukan kesulitan					
24	Saya merasa nyaman dengan penampilan saya					

b. Kepuasan kerja

No.	Penyataan	1	2	3	4	5
1	Pekerjaan yang saya lakukan sudah sesuai dengan pendidikan, kemampuan, dan keahlian saya					
2	Pekerjaan saya menantang					
3	Selalu tersedia kesempatan yang cukup besar bagi saya untuk mengembangkan diri serta kemampuan yang saya miliki di RS ini					
4	Atasan memberikan kesempatan untuk menyampaikan ide-ide atau masukan yang mungkin berguna					
5	Kerja saya tidak membahayakan					
6	Pekerjaan saya menarik dan menyenangkan bagi saya					

7	Atasan saya selalu bersedia membantu jika saya mengalami kesulitan dalam menyampaikan tugas					
8	Saya selalu tidak mengerti apa yang dijelaskan atasan					
9	Gaji yang diberikan RS sesuai harapan					
10	Gaji yang saya terima cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup saya dan keluarga					
11	Tempat parkir ditempat karyawan sangat luas					
12	Setiap ruangan perawat memiliki sirkulasi udara yang baik, dan memiliki AC					
13	Saya puas terhadap tunjangan-tunjangan di luar gaji pokok yang diberikan oleh RS					
14	Gaji yang diberikan sesuai dengan kontribusi yang diberikan karyawan untuk perusahaan					
15	Tempat makan rumah sakit, kebersihanya terjamin					
16	Cahaya yang berada di dalam ruangan menyilaukan					
17	Hubungan dengan rekan sekerja berjalan dengan baik					
18	Rekan kerja bersedia dalam membantu mengatasi kesulitan sesamanya					
19	Saya tidak menemukan kesulitan dalam bekerja sama dengan rekan sekerja saya					
20	Seluruh rekan kerja bertanggung jawab terhadap output kerja					

c. Pelayanan keperawatan

No.	Penyataan	1	2	3	4	5
1	Saya selalu mengecek perlengkapan pasien dan langsung melaporkan kepada kepala ruangan					
2	Saya selalu menanyakan keadaan klien ketika berkunjung					
3	Saya tidak pernah menerima keluhan klien					
4	Saya selalu ada, ketika klien membutuhkan					
5	Saya selalu tersenyum kepada klien					
6	Saya selalu mengatakan “tolong” ketika membutuhkan bantuan					
7	Saya selalu membuang sampah pada tempatnya					
8	Saya tidak peduli dengan perlengkapan, karena tanggung jawab kepala ruangan					
9	Saya akan membuang sampah ditempat ketika tidak ada yang melihat					
10	Saya selalu gerogi ketika menerima keluhan klien					
11	Saya selalu menyuruh anak magang untuk mengganti infus					
12	Saya bersikap biasa ketika berpapasan dengan klien					
13	Ketika membutuhkan bantuan, saya tidak pernah mengatakan tolong					
14	Saya tidak peduli dengan klien yang kesakitan setelah operasi					

Lampiran 3 : kuisioner penelitian

a. Konsep diri

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Saya merasa tubuh saya proposional					
2	Saya berasni berbicara di depan umum					
3	Saya takut jika ada rapat mendadak					
4	Saya merasa penampilan saya kurang menarik					
5	Saya selalu mengerti tugas yang diberikan kepada kepada ruangan					
6	Saya akan mengerjakan tugas ketika ditegur atasan saya					
7	Saya suka makan makanan cepat saji, meskipun saya tahu kurang baik bagi tubuh					
8	Saya tidak akan masuk kerja, ketika memiliki kesulitan					
9	Penampilan saya membuat saya malu bergaul					
10	Saya datang ke kantor tepat waktu					
11	Saya selalu berpakaian rapi					
12	Saya menyukai bentuk tubuh saya					
13	saya memperhatikan kandungan gizi dalam makanan yang akan saya makan untuk menjaga kesehatan tubuh					
14	Dalam suatu forum, saya kesulitan mengutarakan apa yang ada dalam fikiran saya					
15	Saya memiliki wajah cantik/tampan					
16	Saya bangga dengan posisi kerja saya					
17	Saya merasa pantas, jika ada orang yang					

	memuji penampilan saya					
18	Saya pasti dapat memenuhi target yang saya tetapkan					
19	Saya tidak mudah menyerah dalam melakukan kesulitan					
20	Saya merasa nyaman dengan penampilan saya					

b. Kepuasan kerja

No.	Penyataan	1	2	3	4	5
1	Pekerjaan yang saya lakukan sudah sesuai dengan pendidikan, kemampuan, dan keahlian saya					
2	Pekerjaan saya menantang					
3	Selalu tersedia kesempatan yang cukup besar bagi saya untuk mengembangkan diri serta kemampuan yang saya miliki di RS ini					
4	Atasan memberikan kesempatan untuk menyampaikan ide-ide atau masukan yang mungkin berguna					
5	Kerja saya tidak membahayakan					
6	Pekerjaan saya menarik dan menyenangkan bagi saya					
7	Atasan saya selalu bersedia membantu jika saya mengalami kesulitan dalam menyampaikan tugas					
8	Gaji yang diberikan RS sesuai harapan					
9	Gaji yang saya terima cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup saya dan keluarga					
10	Tempat parkir ditempat karyawan sangat luas					

11	Setiap ruangan perawat memiliki sirkulasi udara yang baik, dan memiliki AC					
12	Saya puas terhadap tunjangan-tunjangan di luar gaji pokok yang diberikan oleh RS					
13	Gaji yang diberikan sesuai dengan kontribusi yang diberikan karyawan untuk perusahaan					
14	Tempat makan rumah sakit, kebersihanya terjamin					
15	Cahaya yang berada di dalam ruangan menyilaukan					
16	Hubungan dengan rekan sekerja berjalan dengan baik					
17	Rekan kerja bersedia dalam membantu mengatasi kesulitan sesamanya					
18	Saya tidak menemukan kesulitan dalam bekerja sama dengan rekan sekerja saya					
19	Seluruh rekan kerja bertanggung jawab terhadap output kerja					

c. Pelayanan keperawatan

No.	Penyataan	1	2	3	4	5
1	Saya selalu mengecek perlengkapan pasien dan langsung melaporkan kepada kepala ruangan					
2	Saya selalu menanyakan keadaan klien ketika berkunjung					
3	Saya tidak pernah menerima keluhan klien					
4	Saya selalu ada, ketika klien membutuhkan					
5	Saya selalu tersenyum kepada klien					
6	Saya selalu mengatakan “tolong” ketika					

	membutuhkan bantuan					
7	Saya selalu membuang sampah pada tempatnya					
8	Saya tidak peduli dengan perlengkapan, karena tanggung jawab kepala ruangan					
9	Saya akan membuang sampah ditempat ketika tidak ada yang melihat					
10	Saya selalu gerogi ketika menerima keluhan klien					
11	Saya selalu menyuruh anak magang untuk mengganti infus					
12	Saya bersikap biasa ketika berpapasan dengan klien					
13	Ketika membutuhkan bantuan, saya tidak pernah mengatakan tolong					
14	Saya tidak peduli dengan klien yang kesakitan setelah operasi					

