

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN  
DENGAN KEPERCAYAAN (*TRUST*) TERHADAP RSUD Dr. MOEWARDI**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memenuhi Derajat Sarjana S-1



Disusun Oleh :

JEFRI REZA P.

F 100 090 305

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2013**

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN  
DENGAN KEPERCAYAAN (*TRUST*) TERHADAP RSUD Dr. MOEWARDI**

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Psikologi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Mencapai Derajat Sarjana

(S-1) Psikologi

Diajukan Oleh :

**Jefri Reza Pahlevi**

**F 100 090 305**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2013**

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN  
DENGAN KEPERCAYAN (*TRUST*) TERHADAP RSUD Dr. MOEWARDI**

Di ajukan oleh:

**JEFRI REZA PAHLEVI**

**F 100 090 305**

Telah disetujui untuk dipertahankan

Di depan dewan penguji skripsi S-1

Telah disetujui oleh

**Pembimbing Utama**



**Puji Sutyo Yuwono, S.Psi., M.Si., P.Si**

**Tanggal 09 November 2013**

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN  
DENGAN KEPERCAYAAN (*TRUST*) TERHADAP RSUD Dr. MOEWARDI

Diajukan oleh:

**Jefri Reza Pahlevi**

**F 100 090 305**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 21 Oktober 2013

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Penguji Utama

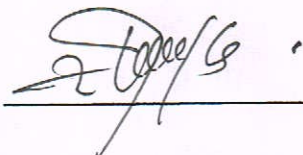
**Susatyo Yuwono, S.Psi., M.Si., Psi.**

Penguji Pendamping I

**Setia Asvanti, S.Psi.**

Penguji Pendamping II

**Dra. Zahrotul Uyun, M. Si.**

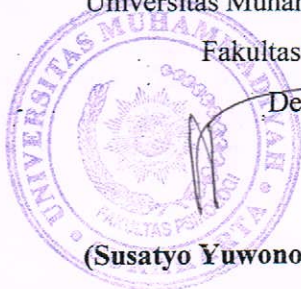


Surakarta

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Psikologi

Dekan,



(Susatyo Yuwono, S.Psi., M.Si., Psi.)

## SURAT PERNYATAAN

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jefri Reza Pahlevi

NIM : F. 100 090 305

Fakultas/ Jurusan : Psikologi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan segala kesungguhan. Apabila dilain waktu ditemukan hal- hal yang bertentangan dengan pernyataan saya, maka saya bersedia menerima konsekuensinya.

Allhamdulillahirobbilalamin

Surakarta, 20 Agustus 2013

Yang Menyatakan



(Jefri Reza. P)

08811135443

## **MOTTO**

Apabila kamu tidak bisa berbuat kebaikan kepada orang lain dengan kekayaanmu, maka berilah mereka kebaikan dengan wajahmu yang berseri-seri, disertai akhlak yang baik

(Nabi Muhammad SAW)

**Jangan Ambil Sekali!!!!**

(Choach RD)

**VISI, MISI DAN TUJUAN FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**VISI**

Menjadi Pusat Pendidikan Psikologi  
yang Dapat Mengedepankan Risalah Islam dan Budaya Indonesia

**MISI**

Mengembangkan Pendidikan Psikologi  
Di Tingkat Sarjana dan Magister Psikologi Profesi

**TUJUAN**

Menjadi Fakultas Psikologi yang Terkemuka di Indonesia  
Meningkatkan Peran Psikologi Dalam Upaya Membangun  
Kualitas Kesehatan Mental Masyarakat

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati, cinta dan doa, karya sederhana ini penulis persembahkan untuk:

Ayah dan Ibu atas doa dan kasih sayang yang tak pernah berhenti dan selalu memberikan dukungan yang sangat besar

Orang – orang yang telah mendukung dengan kasih sayang dan cinta dalam perjalanan hidup penulis

