

**NASKAH PUBLIKASI (*MANUSCRIPT*)**

**HUBUNGAN KEJELASAN INFORMASI DENGAN KEPUASAN PASIEN  
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT I.A MOEIS KOTA SAMARINDA**

***THE RELATIONSHIP BETWEEN CLARITY OF INFORMATION AND  
OUTPATIENT SATISFACTION AT I.A MOEIS HOSPITAL, SAMARINDA  
CITY***

**NURUL ANNISA INDAH AULIANA<sup>1</sup>, FERRY FADZLUL RAHMAN<sup>2</sup>**



**DIAJUKAN OLEH**

**NURUL ANNISA INDAH AULIANA  
1911102413153**

**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
KALIMANTAN TIMUR  
TAHUN 2023**

Naskah Publikasi (*Manuscript*)

**Hubungan Kejelasan Informasi dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di  
Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda**

*The Relationship Between Clarity of Information and Outpatient Satisfaction at  
I.A Moeis Hospital, Samarinda City*

Nurul Annisa Indah Auliana<sup>1</sup>, Ferry Fadzlul Rahman<sup>2</sup>



**DIAJUKAN OLEH**

**Nurul Annisa Indah Auliana**

**1911102413153**

**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH**

**KALIMANTAN TIMUR**

**TAHUN 2023**

## PERSETUJUAN PUBLIKASI

Kami dengan ini mengajukan surat persetujuan untuk publikasi penelitian dengan  
judul:

### HUBUNGAN KEJELASAN INFORMASI DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT I.A MOEIS KOTA SAMARINDA

Bersamaan dengan surat persetujuan ini kami lampirkan naskah publikasi.

Pembimbing



Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D  
NIDN. 1116029001

Peneliti



Nurul Annisa Indah Auliana  
NIM. 1911102413153

Mengetahui,  
Koordinator Mata Ajar Skripsi



The stamp is circular with the text "UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH" at the top, "PROGRAM STUDI" in the middle, and "KEBIJAKSANAAN" at the bottom. A handwritten signature in blue ink is written over the stamp.

Lisa Wahidatul Oktaviani, Ph.D  
NIDN. 1108108701

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN KEJELASAN INFORMASI DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT  
JALAN DI RUMAH SAKIT I.A MOEIS KOTA SAMARINDA

NASKAH PUBLIKASI

DISUSUN OLEH:

NURUL ANNISA INDAH AULIANA

1911102413153

Diseminarkan dan Diujikan

Pada tanggal, 14 Juli 2023

Penguji I



Weldy Andy Arif, M.Kes  
NIDK. 8959440022

Penguji II



Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D  
NIDN. 1116029001

Mengetahui,  
Ketua

Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat



Nida Amalia, M.PH  
NIDN. 1101119301

**Hubungan Kejelasan Informasi dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda**

*The Relationship Between Clarity of Information and Outpatient Satisfaction at I.A Moeis Hospital, Samarinda City*

**Nurul Annisa Indah Auliana<sup>1</sup>, Ferry Fadzlul Rahman<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia

<sup>2</sup>Dosen Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

\*Kontak Email: [nurulannisaindah31@gmail.com](mailto:nurulannisaindah31@gmail.com) dan [ffr607@umkt.ac.id](mailto:ffr607@umkt.ac.id)

---

**INTISARI**

**Tujuan Studi:** Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kejelasan informasi dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda

**Metode Penelitian:** Jenis penelitian kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan rancangan cross sectional. Data di peroleh melalui kuesioner dan untuk populasi penelitian ini, kami menggunakan 72 responden dari pasien yang beradadi instalasi rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda. Sample di ambil melalui metode consecutive sampling dan non-probability sampling. Dalam penelitian ini, menggunakan chi-square untuk melakukan uji statistik

**Hasil:** Uji statistik chi-square menunjukkan nilai asymp.sig  $P=0.040 < 0.05$ , yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara kejelasan informasi dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda

**Manfaat:** Hasil dari penelitian ini dapat di manfaatkan rumah sakit sebagai bahan evaluasi pertimbangan pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan

**Kata Kunci:** kejelasan informasi, kepuasan pasien, kualitas pelayanan

---

**ABSTRACT**

**Study Objective:** The purpose of this study was to determine whether there is a relationship between information clarity and outpatient satisfaction at I.A Moeis Hospital, Samarinda City.