Lampiran 4: hasil SPSS pra penelitian

a. Konsep diri

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	41	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	41	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	63.4878	63.256	.605	.865
VAR00002	63.5122	63.506	.557	.867
VAR00003	63.0976	65.790	.345	.874
VAR00004	63.1463	65.728	.389	.872
VAR00006	64.3171	64.922	.507	.868
VAR00007	64.3415	65.480	.453	.870
VAR00008	64.3415	65.230	.475	.869

VAR00009	64.3659	65.338	.489	.869
VAR00010	64.3415	65.230	.475	.869
VAR00011	63.9512	62.548	.705	.862
VAR00012	63.0000	63.550	.687	.863
VAR00014	63.4390	66.052	.416	.871
VAR00017	63.1707	66.745	.337	.874
VAR00018	63.4878	65.806	.355	.874
VAR00019	63.6341	65.838	.376	.873
VAR00020	63.1463	66.978	.397	.872
VAR00021	63.5366	64.505	.526	.868
VAR00022	63.7073	64.062	.591	.866
VAR00023	63.7073	61.862	.478	.871
VAR00024	63.2683	63.901	.483	.869

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	41	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	41	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	74.1220	62.160	.564	.812
VAR00002	74.1463	62.228	.532	.813
VAR00003	73.7317	64.551	.318	.823
VAR00004	73.7805	65.076	.312	.823
VAR00005	74.9268	69.070	.000	.835
VAR00006	74.9512	63.748	.470	.816
VAR00007	74.9756	64.224	.423	.818
VAR00008	74.9756	64.024	.440	.818
VAR00009	75.0000	64.000	.465	.817
VAR00010	74.9756	64.024	.440	.818
VAR00011	74.5854	61.249	.681	.808
VAR00012	73.6341	62.088	.676	.809
VAR00013	74.9024	67.690	.101	.832

VAR0001 4	74.0732	64.470	.414	.819
VAR0001 5	75.0244	70.374	-.099	.840
VAR0001 6	75.0488	70.598	-.117	.839
VAR0001 7	73.8049	65.111	.338	.822
VAR0001 8	74.1220	62.710	.471	.816
VAR0001 9	74.2683	64.651	.343	.822
VAR0002 0	73.7805	65.376	.396	.820
VAR0002 1	74.1707	63.395	.484	.816
VAR0002 2	74.3415	63.030	.541	.814
VAR0002 3	74.3415	61.080	.430	.818
VAR0002 4	73.9024	62.690	.455	.816

b. Kepuasan kerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	41	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	41	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	19

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	60.0732	51.770	.622	.840
VAR00002	60.7805	51.576	.597	.840
VAR00003	60.5122	53.456	.411	.848
VAR00004	60.7805	50.176	.438	.849
VAR00005	60.3415	51.330	.494	.844
VAR00006	60.2439	53.689	.368	.850
VAR00007	60.5610	52.802	.386	.849
VAR00009	60.2195	54.126	.411	.848
VAR00010	60.5610	50.702	.623	.839
VAR00011	60.5854	51.099	.558	.841
VAR00012	60.1951	52.461	.414	.848
VAR00013	60.1463	53.378	.349	.851
VAR00014	60.6341	52.588	.471	.845
VAR00015	61.4390	53.102	.455	.846

VAR0001 6	61.3902	53.044	.470	.846
VAR0001 7	61.3659	54.188	.383	.849
VAR0001 8	61.3415	54.880	.313	.851
VAR0001 9	61.4390	53.102	.455	.846
VAR0002 0	60.7073	53.412	.357	.850

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	41	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	41	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR0000 1	63.1951	50.211	.631	.819
VAR0000 2	63.9024	50.390	.567	.821

VAR0000 3	63.6341	51.638	.444	.826
VAR0000 4	63.9024	48.990	.419	.829
VAR0000 5	63.4634	50.055	.477	.824
VAR0000 6	63.3659	52.388	.349	.831
VAR0000 7	63.6829	51.572	.363	.830
VAR0000 8	64.0732	58.220	-.186	.853
VAR0000 9	63.3415	52.680	.404	.829
VAR0001 0	63.6829	49.172	.630	.817
VAR0001 1	63.7073	49.562	.565	.820
VAR0001 2	63.3171	50.972	.414	.828
VAR0001 3	63.2683	52.051	.334	.832
VAR0001 4	63.7561	51.139	.467	.825
VAR0001 5	64.5610	51.452	.471	.825
VAR0001 6	64.5122	51.606	.464	.826
VAR0001 7	64.4878	52.556	.397	.829
VAR0001 8	64.4634	53.455	.303	.832
VAR0001 9	64.5610	51.452	.471	.825
VAR0002 0	63.8293	52.045	.345	.831

c. Pelayanan keperawatan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	41	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	41	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