Terimakasih untuk kebersamaan yang tulus selama ini



## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Wr, Wb*

Penulis panjatkan puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis hingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini dapat terwujud dan selesai dengan baik karena adanya bantuan dari berbagai macam pihak maka dari itu, dengan rendah hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran selama proses pembuatan karya ini, atas ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan karya ini.
2. Orang tua, terimakasih Ayah Cuk Widada dan Ibu Nurkhayati, yang selama ini memberikan dukungan, dan doa yang sangat luar biasa.
3. Kakak dan Adik tercinta, terimakasih untuk saudara dan saudariku Tiffany Tiara Frisky dan Noval Tio atas dukungan dan doa selama ini.
4. Bapak Susatyo Yuwono, S.Psi., M.Si., selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta dan selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian demi terselesainya skripsi ini, juga telah berkenan meberikan pengarahan, saran serta petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Direktur dan seluruh staff RSUD Dr. Moewardi Surakarta, terimakasih atas kepercayaan yang diberikan kepada penulis sehingga berkenan memberikan ijin penelitian.
6. Ibu Wiwien Dinar Pratisti, Dra. M.Si selaku dosen pembimbing akademik terimakasih atas bantuan dan bimbingan selama penulis menjalani studi.

7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Psikologi UMS, yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis menimba ilmu, serta seluruh staf administrasi Fakultas Psikologi yang telah membantu dalam kelancaran penulisan ini.
8. Orang – orang terdekat, terimakasih kepada Nadea Fitria, teman – teman kost Santosa, Ardian F, Indah M, Mega C, Juni A, Rizka S, Rahmad Y, Rahmad D, Mutisari, Rizky T, Utami PA. terimakasih atas dukungan, doa, dan kebersamaan kita selama ini.
9. Teman – teman tim futsal Psikologi UMS Rahmad, Dimas A, Dimas C, Gurita, Ade, Gautama, Taufik, Meihar, Rizal, Safrizal, Faisal, Iqbal, Candra, Candra I, mas Sapta, atas kerja sama dan kebersamaan selama ini.
10. Teman – teman angkatan'09, terimakasih atas kerjasama, kebersamaan selama ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan dan doanya.

Harapan penulis semoga karya ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi perkembangan dunia psikologi serta tidak terhenti pada penelitian ini saja.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Surakarta, 21 Oktober 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
MOTTO .....	vi
HALAMAN VISI, MISI, DAN TUJUAN .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Penelitian .....	8

C. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) Terhadap Rumah Sakit.....	10
1. Pengertian Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) Terhadap Rumah Sakit.....	10
2. Aspek Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) Terhadap Rumah Sakit .....	13
3. Faktor – faktor yang mempengaruhi Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) Terhadap Rumah Sakit` .....	14
B. Persepsi Terhadap Pelayanan Keperawatan.....	16
1. Pengertian Persepsi Terhadap Pelayanan Keperawatan .....	16
2. Aspek – aspek Persepsi Terhadap Pelayanan Keperawatan .....	19
3. Faktor – faktor Persepsi Terhadap Pelayanan Keperawatan.....	21
C. Masa Dewasa Awal.....	24
D. Hubungan Antara Persepsi Terhadap Pelayanan Keperawatan dengan Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) Terhadap RSUD Dr. Moewardi .....	28
E. Hipotesis Penelitian .....	31
BAB III METODE PENELITIAN .....	32
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	32
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
C. Subjek Penelitian .....	33
D. Metode Pengumpulan Data.....	35
E. Validitas dan Reliabilitas .....	39
F. Metode Analisis Data.....	40
BAB IV LAPORAN PENELITIAN .....	42

A. Persiapan Penelitian .....	42
1. Orientasi Kancan Penelitian .....	42
2. Persiapan Alat Pengumpulan Data .....	44
3. Uji Coba Skala .....	48
4. Penyusunan Alat Setelah Uji Coba .....	53
B. Pengumpulan Data Penelitian .....	56
1. Penentuan Subjek Penelitian .....	56
2. Pelaksanaan Pengumpulan Data .....	56
3. Skoring Untuk Uji Hipotesis .....	57
C. Analisis Data .....	57
1. Uji Asumsi .....	58
a. Uji Normalitas .....	58
b. Uji Linieritas .....	58
2. Uji Hipotesis .....	59
3. Sumbangan Efektif .....	59
4. Kategorisasi .....	60
D. Pembahasan .....	61
BAB V PENUTUP .....	70
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	70
DAFTAR PUSTAKA .....	72
LAMPIRAN .....	76

