

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

SKRIPSI



DIAJUKAN OLEH

NURUL ANNISA INDAH AULIANA

1911102413153

PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR

TAHUN 2023

Hubungan Kejelasan Informasi dengan Kepuasan Pasien Rawat

Jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda

SKRIPSI

Diajukan sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana

Kesehatan Masyarakat



DIAJUKAN OLEH

Nurul Annisa Indah Auliana

1911102413153

PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR

TAHUN 2023

SURAT KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Annisa Indah Auliana
NIM : 1911102413153
Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat
Judul Penelitian : Hubungan Kejelasan Informasi dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda

Menyatakan bahwa penelitian yang saya tulis ini benar-banar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat plagiat dalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (Pemendiknas No. 17, tahun 2010).

Samarinda, 26 Juni 2023



Nurul Annisa Indah Auliana
NIM. 1911102413153

LEMBAR PERSETUJUAN

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

SKRIPSI

DISUSUN OLEH:

NURUL ANNISA INDAH AULIANA

1911102413153

Disetujui untuk diujikan

Pada tanggal, 14 Juli 2023

Mengetahui,
Koordinasi Mata Ajar Skripsi,



Lisa Wahdatul Oktaviani, Ph.D
NIDN. 1108108701

Pembimbing



Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D
NIDN. 1116029001

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

SKRIPSI

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

Nurul Annisa Indah Auliana¹, Ferry Fadzlul Rahman²

¹Mahasiswa Prodi S1 Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat

²Dosen Prodi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

Email : nurulannisaindah31@gmail.com

INTISARI

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

Metodologi: 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 berada di 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 dimanfaatkan rumah sakit sebagai bahan evaluasi pertimbangan pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan

Kata kunci: Kejelasan Informasi, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan

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

Nurul Annisa Indah Auliana¹, Ferry Fadzlul Rahman²

¹Student of Public Health Study Program, Faculty of Public Health

²Lecturer in the Public Health Study Program of the Faculty of Public Health
At Muhammadiyah University of East Kalimantan

Email : nurulannisaindah31@gmail.com

ABSTRACT

Purpose of study: *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.*

Applications: *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*

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Hubungan Kejelasan Informasi dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda”** yang menjadi salah satu syarat guna terwujudnya keberhasilan dalam menempuh Pendidikan Sarjana Kesehatan Masyarakat, Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasihat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Bapak Ghozali, M.H., M.Kes., Ph.D selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
3. Ibu Sri Sunarti, M.PH selaku Wakil Dekan I Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

4. Ibu Nida Amalia, M.PH selaku Ketua Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
5. Ibu Lisa Wahidatul Oktaviani, Ph.D, selaku Koordinator Mata Ajar Skripsi Tahun 2022 Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat.
6. Bapak Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Kolaborasi Dosen Mahasiswa yang telah membimbing dan memberikan ilmu, masukan, serta dukungan kepada penulis hingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak Weldy Andy Arif, M.Kes selaku dosen penguji I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji, memberikan masukan dan saran yang membangun kepada penulis.
8. Seluruh Staf pengajar dan Civitas Akademika Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
9. Ayah saya, Bastian dan Ibu saya Marhana, serta saudara-saudari kandung saya, Nelly Mariana, S.Pd, Safriana, S.Pi, M. Riduan yang telah menjadi sumber semangat, tak henti memberikan kasih sayang dan dukungan hingga penulis menyelesaikan proposal ini.
10. Sahabat-sahabat penulis yang telah menjadi *support system* penulis.
11. Seluruh teman satu kelompok Kolaborasi Dosen dan Mahasiswa (KDM) yang telah bekerja sama untuk mendapatkan hasil yang maksimal dalam proses pembuatan Skripsi ini.

12. Rekan-rekan mahasiswa S1 Kesehatan Masyarakat angkatan 2019 atas kerjasamanya selama menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis berdo'a semoga pihak-pihak yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis, menjadi amal ibadah dengan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Tentunya Skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan. Besar harapan penulis akan karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pembaca, Aamiin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Samarinda, 10 Juli 2023



Nurul Annisa Indah Auliana
1911102413153

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
INTISARI	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Kerangka Konsep	8
1.6 Hipotesis.....	8
BAB II METODE PENELITIAN.....	9
2.1 Desain Penelitian.....	9
2.2 Populasi dan Sample	9
2.3 Waktu dan Tempat Penelitian	12
2.4 Definisi Operasional.....	12
2.5 Instrumen Penelitian	13
2.6 Prosedur Penelitian	14
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	18
3.1 Gambaran Umum	18
3.2 Hasil Penelitian	18

3.3 Pembahasan	24
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	31
4.1 Kesimpulan.....	31
4.2 Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA.....	33
LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 2. 1</i> Definisi Operasional	12
<i>Tabel 3. 1</i> Distribusi Jenis Kelamin Responden	18
<i>Tabel 3. 2</i> Distribusi Usia Responden	19
<i>Tabel 3. 3</i> Distribusi Pendidikan Responden	19
<i>Tabel 3. 4</i> Distribusi Kelompok Pekerja Responden	20
<i>Tabel 3. 5</i> Distribusi Frekuensi Kejelasan Informasi.....	21
<i>Tabel 3. 6</i> Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien	21
<i>Tabel 3. 7</i> Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Sosiodemografik Responden	22
<i>Tabel 3. 8</i> Uji Analisis Chi-square	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Konsep Hubungan Kejelasan Informasi dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda	8
---	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Peneliti

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 4 Lembar Jurnal

Lampiran 5 Lembar Konsultasi

Lampiran 6 Kuesioner

Lampiran 7 Hasil Perhitungan SPSS

Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 9 Hasil Uji Turnitin

DAFTAR SINGKATAN

WHO	<i>World Health Organization</i>
RS	Rumah Sakit
I.A	Inche Abdul
UU	Undang-undang