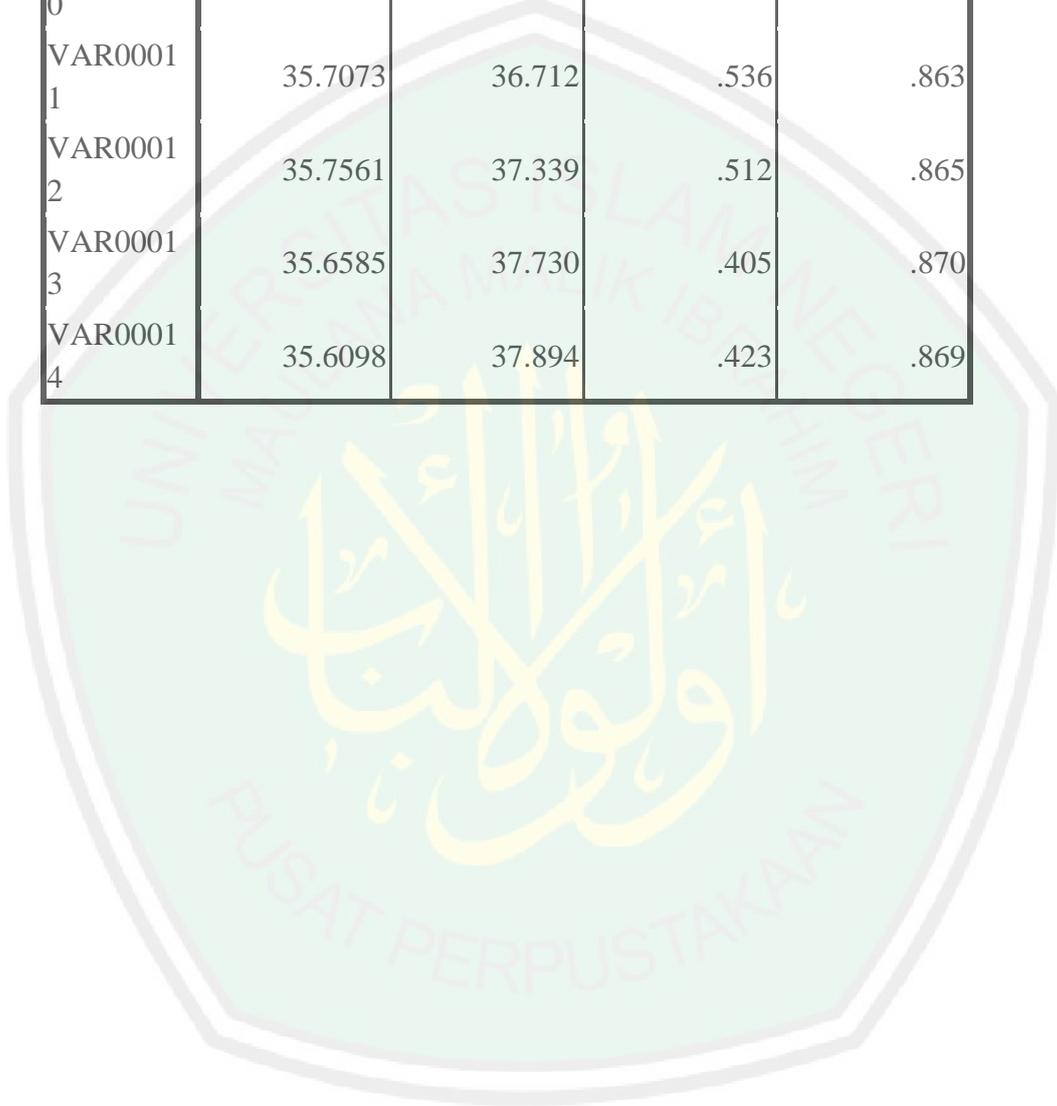
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	35.6829	37.122	.523	.864
VAR00002	35.7805	35.426	.750	.853
VAR00003	35.5854	36.949	.488	.866
VAR00004	35.2439	38.639	.358	.872
VAR00005	35.5854	37.149	.465	.867
VAR00006	35.3659	36.638	.469	.868
VAR00007	35.8049	35.511	.735	.854

VAR00008	35.7073	36.112	.483	.867
VAR00009	35.7317	35.401	.652	.857
VAR00010	35.8537	35.728	.746	.854
VAR00011	35.7073	36.712	.536	.863
VAR00012	35.7561	37.339	.512	.865
VAR00013	35.6585	37.730	.405	.870
VAR00014	35.6098	37.894	.423	.869



Lampiran 5: hasil SPSS Penelitian

a. Konsep diri

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	41	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	41	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KD001	63.9024	61.040	.697	.859
KD002	62.9512	61.848	.697	.860
KD003	63.6585	62.530	.584	.864
KD004	63.3902	64.294	.427	.869
KD005	63.6585	60.330	.474	.869
KD006	63.2195	62.126	.496	.866
KD007	63.1220	65.160	.331	.872
KD008	63.4390	64.252	.348	.872
KD009	63.5854	64.199	.376	.871
KD010	63.0976	65.290	.400	.870
KD011	63.4390	61.802	.591	.863
KD012	63.4634	62.155	.535	.865
KD013	63.0244	64.324	.338	.872

KD014	63.0244	64.824	.315	.873
KD015	63.5122	63.506	.472	.867
KD016	64.3171	63.572	.502	.866
KD017	64.3171	63.572	.502	.866
KD018	64.3171	63.572	.502	.866
KD019	64.3171	63.572	.502	.866
KD020	64.3171	63.572	.502	.866

b. Kepuasan kerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	41	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	41	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	19

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	59.9024	54.340	.652	.847
VAR00002	60.6098	54.494	.590	.848
VAR00003	60.3415	56.280	.419	.855

VAR0000 4	60.6098	53.044	.435	.857
VAR0000 5	60.1707	54.295	.485	.852
VAR0000 6	60.0732	56.920	.339	.858
VAR0000 7	60.3902	56.144	.349	.858
VAR0000 8	60.5366	56.205	.367	.857
VAR0000 9	60.0488	57.048	.411	.855
VAR0001 0	60.3902	53.744	.604	.847
VAR0001 1	60.4146	53.949	.558	.849
VAR0001 2	59.9756	56.124	.346	.859
VAR0001 3	59.9756	56.424	.337	.859
VAR0001 4	60.4634	55.405	.477	.853
VAR0001 5	61.2683	55.601	.495	.852
VAR0001 6	61.2683	55.601	.495	.852
VAR0001 7	61.2683	55.601	.495	.852
VAR0001 8	61.2683	55.601	.495	.852
VAR0001 9	61.2683	55.601	.495	.852

c. Pelayanan keperawatan

Case Processing Summary

	N	%
--	---	---

Cases	Valid	41	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	41	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PK001	35.6341	37.588	.509	.841
PK002	35.6341	36.438	.615	.835
PK003	35.5366	37.105	.508	.841
PK004	35.2195	38.526	.368	.849
PK005	35.5366	37.305	.486	.842
PK006	35.3659	36.638	.461	.844
PK007	35.6585	36.530	.598	.836
PK008	35.6829	36.022	.505	.841
PK009	35.5854	36.399	.547	.838
PK010	35.7073	36.762	.594	.836
PK011	35.6829	36.922	.522	.840
PK012	35.7073	37.412	.517	.840
PK013	35.5854	38.649	.331	.851
PK014	35.5854	38.099	.410	.846

Lampiran 6: hasil SPSS regresi

a. Konsep diri dan pelayanan keperawatan

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Pelayanankeperawatan	38.32	6.529	41
Konnsepdiri	67.00	8.328	41
Kepuasankerja	63.90	7.826	41

Correlations

		pelayanankeperawatan	konnsepdiri	kepuasankerja
Pearson Correlation	pelayanankeperawatan	1.000	.897	.625
	konnsepdiri	.897	1.000	.684
	kepuasankerja	.625	.684	1.000
Sig. (1-tailed)	pelayanankeperawatan	.	.000	.000
	konnsepdiri	.000	.	.000
	kepuasankerja	.000	.000	.
N	pelayanankeperawatan	41	41	41
	konnsepdiri	41	41	41
	kepuasankerja	41	41	41

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
-------	-------------------	-------------------	--------