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1. <i>Blue Print</i> Skala Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) Terhadap Rumah Sakit .....	45
Tabel 2. <i>Blue Print</i> Skala Persepsi Terhadap Pelayanan Keperawatan .....	47
Tabel 3. Skala Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) Terhadap Rumah Sakit setelah uji validitas dan reliabilitas .....	51
Tabel 4. Skala Persepsi Terhadap Pelayanan Keperawatan setelah uji validitas dan reliabilitas .....	52
Tabel 5. Rangkuman Hasil Validitas dan Reliabilitas .....	53
Tabel 6. Susunan Aitem Skala Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) terhadap RSUD untuk Penelitian .....	54
Tabel 7. Susunan Aitem Skala Persepsi terhadap Pelayanan Keperawatan untuk Penelitian .....	55
Tabel 8. Uji Hipotesis <i>product moment</i> , sumbangan efektif, kategorisasi.....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Prosentasi Persepsi Terhadap Pelayanan Keperawatan .....	65
Gambar 2. Prosentase Kepercayaan ( <i>trust</i> ) Terhadap RSUD .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
VALIDITAS DAN RELIABILITAS PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN .....	77
VALIDITAS DAN RELIABILITAS KEPERCAYAAN ( <i>TRUST</i> ) TERHADAP RSUD .....	102
DATA PENELITIAN PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN .....	118
DATA PENELITIAN KEPERCAYAAN ( <i>TRUST</i> ) TERHADAP RSUD.....	134
UJI ASUMSI DAN HIPOTESIS .....	147
KATEGORISASI .....	152
SKALA PENGUKURAN .....	157
<i>BLUE PRINT</i> SKALA PENGUKURAN .....	167
SURAT IZIN PENELITIAN DAN BUKTI OLAH DATA .....	175



# HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPERCAYAAN (*TRUST*) TERHADAP RSUD Dr. MOEWARDI

## Abstraksi

Jefri Reza Pahlevi

Susatyo Yuwono

Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta

Kepercayaan terhadap RSUD merupakan keyakinan yang dimiliki oleh pasien terhadap system pelayanan rumah sakit dalam membantu pasien untuk sembuh. Kenyataannya akan selalu ada pasien yang belum sepenuhnya percaya kepada rumah sakit. Kepercayaan terhadap RSUD timbul karena penilaian yang positif dari pasien terhadap pelayanan yang diberikan tenaga perawat di RSUD. Karena perawatlah yang menjadi ujung tombak pelayanan dirumah sakit dan melayani pasien rawat inap selama 24 jam. Pelayanan yang baik dapat membentuk persepsi positif pada pasien, persepsi positif tersebut mempengaruhi kondisi psikologis pasien yang berujung pada yakin dan percaya pada rumah sakit tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui hubungan antara persepsi terhadap pelayanan keperawatan dengan kepercayaan terhadap RSUD Dr. Moewardi. 2) Untuk mengetahui tingkat persepsi terhadap pelayanan keperawatan RSUD Dr. Moewardi. 3) Untuk mengetahui tingkat kepercayaan terhadap RSUD Dr. Moewardi. 4) Untuk mengetahui SE (Sumbangan Efektif) antara persepsi terhadap pelayanan keperawatan dengan kepercayaan terhadap RSUD Dr. Moewardi. Hipotesis yang diajukan adalah terdapat hubungan positif antara persepsi terhadap pelayanan keperawatan dengan kepercayaan terhadap RSUD.

Subjek dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yaitu pasien rawat inap kelas I, II, III RSUD Dr. Moewardi yang menempati ruang Mawar 1, Melati 1 dan 3, Anggrek 2, serta Aster 5 yang telah diseleksi dengan teknik *purposive sampling* berdasarkan karakteristik usia 27 tahun keatas dan sudah mengalami lebih dari satu kali rawat inap di RSUD Dr. Moewardi. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala, yaitu skala persepsi terhadap pelayanan keperawatan dan skala kepercayaan terhadap RSUD dan dianalisis dengan teknik analisis *product moment*.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu: 1) Terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara persepsi terhadap pelayanan keperawatan dengan kepercayaan terhadap RSUD ditunjukkan dengan nilai  $(r) = (r) = 0,370$  dan  $(p) = 0,000$  ( $p < 0,01$ ). 2) Tingkat persepsi terhadap pelayanan keperawatan RSUD Dr. Moewardi tergolong sedang. 3) Tingkat

kepercayaan terhadap RSUD Dr. Moewardi tergolong sedang. 4) Sumbangan efektif persepsi terhadap pelayanan keperawatan dengan kepercayaan terhadap RSUD Dr. Moewardi sebesar 17,3%, ditunjukkan oleh koefisien determinan ( $r^2$ ) = 0,173

**Kata kunci:** *kepercayaan pelanggan, kepercayaan terhadap perusahaan, persepsi terhadap pelayanan keperawatan, rumah sakit.*