**Methodology:** This type of quantitative research in this study uses a cross sectional design. Data were obtained through questionnaires and for the population of this study, we used 72 respondents from patients who were in the outpatient installation at the I.A Moeis Hospital in Samarinda City. Samples were taken through consecutive sampling and non-probability sampling methods. In this study, using chi-square to conduct statistical tests.

**Results:** The chi-square statistical test shows an asymp.sig value of  $P=0.040 < 0.05$ , which indicates that there is a relationship between information clarity and outpatient satisfaction at I.A Moeis Hospital, Samarinda City.

**Benefits:** The results of this study can be utilized by the hospital as an evaluation material for consideration by the hospital in an effort to improve health services.

---

**Keywords:** Clarity of information, Patient Satisfaction, Service Quality

## 1. PENDAHULUAN

Sesuai dengan UU RI No 36 Tahun 2009 Bab 4 Pasal 54, Sebagai penyedia layanan kesehatan, rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Ini berarti bahwa pelayanan harus di berikan secara bertanggung jawab, aman, berkualitas, adil, dan nondiskriminatif. (Aqil 2020)

Instalasi rawat jalan ialah layanan medis yang di berikan kepada pasien di fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, tanpa mengharuskan pasien untuk tinggal dalam fasilitas tersebut. Pasien rawat jalan datang ke fasilitas kesehatan pada waktu yang sudah terjadwal untuk menerima pemeriksaan, konsultasi, atau tindakan medis yang tidak perlu memerlukan rawat inap. (Yudanisa et al. 2019)

Kepuasan pasien akan berdampak pada pengakuan perawat dan kualitas pelayanan keperawatan terhadap kemampuan mereka untuk menangani masalah pasien. Selain itu, kepuasan pasien akan mempengaruhi penggunaan rumah sakit lebih sering dan membuat pasien lebih memilih untuk mendapatkan bantuan medis. Perkembangan rumah sakit juga dipengaruhi oleh peningkatan kepercayaan terhadap pelayanan, baik secara kualitatif maupun kuantitatif. (Dora, Ayuni, and Asmalinda 2019)

Kepuasan pasien ialah pemahaman pasien bahwa harapan mereka telah dipenuhi, bahwa pelayanan kesehatan telah memberikan hasil yang terbaik untuk setiap pasien dan keluarganya dengan mempertimbangkan kemampuan pasien dan keluarganya, kondisi lingkungan fisik pasien, kebutuhan pasien, dan tanggapan pasien terhadap kebutuhan mereka. Akibatnya pasien puas dengan hasil. (Sesrianty, Machmud, and Yeni 2019)

Kejelasan informasi harus jelas bagi manajemen untuk mengambil keputusan. Sistem informasi dapat menghasilkan informasi. Selain itu, sistem informasi juga di kenal sebagai sistem pengolahan, sistem pengolahan informasi, atau sistem penghasil informasi. (Sari 2018)

Kejelasan informasi pasien merupakan aspek penting dari komunikasi dalam perawatan kesehatan dan dapat membantu pasien merasa lebih terlibat dalam pengambilan keputusan tentang perawatan mereka dan lebih mampu untuk mengikuti instruksi medis dengan benar. (Febry Handiny et al. 2023)

Berbagai rumah sakit sering mengalami masalah kejelasan informasi. Banyak orang mengeluh tentang ketidak jelasan informasi yang diberikan kepada pasien sebelum prosedur operasi. Selain itu, siapa yang bertanggung jawab atas informasi medis? Dan kepada siapa informasi itu diberikan? (Darwono, 2019). Atas dasar hal yang telah disampaikan diatas, peneliti ingin untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Kejelasan Informasi dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda”.