1	konnsepdiri	Stepwise (Criteria: Probabili ty-of-F- to-enter ≤ ,050, Probabili ty-of-F- to- remove ≥ ,100).
---	-------------	--

a. Dependent Variable: pelayanankeperawatan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.897 ^a	.805	.800	2.921

a. Predictors: (Constant), konnsepdiri

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1372.171	1	1372.171	160.846	.000 ^a
	Residual	332.708	39	8.531		
	Total	1704.878	40			

a. Predictors: (Constant), konnsepdiri

b. Dependent Variable: pelayanankeperawatan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	-8.805	3.743		-2.352	.024
	konnsepdiri	.703	.055	.897	12.683	.000

a. Dependent Variable: pelayanankeperawatan

Excluded Variables^b

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
					Tolerance	
1	kepuasankerja	.023 ^a	.234	.816	.038	.533

a. Predictors in the Model: (Constant), konnsepdiri

b. Dependent Variable: pelayanankeperawatan

b. Kepuasan kerja dan pelayanan kepuasan

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Pelayanankeperawatan	38.32	6.529	41
Kepuasankerja	63.90	7.826	41

Correlations

		pelayanankeperawatan	kepuasankerja
Pearson Correlation	pelayanankeperawatan	1.000	.625
	kepuasankerja	.625	1.000
Sig. (1-tailed)	pelayanankeperawatan	.	.000
	kepuasankerja	.000	.

N	pelayanankeperawatan	41	41
	kepuasankerja	41	41

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kepuasankerja		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).

a. Dependent Variable: pelayanankeperawatan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.625 ^a	.391	.376	5.159

a. Predictors: (Constant), kepuasankerja

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	667.033	1	667.033	25.066	.000 ^a
	Residual	1037.845	39	26.611		
	Total	1704.878	40			

a. Predictors: (Constant), kepuasankerja

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	667.033	1	667.033	25.066	.000 ^a
	Residual	1037.845	39	26.611		
	Total	1704.878	40			

b. Dependent Variable: pelayanankeperawatan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.971	6.709		.741	.463
	kepuasankerja	.522	.104	.625	5.007	.000

a. Dependent Variable: pelayanankeperawatan

Lampiran 7: Klasifikasi data

a. Konsep diri

Statistics

Konsepdiri

N	Valid	41
	Missing	0
Mean		67.00
Std. Error of Mean		1.301
Median		66.00
Std. Deviation		8.328
Variance		69.350
Range		48
Minimum		44
Maximum		92
Percentiles	25	62.00
	50	66.00
	75	71.50

b. Kepuasan kerja

Statistics

Kepuasan kerja

N	Valid	41
	Missing	0
Mean		63.90
Std. Error of Mean		1.222
Median		63.00
Std. Deviation		7.826
Variance		61.240
Range		45
Minimum		43
Maximum		88

Percentiles	25	58.50
	50	63.00
	75	68.00

c. Pelayanan keperawatan

Statistics

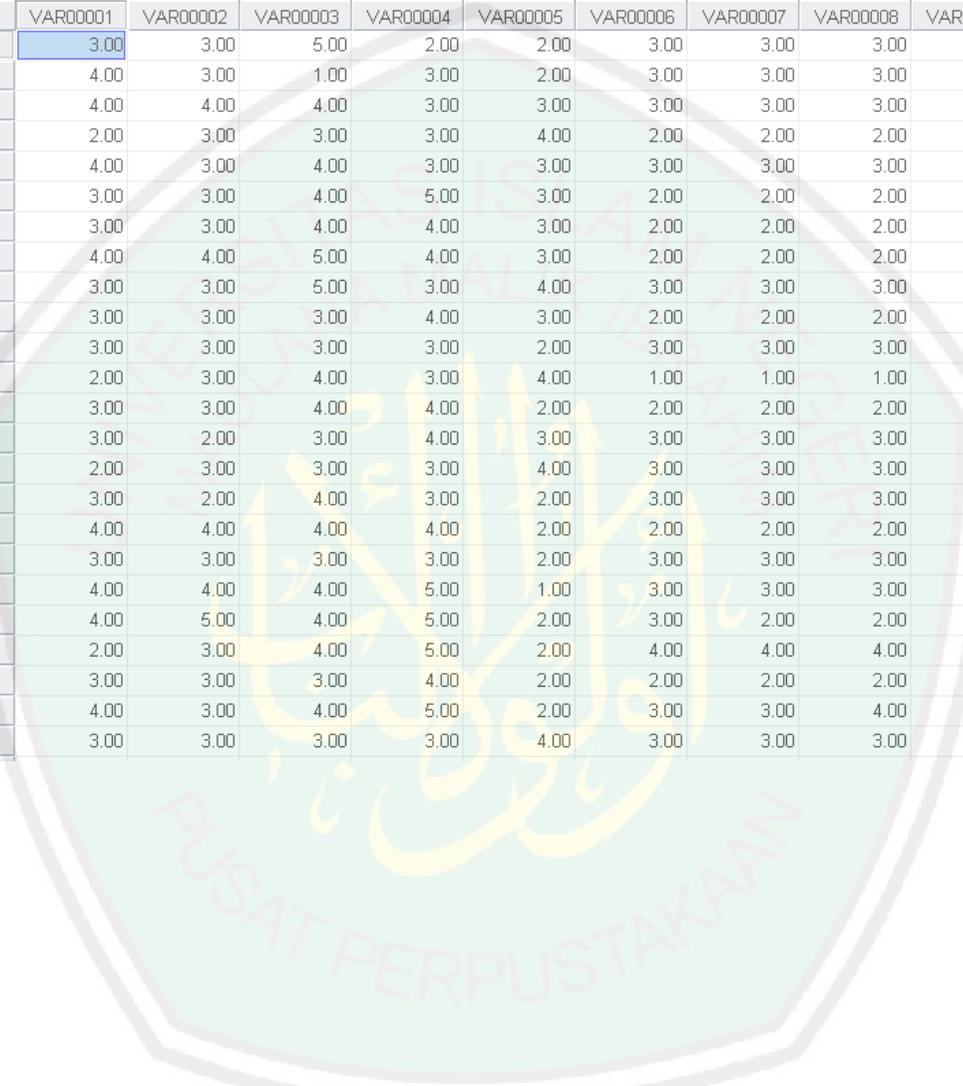
pelayanankeperawatan

N	Valid	41
	Missing	0
Mean		38.32
Std. Error of Mean		1.020
Median		38.00
Std. Deviation		6.529
Variance		42.622
Range		28
Minimum		27
Maximum		55
Percentiles	25	34.00
	50	38.00
	75	43.00

