

LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Data Pribadi

Nama Lengkap : Kasih Nadhirah
Tempat/Tanggal Lahir : Kutai Lama, 31 Oktober 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Jl. Junjung Buih Rt.02
Alamat Email : nadhirahkasih@gmail.com
Nama Ayah : Asdiansyah
Nama Ibu : Asmawati

B. Riwayat Pendidikan Formal

Tahun Tamat	Sekolah/Institusi/Universitas	Jurusan
2013	SD Negeri 010 Anggana	-
2016	SMP Negeri 002 Anggana	-
2019	SMA Negeri 001 Anggana	IPA

Lampiran 2 Surat Telah Melaksanakan Penelitian



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN
RSUD I.A. MOEIS
Jln. H.A.M.M Rifaddin Samarinda Telp. 0541-7269006/7288960
Fax. 0541 7268893 Email: rsud_iam@yahoo.com/rsud.abdoel.moeis@gmail.com

Samarinda, 12 April 2023

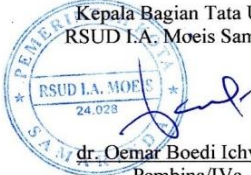
Nomor : 445.1.02/1760/100.02.028 Kepada Yth.
Sifat : Biasa Ka. Prodi S1 Kesehatan Masyarakat
Lampiran : - Universitas Muhammadiyah
Perihal : Persetujuan Izin Penelitian Kalimantan Timur
di-
Tempat

Sehubungan dengan surat Saudara nomor 202/FIK.3/C.2/B/2023 tanggal 29 Maret 2023, perihal Permohonan Izin Penelitian Skripsi atas:

Nama : Kasih Nadhirah
NIM : P07223119033
Judul Penelitian : **Hubungan Komunikasi Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda**

DAPAT DIBERIKAN dengan memperhatikan dan mematuhi peraturan yang berlaku di RSUD I.A. Moeis Samarinda. **Kepada Mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan untuk mempresentasikan hasil penelitian di RSUD I.A. Moeis Samarinda secara OFFLINE/ONLINE sebelum melakukan seminar hasil dengan instansi terkait.**

Demikian surat pemberitahuan ini disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Bagian Tata Usaha
RSUD I.A. Moeis Samarinda

dr. Oemar Boedi Ichwanto
Pembina/IVa
NIP. 196803142001121003

Lampiran 3 Surat Persetujuan Penelitian



UMKT
Program Studi
Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat

Telp. 0541-748511 Fax.0541-766832

Website <http://kesmas.umkt.ac.id>

email: kesmas@umkt.ac.id



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 269/FIK.3/C.3/B/2023
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Yth.

Direktur RSUD Inche Abdoel Moeis
di Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat teriring salam dan do'a kami haturkan semoga Bapak/Ibu selalu dalam keadaan sehat walafiat.

Sehubungan penyusunan tugas akhir Skripsi Mahasiswa Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, bersama ini disampaikan permohonan izin penelitian di RSUD Inche Abdoel Moeis dengan nama mahasiswa berikut :

Nama : Kasih Nadhirah
NIM : 1911102413040
Judul Penelitian : Hubungan Komunikasi Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda


Pelaksanaan waktu kegiatan disesuaikan dengan tempat Bapak/Ibu pimpin. Demikian yang dapat disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Samarinda, 16 Ramadhan 1444 H
07 April 2023 M

Ketua Prodi S1 Kesehatan Masyarakat




Nida Amalia, M.PH
NIDN. 1101119301

Tembusan disampaikan kepada:

1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Arsip

Lampiran 4 Kuesioner Penelitian

SURAT PERSETUJUAN (INFORMED CONSENT)

Kepada Yth. Responden
Di Tempat.