## 2. METODOLOGI

Dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian yaitu dengan pendekatan kuantitatif digabungkan dengan metodologi *cross sectional*. Dengan mengamati atau mengukur (sekali waktu) pengamatan pada saat bersamaan antara kedua variabel untuk menguji *kejelasan informasi* dengan kepuasan pasien rawat jalan. Dalam penelitian ini sample yang digunakan yaitu *non probability sampling* dan memakai jenis *consecutive sampling* sebagai pendekatan pengambilan sampel untuk menghitung sampel menggunakan rumus *lameshow* dikarenakan jumlah populasi yang tidak diketahui. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa ada total 72 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner untuk penelitian ini, serta uji statistik yang dilakukan yaitu menggunakan uji *chi-square*.

## 3. HASIL

Pada bab ini akan menjelaskan terkait hasil penelitian yang merupakan hasil penelitian pada karakteristik responden pada hubungan kejelasan informasi dengan kepuasan pasien rawat jalan. Adapun hasil dari karakteristik responden ialah sebagai berikut:

Tabel 1. Analisis Univariat  
Distribusi Jenis kelamin

Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	29	40.3 %
Perempuan	43	59.7%
Total	72	100%

(Sumber: Data Primer)

karakteristik gambaran jenis kelamin responden yaitu, lebih banyak perempuan dengan jumlah 43 orang (59,7%) di bandingkan dengan responden berjenis kelamin laki-laki yaitu 29 orang (40,3%) dengan jumlah total 72 orang.

Tabel 2. Analisis Distribusi Usia

Karakteristik	N	Min	Max	Rata-rata
Usia	72	17	67	37
Total	72			

(Sumber: Data Primer)

Berdasarkan tabel 3,2 di ketahui dari 72 responden usia minimal yaitu 17 tahun dan rata-rata usia responden adalah 38 tahun dengan usia maksimal 67 tahun.

Tabel 3. Distribusi Pendidikan

Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)
SD	3	4.2 %
SMP	8	11.1%
SMA, SMK, MAN	52	72.2%
S1, D4	9	12.5%
Total	72	100%

(Sumber: Data Primer)

Berdasarkan tabel diatas bahwa dari 72 orang, terdapat 9 orang dengan pendidikan S1 atau D4 (12,5%), terdapat 52 orang dengan pendidikan SMA, SMK, atau MAN (72,2%), terdapat 8 orang dengan pendidikan SMP (11,1%) dan terdapat 3 orang dengan pendidikan SD (4,2%).

**Tabel 4.** Distribusi Pekerjaan

Karateristik	Frekuensi		Presentase (%)
	N	%	
Karyawan Swasta	29	40.3%	
IRT	24	33.3%	
Petani	5	6.9%	
Guru	1	1.4%	
Bidan	1	1.4%	
Mahasiswa	2	2.8%	
Pedagang	3	4.2%	
Wirausaha	1	1.4%	
Pelajar	6	8.3%	
Total	72	100%	

(Sumber: Data Primer)

Berdasarkan tabel 4 di atas diketahui bahwa dari total keseluruhan populasi 72 orang terdapat pekerjaan dengan presentase paling tinggi adalah karyawan swasta dengan 29 orang (40,3%) dan presentase paling kecil adalah Guru, Bidan, dan Wirausaha dengan masing-masing 1 orang (1,4%).

**Table 5.** Analisis Bivariat Distribusi Uji *Chi Square*

Variabel		Kepuasan				P-Value
		Tidak Puas		Puas		
		N	%	N	%	
Kejelasan Informasi	Tidak Baik	4	36,4%	6	9.8%	<b>0.040</b>
	Baik	7	63.6%	55	90.8%	

(Sumber: Data Primer)

Berdasarkan tabel di atas dari hasil uji chi-square nilai menunjukkan  $asympt.sig (0.040) < (0.05)$ . Oleh karena itu, dapat di simpulkan bahwa ada hubungan antara kejelasan informasi dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda

#### 4. DISKUSI

Diantara Salah satu alat untuk mengukur keberhasilan kualitas pelayanan kesehatan ialah mutu pelayanan kesehatan yang berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan dianggap berhasil ketika pasien puas, sedangkan ketidakpuasan pasien adalah masalah yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. (Pasalli' and Patattan 2021)

Menurut Gross et al., ada korelasi positif antara kejelasan informasi dan kepuasan pasien; temuan ini menunjukkan bahwa wacana yang tenang memfasilitasi diskusi yang lebih terbuka tentang informasi medis yang akan datang.