Lampiran 8: data pra penelitian

a. Konsep diri

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015
1	3.00	3.00	5.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	4.00	4.00
2	4.00	3.00	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00
3	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	4.00	3.00
4	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	5.00	4.00	4.00	2.00
5	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
6	3.00	3.00	4.00	5.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
7	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	4.00	2.00
8	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
9	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00
10	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
11	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	2.00
12	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	3.00	4.00
13	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00
14	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
15	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	4.00
16	3.00	2.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	4.00	2.00
17	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	4.00	2.00
18	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	1.00
19	4.00	4.00	4.00	5.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	1.00
20	4.00	5.00	4.00	5.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	5.00	4.00	3.00	3.00	2.00
21	2.00	3.00	4.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	2.00	3.00	2.00
22	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	4.00	1.00	4.00	2.00
23	4.00	3.00	4.00	5.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	2.00
24	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00



	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015
25	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00
26	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00	4.00	2.00
27	4.00	5.00	4.00	5.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	4.00	2.00
28	3.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	5.00	3.00
29	5.00	5.00	5.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00
30	4.00	4.00	5.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	2.00
31	4.00	3.00	4.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00
32	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00
33	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	2.00
34	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	5.00	2.00	4.00	3.00
35	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00	4.00	3.00
36	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	5.00	3.00	5.00	3.00
37	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	2.00
38	4.00	4.00	5.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	5.00	3.00	3.00	3.00
39	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00
40	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00
41	4.00	3.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	2.00	4.00	4.00



	4	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020
1	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
2	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
3	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
4	00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
5	00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	5.00
6	00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
7	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
8	00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
9	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
10	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
11	00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
12	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
13	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
14	00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
15	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
16	00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00
17	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
18	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
19	00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	5.00
20	00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
21	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
22	00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
23	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00
24	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00

	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024
25	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
26	2.00	4.00	3.00	5.00	4.00	3.00	4.00	5.00	5.00
27	2.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
28	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
29	2.00	5.00	5.00	3.00	5.00	4.00	3.00	3.00	5.00
30	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00
31	1.00	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00
32	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
33	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
34	3.00	5.00	5.00	3.00	4.00	3.00	4.00	5.00	3.00
35	3.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	3.00	5.00	3.00
36	2.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
37	3.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00
38	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	5.00	3.00
39	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00
40	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00
41	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015
25	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	5.00	3.00	4.00
26	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00	4.00	5.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	2.00
27	4.00	3.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00
28	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00
29	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	3.00
30	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00
31	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00
32	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00
33	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
34	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00
35	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00
36	4.00	2.00	4.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00
37	4.00	3.00	2.00	3.00	5.00	4.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	5.00	3.00	3.00
38	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00
39	5.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00
40	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
41	4.00	3.00	3.00	5.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00



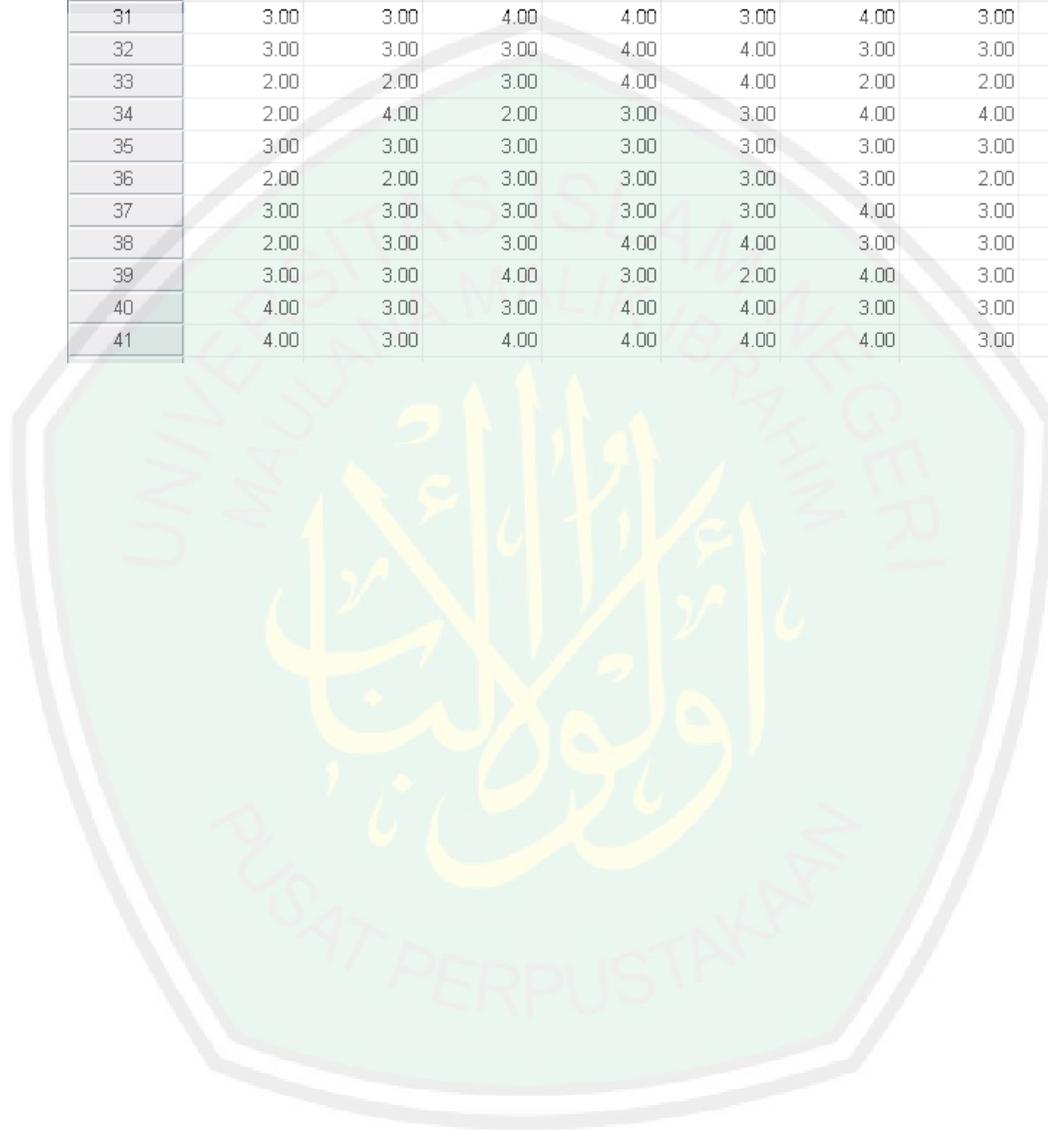
	4	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020
1	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
2	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
3	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
4	00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
5	00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	5.00
6	00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
7	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
8	00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
9	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
10	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
11	00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
12	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
13	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
14	00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
15	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
16	00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00
17	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
18	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
19	00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	5.00
20	00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
21	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
22	00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
23	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00
24	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00