Dengan Hormat,
Saya Mahasiswi S1 Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas
Muhammadiyah Kalimantan Timur:

Nama : Kasih Nadhirah
NIM : 1911102413040

Bermaksud akan melakukan penelitian mengenai “Hubungan Komunikasi Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda”. Segala informasi yang Anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan saya bertanggung jawab apabila informasi yang diberikan akan merugikan Saudara/i. sehubungan dengan hal tersebut, apabila Saudara/i setuju untuk ikut serta dalam penelitian ini mohon untuk menandatangani kolom yang telah disediakan.

Atas kesediaannya saya mengucapkan terima kasih.

Samarinda,.....2022

Responden,

(.....)

LEMBAR KUISSIONER
HUBUNGAN KOMUNIKAS TENAGA KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT I.A
MOEIS KOTA SAMARINDA

Petunjuk Pengisian

1. Istilah identitas secara lengkap dan benar
2. Isilah dengan cara memberikan tanda cek (√) pada kolom jawaban yang tersedia, apabila jawaban anda ya atau tidak
3. Dalam memilih jawaban, anda cukup memilih satu jawaban disetiap pertanyaan
4. Nomor responden akan diisi oleh peneliti

Identitas Responden

1. Nomor Responden :
2. Nama :
3. Jenis Kelamin :
4. Usia :
5. Pendidikan :
6. Pekerjaan :

Komunikasi			
No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Dokter bersedia menjawab pertanyaan terkait penyakit		
2.	Pasien diberikan informasi yang memadai tentang pengobatan mereka		
3.	Pasien diberikan informasi yang memadai tentang kondisi kesehatannya		
4.	Pasien mendapat penjelasan yang memadai tentang pemeriksaan yang dilakukan		
Kepuasan			
No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Perawat tidak memperlakukan pasien berbeda-beda		

2.	Saya tidak menunggu lama proses keluar dari rumah sakit ini karena petugas administrasi cekatan		
3.	Cara perawat menyampaikan kondisi kesehatan tidak membuat saya cemas		
4.	Dokter menjelaskan tujuan dari tes-tes kesehatan yang saya jalan		
5.	Saya mendapat kepastian berapa lama saya harus menunggu sesudah mendaftar		
6.	Saya merasa leluasa menyampaikan keluhan kondisi kesehatan saya pada dokter		
7.	Saya tidak mengalami rumitnya mengurus administrasi keuangan di rumah sakit ini		
8.	Saya merasa biaya pengobatan di rumah sakit ini sebanding dengan pelayanan yang saya dapat		
9.	Saya tidak tersesat ketika menuju ke ruangan lain karena adanya petunjuk arah di rumah sakit ini		
10.	Ruang tunggu rumah sakit ini bagi saya tidak membosankan		











Lampiran 5 Surat Konsultasi


LEMBAR KONSULTASI

Nama : Kasih Nadhirah

Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda

Pembimbing : Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D

No	Tanggal	Konsultasi	Hasil konsultasi	Paraf
1.	10 Oktober 2022	Konsultasi tema kelompok	Acc	
2.	27 Oktober 2022	Konsultasi judul Skripsi skripsi KDM dan variabel penelitian	Acc	
3.	2 Januari 2023	Konsultasi Proposal Bab 1	Revisi	
4.	3 Januari 2023	konsultasi Proposal Bab 2	Revisi	
5.	13 Januari 2023	konsultasi Proposal Bab 1 dan 2	Revisi	
6.	26 Januari 2023	konsultasi Proposal Bab 1 dan 2	Revisi	
7.	4 Februari 2023	konsultasi Proposal Bab 1,2	Revisi	
8.	11 Februari 2023	konsultasi Proposal Bab 1 dan 2	Acc	
9.	9 Mei 2023	Pembuatan Hasil setelah penelitian	Revisi	
10.	12 Mei 2023	Konsultasi Hasil dan Kesimpulan	Revisi	

11.	21 Mei 2023	Konsultasi Hasil dan Kesimpulan	Acc	
-----	-------------	---------------------------------	-----	---

**Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18)
ke dalam Bahasa Indonesia**

Vella Imaninda¹ & Saifuddin Azwar²

^{1,2}Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada

Abstract. This research purpose to develop a valid and reliable patient satisfaction tool. The modification procedures include: preparation, practice, and finalization. The result of modification is called Patient Satisfaction Questionnaire 2017 (KKP-2017). Aspects in KKP-2017 include: interpersonal manner, technical quality/professionalism behavior, accessibility/convenience, financial aspects, and physical environment. Data analysis includes content validity, item scale correlation and reliability. The result of content validity in 82 items cover three questionnaire formats which include KKP-2017 Format 40, Format 25, and Format 10. Items selection is considered by correlation coefficient > 0,3 that yield 40 items with reliability estimation 0,936, KKP-2017 Format 25 with reliability estimation 0.928 and KKP-Format 10 with reliability estimation 0.883. KKP-2017 can be used to measure the level of patient satisfaction in hospital services.

Keywords: patient satisfaction questionnaire, tools modification, PSQ-18, health service, measurement, content validity, reliability

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini adalah mengembangkan alat ukur kepuasan pasien yang valid dan reliabel. Prosedur modifikasi meliputi: persiapan, pelaksanaan, dan finalisasi. Hasil modifikasi PSQ-18 disebut dengan Kuesioner Kepuasan Pasien 2017 (KKP-2017). Aspek dalam KKP-2017 antara lain: perilaku interpersonal, kualitas teknis/perilaku profesionalisme, akses/kenyamanan, keuangan/aspek finansial, dan lingkungan fisik. Analisis data meliputi uji validitas isi, analisis daya beda butir, dan uji reliabilitas. Hasil uji validitas isi butir terhadap 82 tiga format kuesioner, yaitu KKP-2017 Format 40, Format 25, dan Format 10. Pemilihan butir berdasarkan daya beda butir >0,3 menghasilkan 40 butir dengan estimasi reliabilitas sebesar 0,936, KKP-2017 Format 25 memiliki estimasi reliabilitas sebesar 0,928, dan KKP-Format 10 memiliki estimasi reliabilitas sebesar 0,883. KKP-2017 dapat digunakan untuk mengungkap tingkat kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit.

Kata Kunci: kuesioner kepuasan pasien, modifikasi alat ukur, PSQ-18, layanan kesehatan, pengukuran, validitas isi, reliabilitas isi

Rumah sakit merupakan salah satu institusi sektor kesehatan berperan sebagai kesehatan bagi masyarakat. Negara me-

ngatur dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat

¹ Korespondensi mengenai isi artikel ini dapat dilakukan melalui : yella.imaninda@mail.ugm.ac.id
² Atau melalui sfazwar@ugm.ac.id

Predictors of Patient Satisfaction With Quality of Healthcare in University Hospitals in Ghana



Albert Ahenkan¹*, Kofi Aduo-Adjei¹

¹Department of Public Administration and Health Service Management, Business School, University of Ghana, Accra, Ghana

*Corresponding Author: Albert Ahenkan, Ph.D., Senior Lecturer, Department of Public Administration and Health Service Management, Business School, University of Ghana, Accra, Ghana. Tel: 233024695518, Email: aahenkan@ug.edu.gh

Received November 27, 2016, Accepted January 24, 2017, Online Published February 19, 2017

Abstract

Background: For over 2 decades, Ghana's Ministry of Health (MOH) has been resolved to continuously improve the quality of healthcare in a cost-effective manner. Strategies have been adopted to enhance client satisfaction with healthcare services and delivery.

Objective: The current study examined patient satisfaction with the quality of healthcare in Ghana by comparing healthcare services at the University of Ghana Hospital (UGH) and the University of Cape Coast Hospital (UCH).

Methods: This cross-sectional study was conducted in 2014-2015 with primary data collected from patients at UGH and UCH. Structured questionnaires were administered based on the stratified and convenience sampling methods to select patients receiving healthcare at the outpatients departments of the 2 hospitals. Descriptive statistics and linear regression analysis were used to analyze the data with the help of SPSS version 20.