Kejelasan Informasi dalam penelitian ini ialah baik, sedangkan kepuasan pasien Puas. Dari analisis korelasi, bahwa Berhubungan antara kejelasan informasi dan kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda. Karena tujuan Kejelasan Informasi adalah untuk mengurangi ketidak jelasan informasi antara pasien dan tenaga kesehatan dan meningkatkan kualitas Pemberian Layanan Kesehatan.

Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan pasien di Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda menempatkan kejelasan informasi sebagai salah satu prioritas utama dalam pelayanan kesehatan dan didukung oleh para tenaga kesehatan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kejelasan informasi kepada pasien agar tidak terjadi ketidak jelasan penyampaian informasi antara pasien dengan tenaga kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda.

Berdasarkan data dari penelitian di Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda menunjukkan kejelasan informasi sudah cukup baik dibuktikan dengan hasil uji chi square menunjukkan nilai  $asympt.sig (0.040) < (0.05)$ . Dan ditemukan terdapat lebih banyak pasien yang apabila kejelasan informasi itu baik maka pasien menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu sebesar 55 (90.2%) orang dibandingkan dengan pasien yang apabila kejelasan informasi tidak baik maka pasien menyatakan yang tidak puas sebesar 6 (9.8%) orang dari total 72 orang.

Penelitian lainnya yang di lakukan Riyanti (2018) dengan nilai  $p=0.032$  ada korelasi yang signifikan mereka yang mengatakan bahwa informasinya jelas berpeluang 4.500 kali lebih puas dengan pelayann keperawatan di dibandingkan dengan mereka yang mengatakan bahwa informasinya tidak jelas.

Penelitian ini juga selaras dengan penelitian sebelumnya (Keperawatan 2021) bahwa terdapat hubungan antara atau ada korelasi signifikan antara klasifikasi daerah usia anggota rumah tangga dan tingkat pendidikan di unit rawat inap puskesmas dibandingkan ketanggapan waktu pasien, kejelasan informasi, dan kerahasiaan informasi pelayanan kesehatan, dengan nilai  $p = 0,049, 0,05$ .

Hal ini sama dengan penelitian (Dwiyanti and Jati 2019) yang menyatakan kejelasan informasi sangatlah penting, terutama kejelasan informasi tentang kebersihan alat-alat yang dipakai, Kejelasan informasi petugas tentang obat yang diberikan, Kejelasan informasi petugas tentang penyakit anda dan Perhatian petugas, tanpa membedakan status sosial ekonomi pasien.

#### 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada pasien di instalasi rawat jalan di Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda, maka disimpulkan dari hasil identifikasi dapat diketahui sebagian besar gambaran kejelasan informasi di katakan baik dan hanya sejumlah kecil dikatakan tidak baik. Dari hasil identifikasi didapatkan dari responden sebagian gambaran kejelasan informasi berada dalam kategori tinggi baik 55 dan terdapat 7 responden dalam kategori rendah yang dikatakan tidak baik. Berdasarkan hasil distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda didapatkan hasil responden merasa puas dengan layanan yang diberikan sebanyak 62 orang. Terdapat hubungan antara Kejelasan Informasi dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda.