	4	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020
25	00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00
26	00	2.00	4.00	2.00	4.00	2.00	3.00
27	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
28	00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
29	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00
30	00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
31	00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
32	00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	5.00
33	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00
34	00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	5.00
35	00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
36	00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
37	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
38	00	1.00	1.00	2.00	3.00	1.00	3.00
39	00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
40	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
41	00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00

c. Pelayanan keperawatan

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014
1	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
2	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00
3	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
4	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
5	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	2.00
6	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
7	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
8	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	2.00	4.00	5.00	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00
9	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00
10	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
11	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	1.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00
12	2.00	3.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00
13	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
14	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00
15	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	2.00	2.00	3.00	1.00	4.00	2.00
16	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00
17	3.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	4.00
18	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	4.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00
19	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00
20	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00
21	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00
22	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
23	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
24	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00

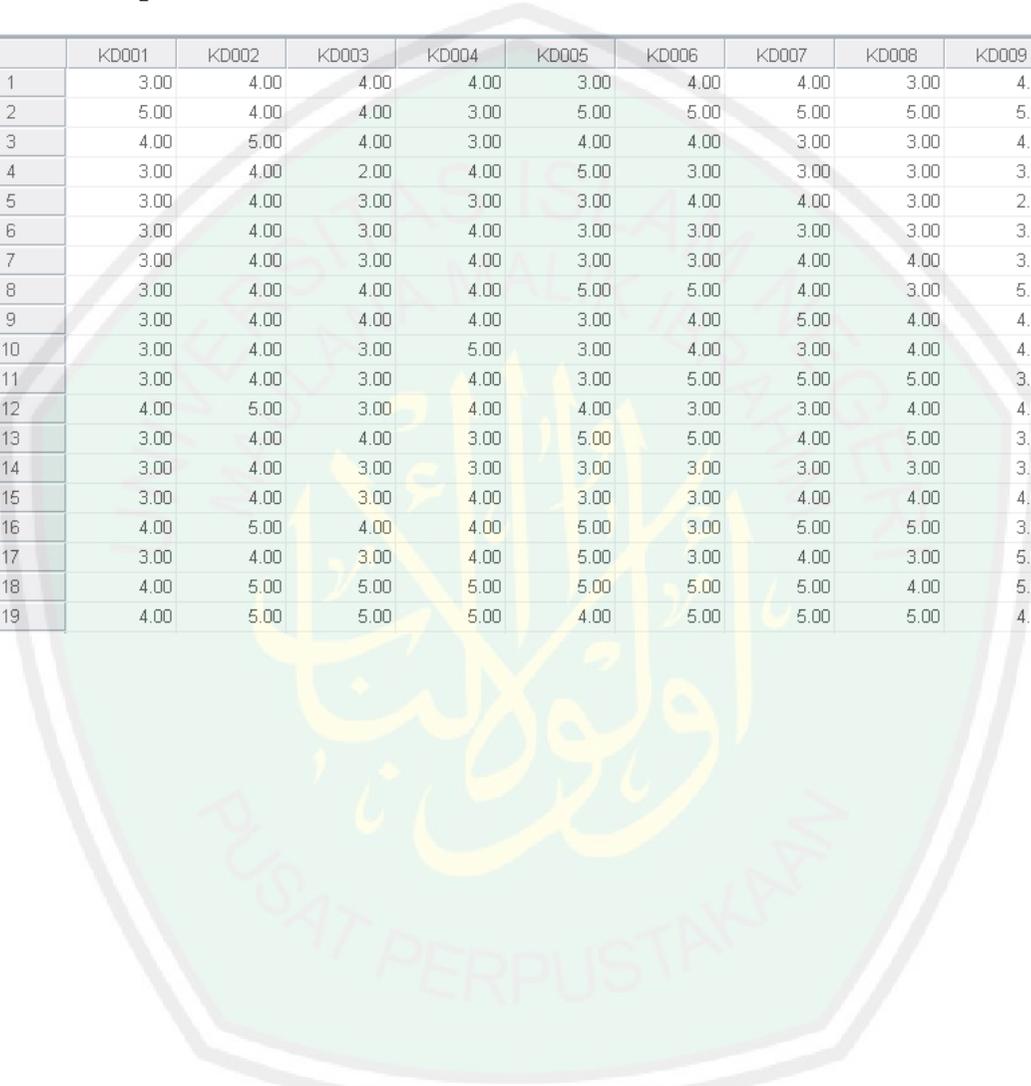
	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014
25	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00
26	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00
27	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
28	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	4.00
29	4.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
30	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00
31	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
32	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
33	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00
34	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00
35	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
36	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00
37	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
38	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00
39	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
40	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
41	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	2.00	2.00