Results: The findings indicated that empathy ($\beta = -.14, P = .003$), communication ($\beta = .26, P = .00$), culture ($\beta = .17, P = .008$), tangibles ($\beta = .12, P = .040$), and priority ($\beta = .18, P = .002$) are significant predictors of patient satisfaction.

Conclusion: Management at the 2 studied hospitals should streamline their quality healthcare policies based on the dimensions of effective communication, empathy, culture, tangibles, and priority to enhance patient satisfaction.

Keywords: Healthcare, Hospitals, Patients, Satisfaction

1. Background

In recent years, findings of studies in developed countries on the quality of healthcare delivery have increasingly influenced developing nations in assessing the quality of their healthcare systems. Outcomes from these findings have received special prominence as a measure of quality healthcare.¹ Assessing outcomes has merit both as an indicator for the effectiveness of different health interventions and as part of a monitoring system directed at improving the quality of care and detecting its deterioration.^{2,3} Quality assessment studies over three decades usually measure one of three types of outcomes: costs, medical outcomes, or patient satisfaction.^{4,5} Patient satisfaction has gained greater importance specifically in developing countries. It is both a service quality indicator and a quality component. Strong healthcare systems enable healthcare providers to deliver better quality and value to patients.^{6,7}

Over the years, Ghana's Ministry of Health (MOH) has been concerned about quality of care, which has a strong resultant effect on client satisfaction. However, the pace of improvements in quality of care has been slow, partially because quality improvement activities have received

inadequate priority. In lieu of this, there have been efforts to research quality of healthcare services, of which patient satisfaction is an indicator, and the institutionalization of quality assurance in Ghanaian healthcare facilities.^{8,9}

In Ghana, many of the studies on healthcare quality have focused on quality award dimensions.¹⁰⁻¹³ Studies conducted in public hospitals over the years have provided substantive evidence that the quality of healthcare services is inadequate both by objective measures in the opinions of patients and by healthcare providers.^{14,15} Moreover, research on quality healthcare has generally reported poor service delivery through long waiting times, frequent shortages of drugs, and the poor attitudes of healthcare providers as factors militating against patient satisfaction with healthcare in Ghana.^{8,13}

In view of this, the continuous monitoring and evaluation of policyholders' views on the quality of healthcare is necessary for quality improvement purposes; it will provide some kind of feedback for healthcare professionals and policymakers. An extensive empirical search revealed that a single study has been conducted on patient satisfaction with quality healthcare using a comparative approach with focus on institutional facilities (university hospitals) in

HUBUNGAN KOMUNIKASI DAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN

Rusnoto^a, M.Purnomo^a, Tri Puji Utomo^c

^{a,b} Universitas Muhammadiyah Kudus

^arusnoto@umkudus.ac.id

^bmpurnomo@umkudus.ac.id

Abstrak

Pendahuluan: kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan pelayanan keperawatan. Beberapa fenomena kepuasan pasien rawat inap bervariasi puas dan tidak puas. Komunikasi yang efektif dan kualitas pelayanan keperawatan merupakan faktor yang berkontribusi pada kepuasan pasien. Tujuan penelitian untuk menganalisis hubungan komunikasi dan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap. Metode: desain penelitian observasional cross sectional. Sampel sebanyak 90 responden dengan teknik consecutive sampling. Alat penelitian menggunakan kuesioner komunikasi, kuesioner pelayanan keperawatan, dan kuesioner kepuasan pasien yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data bivariat menggunakan *fisher exact test*. Hasil: Karakteristik pasien rawat inap menunjukkan rerata umurnya 45,4 tahun, jenis kelamin 52,2% laki-laki, pendidikan terbanyak SMA (36,7%), dan 34,4% memiliki pekerjaan PNS/TNI/Polri. Hasil variabel penelitian menunjukkan 83,3% komunikasi baik, 96,7% pelayanan keperawatan baik, dan 95,6% pasien puas. Hasil uji statistik *fisher exact test* menunjukkan hubungan signifikan komunikasi dengan kepuasan pasien ($p=0,001$). Saran: perawat perlu mempertahankan komunikasi yang baik, cepat, dan tanggap agar menghasilkan kepuasan pasien rawat inap.