## 6. SARAN DAN REKOMENDASI

1. Bagi Rumah Sakit  
Hasil penelitian ini menunjukkan adanya korelasi antara kejelasan informasi dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, pihak rumah sakit dan tenaga kesehatan di harapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan memberikan informasi yang jelas kepada mereka.
2. Bagi Masyarakat  
Diharapkan untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada pasien, masyarakat atau pasien yang berkunjung ke instalasi rawat jalan, diharapkan dapat memberikan keluhan dan saran mereka di kotak saran rumah sakit.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Agar dapat melakukan penelitian lebih lanjut dan lebih mendalam yang berhubungan dengan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.

## UCAPAN TERIMAKASI

Penulis mengucapkan terimakasih kepada proyek KDM (Kerjasama Dosen dan Mahasiswa) di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur (UMKT) yang memberikan dukungan untuk menyelesaikan penelitian dan penerbitan.

## REFERENSI

- Aqil, Aris Dwi Cahyono. 2020. "Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit." *Jurnal Ilmiah Pamenang* 2(2): 1–6.
- Dora, Mechi Silvia, Dini Qurrata Ayuni, and Yanti Asmalinda. 2019. "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien." *Jurnal Kesehatan* 10(2): 101.
- Dwiyanti, Ida Ayu Intan, and I ketut Jati. 2019. "肖沉 1, 2, 孙莉 1, 2Δ, 曹杉杉 1, 2, 梁浩 1, 2, 程焱 1, 2." *Tjyybjb.Ac.Cn* 27(2): 58–66.
- Keperawatan, Jurnal. 2021. "GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI UNIT RAWAT INAP VIP RUMAH SAKIT KHARITAS BHAKTI PONTIANAK." 12(1): 31–38.
- Mahmudah, Fuji, Health Polytechnics, and East Kalimantan. 2022. "FACTORS RELATED TO PATIENT SAFETY CULTURE IN Husada Mahakam : Jurnal Kesehatan Data Terbaru Ministry of Health Malaysia Tahun 2017 Melaporkan Angka Insiden Keselamatan Dengan Memperhatikan Isu-Isu Budaya / Iklim Keselamatan Pasien Di Langkah Awal , Salah ." 12(1): 41–52.
- Pasalli', Ariella, and Arni Arsy Patattan. 2021. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal." *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale* 4(1): 14–19.
- Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Kota Padang Febry Handiny, Kualitas X et al. 2023. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas X Kota Padang." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat* 15(1): 29–36. <https://jikm.upnvj.ac.id/index.php/home/article/view/419>.
- Sari, Veni Irma. 2018. *Perintis Sumatera Barat Tahun 2018*.
- Sesrianty, Vera, Rizanda Machmud, and Fitra Yeni. 2019. "Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan." *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)* 6(2): 116–26.
- Yudanisa, Prahena et al. 2019. "Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Terhadap Mutu Pelayanan Farmasi Di Instalasi Rawat Jalan The Level of BPJS Participant on the Quality of Pharmaceutical Services in Outpatient Installation." *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains (JIKS)* 1(20): 174–78.

# HUBUNGAN KEJELASAN INFORMASI DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN di RUMAH SAKIT I.A MOEIS KOTA SAMARINDA

*by* Nurul Annisa Indah Auliana

---

**Submission date:** 20-Sep-2023 04:05PM (UTC+0800)

**Submission ID:** 2171436739

**File name:** NURUL\_ANNISA\_INDAH\_AULIANA\_1911102413153\_NASPUB.docx (19.06K)

**Word count:** 1806

**Character count:** 11437

## HUBUNGAN KEJELASAN INFORMASI DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN di RUMAH SAKIT I.A MOEIS KOTA SAMARINDA

### ORIGINALITY REPORT

<b>26%</b> SIMILARITY INDEX	<b>25%</b> INTERNET SOURCES	<b>13%</b> PUBLICATIONS	<b>5%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	-----------------------------

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>journals.umkt.ac.id</b> Internet Source	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>dspace.umkt.ac.id</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repository.stikes-bhm.ac.id</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>text-id.123dok.com</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repo.stikesperintis.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>123dok.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universitas Hasanuddin</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositori.usu.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>

[akper-sandikarsa.e-journal.id](http://akper-sandikarsa.e-journal.id)