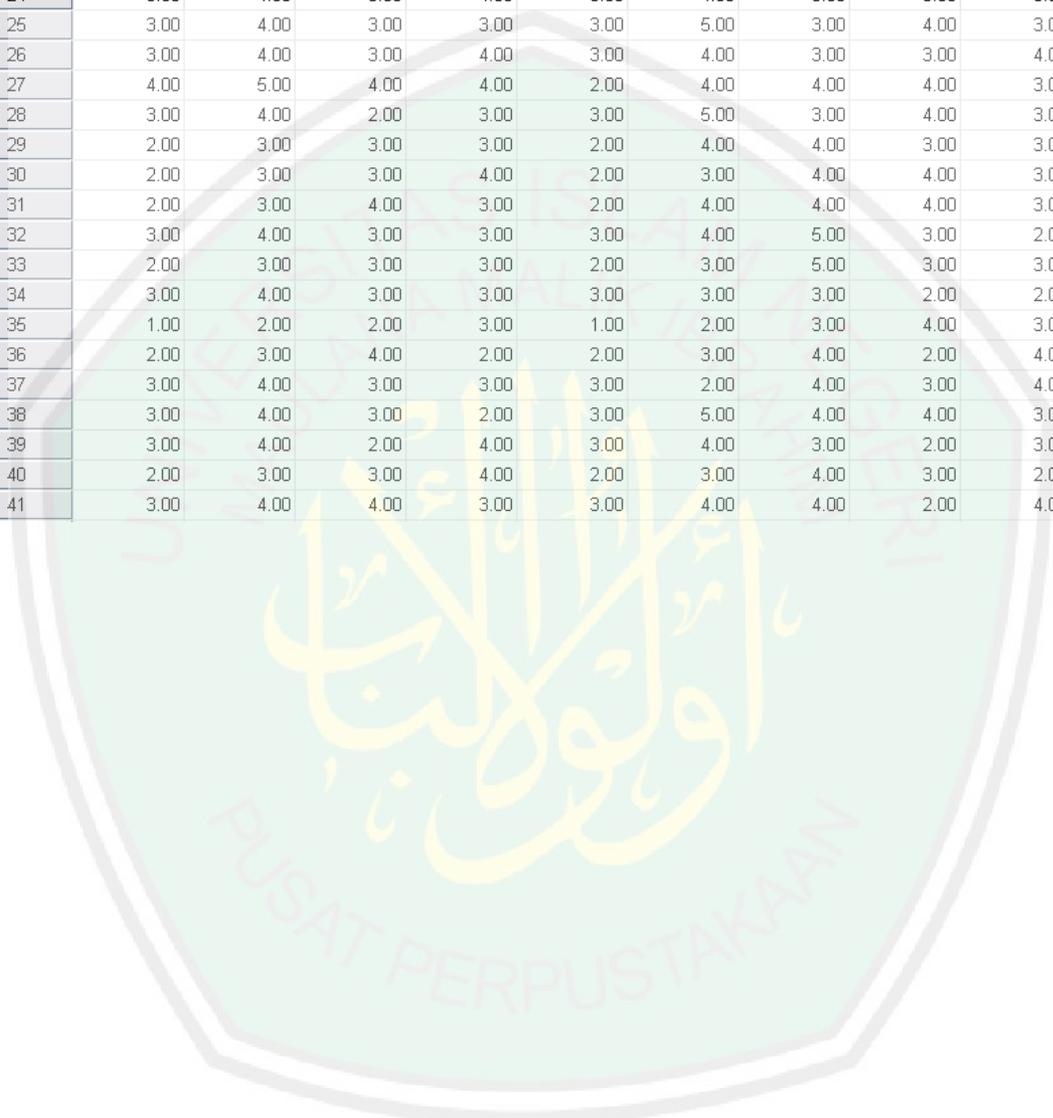
Lampiran 9: data penelitian

a. Konsep diri

	KD001	KD002	KD003	KD004	KD005	KD006	KD007	KD008	KD009	KD010	KD011	KD012	KD013	KD014	KD015
1	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00
2	5.00	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	3.00
3	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00	5.00	3.00
4	3.00	4.00	2.00	4.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00
5	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00
6	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
7	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00
8	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00
9	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00
10	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	5.00	4.00	4.00	3.00
11	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00
12	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00
13	3.00	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00
14	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00
15	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00
16	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	3.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00
17	3.00	4.00	3.00	4.00	5.00	3.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
18	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
19	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00



	KD001	KD002	KD003	KD004	KD005	KD006	KD007	KD008	KD009	KD010	KD011	KD012	KD013	KD014	KD015
20	4.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00
21	3.00	4.00	3.00	3.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
22	3.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00
23	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00
24	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	5.00	2.00	3.00
25	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	3.00	3.00
26	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
27	4.00	5.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00
28	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00
29	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	5.00	3.00
30	2.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
31	2.00	3.00	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00
32	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	5.00	3.00	2.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	3.00
33	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00
34	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
35	1.00	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	2.00
36	2.00	3.00	4.00	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
37	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00	4.00
38	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	5.00	3.00
39	3.00	4.00	2.00	4.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	2.00	4.00	5.00	2.00
40	2.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
41	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00

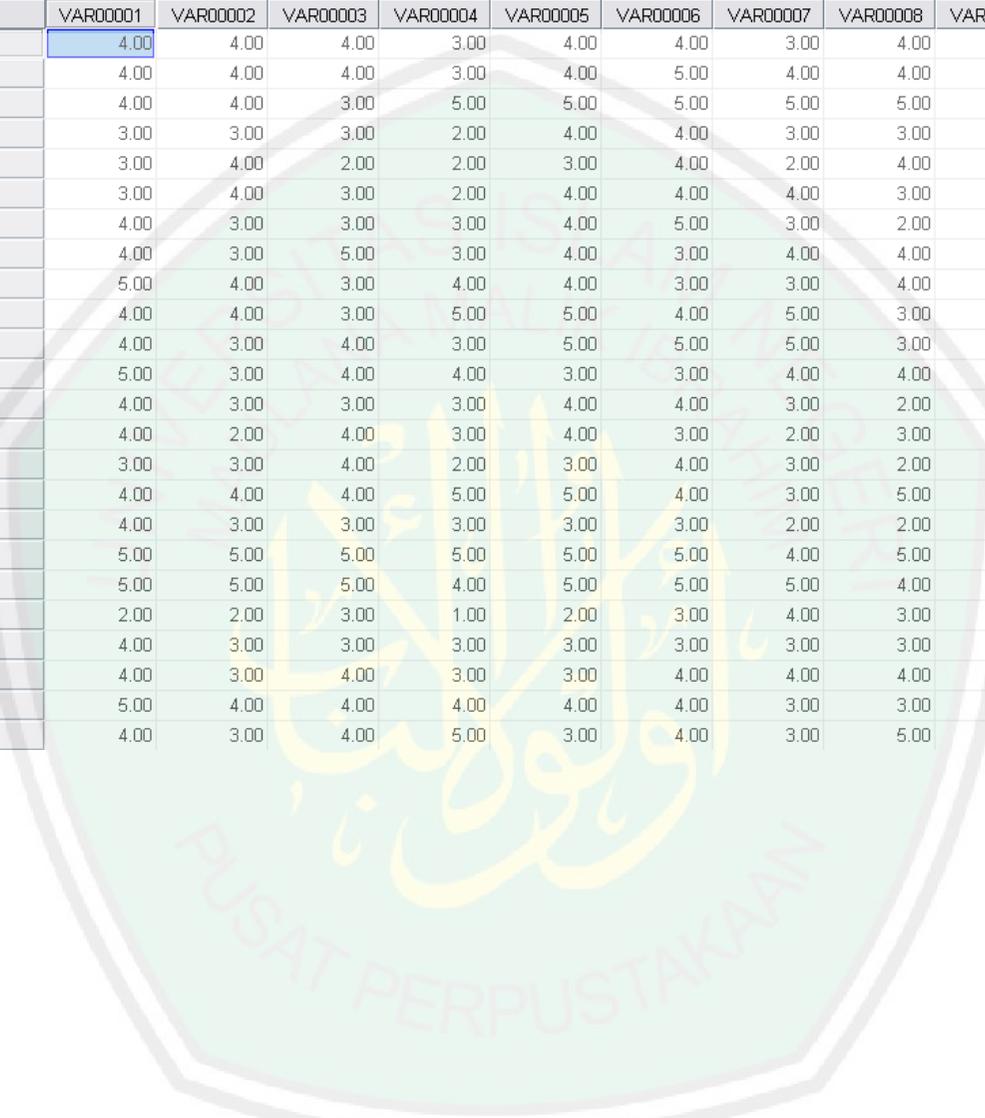


		KD015	KD016	KD017	KD018	KD019	KD020
1	00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
2	00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
3	00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4	00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
5	00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
6	00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
7	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
8	00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
9	00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
10	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
11	00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
12	00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
13	00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
14	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
15	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
16	00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
17	00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
18	00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
19	00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