Kata kunci: komunikasi; pelayanan keperawatan; kepuasan; pasien rawat inap

Abstract

Introduction: patient satisfaction is an indicator of the success of nursing services. Some phenomena of inpatient satisfaction vary from satisfied to dissatisfied. Effective communication and quality of nursing services are factors that contribute to patient satisfaction. The purpose of the study was to analyze the relationship of communication and nursing services to the satisfaction of inpatients. Method: observational cross sectional design. Samples were 90 respondents with consecutive sampling technique. The research tool used communication questionnaires, nursing service questionnaires, and patient satisfaction questionnaires that have been tested for validity and reliability. The bivariate analysis used fisher exact test. Results: Characteristics of inpatients showed a mean age of 45.4 years, gender 52.2% male, most education in high school (36.7%), and 34.4% had employment of civil servants/military/police. The results of the research variables showed 83.3% good communication, 96.7% good nursing services, and 95.6% patients were satisfied. The results of fisher exact test showed a significant relationship of communication with patient satisfaction ($p = 0.001$). Suggestion: nurses need to maintain good, fast, and responsive communication to produce inpatient satisfaction.

Keywords : communication; nursing services; satisfaction; inpatients

I. PENDAHULUAN

Perawat merupakan profesi yang difokuskan pada asuhan keperawatan individu, keluarga, dan masyarakat untuk mencapai kesehatan yang optimal. Pelaksanaan asuhan keperawatan membutuhkan komunikasi efektif.

Komunikasi efektif perawat sangat dibutuhkan dalam menangani pasien, apabila hal tersebut tidak diterapkan dengan baik maka akan mengganggu hubungan yang berdampak pada ketidakpuasan pasien.

Kurangnya komunikasi antara staf rumah sakit dengan pasien merupakan salah satu alasan keluhan umum pasien di rumah sakit.

Analisis Pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa

Chatrine Virginia Tamara*, Tri Niswati Utami, Nur Aini
S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia Medan
Email : chatrinevirginia@yahoo.co.id

ABSTRAK

Kepuasan merupakan hal penting dalam meningkatkan pelayanan pada pasien. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diterima sesuai standar atau melebihi dari yang diharapkan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh komunikasi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. Populasi penelitian ini 130 orang, dan sampel diperoleh sebanyak 98 orang. Teknik penarikan sampel yaitu *purposive sampling*. Analisis data secara univariat, bivariat menggunakan regresi linier sederhana pada taraf kepercayaan 95% ($p=0,05$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi tenaga kesehatan baik, dan merasa puas tetapi masih jauh dari standar pelayanan minimal rumah sakit. Komunikasi tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah dengan kekuatan sedang dan arahnya positif yang berarti jika komunikasi tenaga kesehatan meningkat maka kepuasan pasien rawat jalan juga meningkat. Nilai kepuasan pasien rawat jalan pada komunikasi tenaga kesehatan rendah, masih banyak pasien rawat jalan yang merasa tidak puas terhadap komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan. Kesimpulan penelitian ini bahwa semakin baik komunikasi yang dilakukan tenaga kesehatan pada pasien rawat jalan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan. Pihak Klinik perlu membuat angket tingkat kepuasan pasien dan dievaluasi secara rutin untuk mencari tahu sampai sejauhmana tingkat kepuasan yang dirasakan pasien setelah mendapatkan pelayanan.

Kata Kunci : Komunikasi, Tenaga Kesehatan, Kepuasan, Pasien, Rawat Jalan

ABSTRACT

Satisfaction is an important thing in improving services to the patients. The patient will feel satisfied if the service is acceptable according to the standard or in excess of that expected. The purpose of this study was to analyze the influence communication of health workers to the satisfaction of outpatients. This type of research was a quantitative with cross sectional design. Research carried out in the Pratama Clinical of Siti Rahmah in Tanjung Morawa. The study population of 130 people, and a sample of 98 respondents. A sampling technique that is purpose sampling. Data analysis for univariate, bivariate using simple linear regression at 95% confidence level. The results showed that the communication of health worker was, and outpatients feel satisfied but the service of the hospital was still far from the minimum service standards of the hospital. Communication health workers affect patient satisfaction in the outpatient Pratama Clinical of Siti Rahmah with medium strength and the direction is positive, which means if communication health workers increases, the satisfaction of outpatients also increased. Conclusion this study that the better the communication of health workers on an outpatient basis it will further improve patient satisfaction with outpatient care. The Clinic need to create a questionnaire, the level of satisfaction of patients and evaluated routinely to find out the extent of the level of satisfaction felt by the patient after getting the service.

Keywords : Communication, Health Workers, Satisfaction, Patients, Hospitalizations

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan bagi seluruh umat manusia di dunia, pembangunan di bidang kesehatan suatu negara dapat mencapai keberhasilan apabila segenap tenaga kesehatan, pemerintah dan masyarakat saling menjalin kerja sama dalam memecahkan setiap permasalahan yang

muncul.¹ Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat.²

Pelayanan kesehatan adalah pelayanan jasa, jasa berbeda dengan barang. Jika barang merupakan suatu obyek, benda atau alat, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja (*performance*). Salah satu cara utama

HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI DOKTER PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TINGKAT III MANADO

Ribka P. Wulur*, Ardiansa A.T. Tucunan*, Frankie R.R. Maramis*

*Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi Manado

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi. Komunikasi merupakan suatu proses menyampaikan pesan dari pengirim ke penerima pesan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara komunikasi verbal dan nonverbal dokter pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian survei analitik dengan pendekatan Cross sectional. Populasi dalam penelitian ini merupakan jumlah pasien rawat inap pada bulan Januari – Juli tahun 2019 yaitu 4.897 pasien. Besar sampel pada menggunakan teknik Purposive Sampling yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan sumber data dengan pertimbangan tertentu yaitu sesuai kriteria inklusi dan eksklusi dan mendapatkan hasil 100 responden. Analisis hubungan tiap variabel menggunakan uji statistik chi-square dengan tingkat kepercayaan 95% nilai $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi verbal dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,012$ ($p \text{ value} < 0,05$) nilai OR = 4.872 dan ada hubungan antara komunikasi nonverbal dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,000$ ($p \text{ value} < 0,05$) nilai OR 26.308.

Kata Kunci: Komunikasi verbal, nonverbal dan kepuasan pasien.

ABSTRAK

Patient satisfaction is an indicator of success in providing health services to the community. One of the factors that influence patient satisfaction is communication. Communication is a process of conveying a message from the sender to the recipient of the message. The purpose of this study is to determine the relationship between verbal and nonverbal communication of the patient's doctor and the satisfaction of inpatients at Bhayangkara Hospital Level III Manado. This type of research is a type of analytic survey research with cross sectional approach. The implementation of which was carried out in August - September 2019. The population in this study is the number of inpatients in January - July 2019, which is 4.897 patients. The sample in the study using the Purposive Sampling technique, which is a sampling technique based on data sources with certain considerations that is according to the inclusion and exclusion criteria. There was a relationship between verbal communication and patient satisfaction with a value of $p = 0.012$ ($p \text{ value} < 0.05$) OR value = 4.872, and there was a relationship between nonverbal communication with patient satisfaction with a value of $p = 0,000$ ($p \text{ value} < 0,05$) OR value of 26.308.

Keywords: Verbal communication, Nonverbal, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan sebuah fungsi yang dihasilkan dari perbandingan antara kenyataan atau hasil yang dirasakan oleh pasien dan pengalamannya dengan harapan dalam menggunakan dan menerima pelayanan (Zebua, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Natarini (2018) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien memberikan pengaruh terhadap minat pelanggan untuk menggunakan kembali pelayanan, dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut.