		KD015	KD016	KD017	KD018	KD019	KD020
20	00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
21	00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
22	00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
23	00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
24	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
25	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
26	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
27	00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
28	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
29	00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
30	00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
31	00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
32	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
33	00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
34	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
35	00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
36	00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
37	00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
38	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
39	00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
40	00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
41	00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

b. Kepuasan kerja

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015
1	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	3.00
2	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	3.00
3	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	3.00	2.00
4	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	5.00	3.00	2.00
5	3.00	4.00	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00
6	3.00	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	2.00
7	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	5.00	3.00	2.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	3.00	3.00
8	4.00	3.00	5.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00
9	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00	5.00	3.00	4.00
10	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	2.00
11	4.00	3.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00
12	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00
13	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	3.00
14	4.00	2.00	4.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00	2.00	3.00
15	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00
16	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	2.00
17	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
18	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00
19	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00
20	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	2.00	1.00
21	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00
22	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
23	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
24	4.00	3.00	4.00	5.00	3.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00

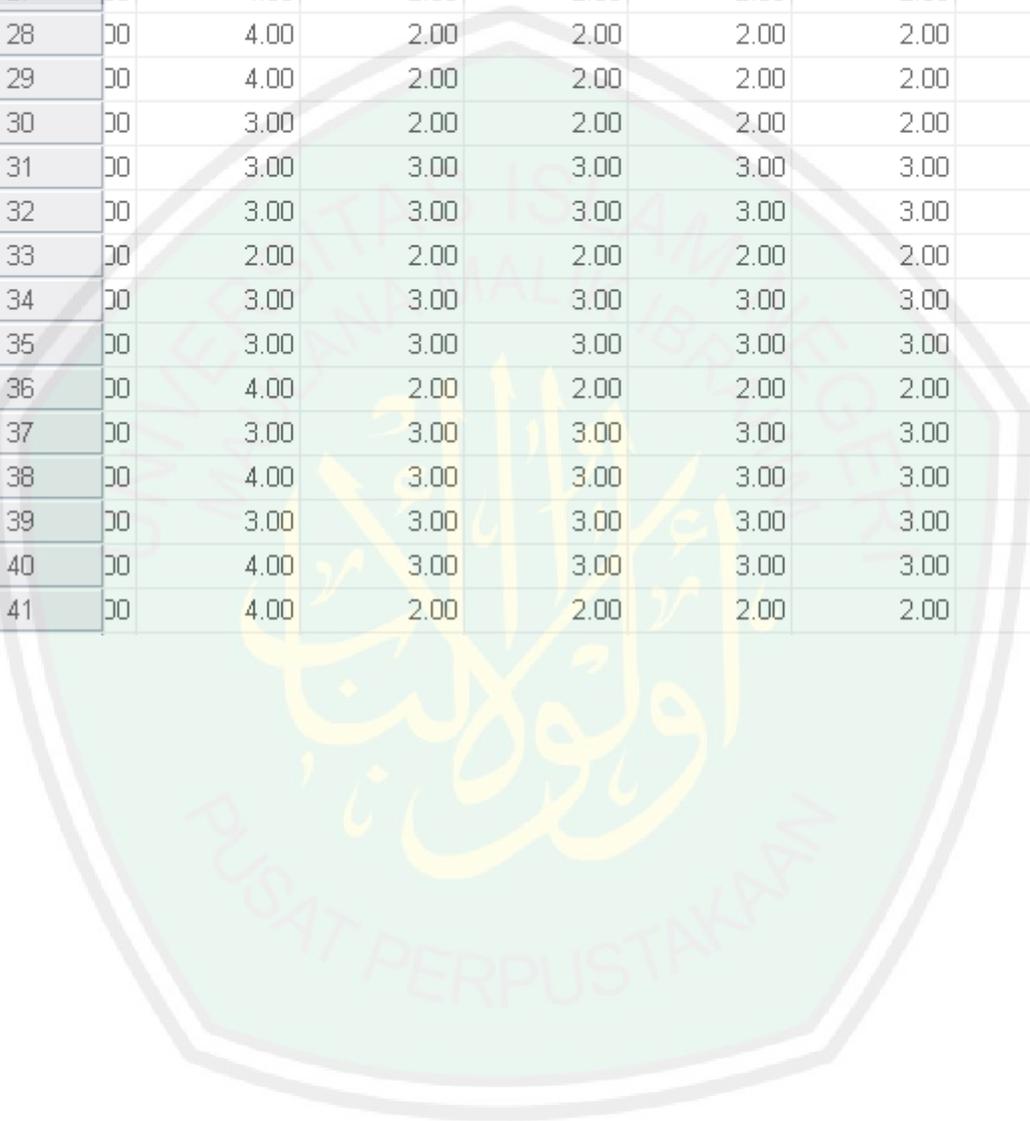


	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015
25	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00
26	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00	4.00	3.00
27	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	2.00
28	4.00	3.00	3.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00
29	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00
30	5.00	4.00	4.00	5.00	3.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	2.00
31	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	5.00	2.00	3.00	3.00
32	4.00	3.00	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00
33	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	2.00
34	4.00	2.00	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
35	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
36	4.00	2.00	4.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00
37	4.00	3.00	2.00	3.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	5.00	3.00	3.00
38	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
39	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
40	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
41	5.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00



	3	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019
1	00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
2	00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
3	00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
4	00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
5	00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
6	00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
7	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
8	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
9	00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
10	00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
11	00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
12	00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
13	00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
14	00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
15	00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
16	00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
17	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
18	00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
19	00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
20	00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
21	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
22	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
23	00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
24	00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00

	3	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019
25	00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
26	00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
27	00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
28	00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
29	00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
30	00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
31	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
32	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
33	00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
34	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
35	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
36	00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
37	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
38	00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
39	00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
40	00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
41	00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00



c. Pelayanan keperawatan

	PK001	PK002	PK003	PK004	PK005	PK006	PK007	PK008	PK009	PK010	PK011	PK012	PK013	PK014
1	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00
2	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
3	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
4	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00
5	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00
6	2.00	4.00	2.00	1.00	2.00	1.00	4.00	1.00	4.00	4.00	1.00	1.00	4.00	1.00
7	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00
8	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
9	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00
10	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
11	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
12	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	2.00	2.00
13	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
14	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00
15	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
16	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
17	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	2.00
18	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
19	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
20	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	2.00	4.00	5.00	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00
21	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00
22	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
23	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	1.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00
24	2.00	3.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00

	PK001	PK002	PK003	PK004	PK005	PK006	PK007	PK008	PK009	PK010	PK011	PK012	PK013	PK014
25	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
26	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00
27	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	2.00	2.00	3.00	1.00	4.00	2.00
28	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00
29	3.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	4.00
30	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	4.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00
31	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00
32	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00
33	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00
34	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
35	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
36	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
37	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00
38	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00
39	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
40	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	4.00
41	4.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00