Lampiran 7 Hasil Perhitungan SPSS

Frequencies

Statistics				
		Jenis_Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
N	Valid	72	72	72
	Missing	0	0	0

Frequency Table

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	29	40.3	40.3	40.3
	Perempuan	43	59.7	59.7	100.0
Total		72	100.0	100.0	

Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	3	4.2	4.2	4.2
	SMP	8	11.1	11.1	15.3
	SMA,SMK,MAN	52	72.2	72.2	87.5
	S1,D4	9	12.5	12.5	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Karyawan Swasta	29	40.3	40.3	40.3
	IRT	24	33.3	33.3	73.6
	Petani	5	6.9	6.9	80.6
	Guru	1	1.4	1.4	81.9
	Bidan	1	1.4	1.4	83.3
	Mahasiswa	2	2.8	2.8	86.1
	Pelajar	6	8.3	8.3	94.4
	Pedagang	3	4.2	4.2	98.6
	Wirausaha	1	1.4	1.4	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Usia	72	17	67	37.53	12.837
Valid N (listwise)	72				

Custom Tables

		Total Kepuasan			
		Tidak puas		Puas	
		Count	Row N %	Count	Row N %
Jenis_Kelamin	Laki-laki	5	17.2%	24	82.8%
	Perempuan	5	11.6%	38	88.4%
Pendidikan	SD	1	33.3%	2	66.7%
	SMP	0	0.0%	8	100.0%
	SMA,SMK,MAN	6	11.5%	46	88.5%
	S1,D4	3	33.3%	6	66.7%
Pekerjaan	Karyawan Swasta	4	13.8%	25	86.2%
	IRT	4	16.7%	20	83.3%
	Petani	1	20.0%	4	80.0%

Guru	1	100.0%	0	0.0%
Bidan	0	0.0%	1	100.0%
Mahasiswa	0	0.0%	2	100.0%
Pelajar	0	0.0%	6	100.0%
Pedagang	0	0.0%	3	100.0%
Wirasaha	0	0.0%	1	100.0%

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Total Komunikasi * Total Kepuasan	72	100.0%	0	0.0%	72	100.0%

Total Komunikasi * Total Kepuasan Crosstabulation

		Total Kepuasan			
		Tidak puas	Puas	Total	
Total Komunikasi	Tidak	Count	5	4	9
	Baik	% within Total Kepuasan	50.0%	6.5%	12.5%
	Baik	Count	5	58	63
		% within Total Kepuasan	50.0%	93.5%	87.5%
Total		Count	10	62	72
		% within Total Kepuasan	100.0%	100.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic		
			Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	14.931 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	11.215	1	.001		
Likelihood Ratio	10.729	1	.001		
Fisher's Exact Test				.002	.002
Linear-by-Linear Association	14.724	1	.000		
N of Valid Cases	72				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,25.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian



HUBUNGAN KOMUNIKASI
TENAGA KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN DIRUMAH SAKIT I.A
MOEIS KOTA SAMARINDA

by Kasih Nadhirah

Submission date: 08-Aug-2023 09:40AM (UTC+0800)
Submission ID: 2142881090
File name: Kasih_Nadhirah_1911102413040.docx (600.63K)
Word count: 4633
Character count: 28918

HUBUNGAN KOMUNIKASI TENAGA KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DIRUMAH SAKIT I.A MOEIS KOTA SAMARINDA

ORIGINALITY REPORT

26% SIMILARITY INDEX	24% INTERNET SOURCES	10% PUBLICATIONS	10% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	dspace.umkt.ac.id Internet Source	5%
2	Submitted to Houston Community College Student Paper	3%
3	digilib.unhas.ac.id Internet Source	3%
4	repo.stikesperintis.ac.id Internet Source	2%
5	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	2%
6	docobook.com Internet Source	2%
7	ejournal.stikeskesosi.ac.id Internet Source	1%
8	jurnalgrahaedukasi.org Internet Source	1%

ejr.stikesmuhkudus.ac.id