

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

SKRIPSI



DIAJUKAN OLEH

KASIH NADHIRAH

1911102413040

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

2023

Hubungan Komunikasi Tenaga Kesehatan 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

Kasih Nadhirah

1911102413040

PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR

2023

SURAT KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kasih Nadhirah

NIM : 1911102413040

Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat

Judul Penelitian : Hubungan Komunikasi Tenaga Kesehatan 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, 23 Juni 2023



Kasih Nadhirah
NIM. 1911102413040

LEMBAR PERSETUJUAN

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

SKRIPSI

**DISUSUN OLEH:
KASIH NADHIRAH
1911102413040**

**Disetujui untuk diujikan
Pada tanggal, 05 juli 2023**

Mengetahui,

Koordinator Mata Ajar Skripsi



**Fitri Wahidatul Oktaviani, Ph.D
NIDN. 11008108701**

Pembimbing,

**Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D
NIDN. 1116029001**

LEMBAR PENGESAHAN

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

SKRIPSI

DISUSUN OLEH:
KASIH NADHIRAH
1911102413040

Disetujui untuk diujikan
Pada tanggal 05 Juli 2023

Penguji I



Yuliani Winarti, M.PH
NIDN. 1131078001

Penguji II



Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D
NIDN. 1116029001

Mengetahui,
Ketua
Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat



Nida Amalia, M.PH
NIDN. 1101119301

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

Kasih Nadhirah¹, Ferry Fadzlul Rahman¹

¹Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia
Email: 1911102413040@umkt.ac.id dan ffr607@umkt.ac.id

INTISARI

Tujuan studi: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan literasi kesehatan ibu pada riwayat kehamilan dengan kejadian berat bayi lahir rendah (BBLR) di wilayah kerja Puskesmas Loa Kulu.

Metodologi: Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan crossectional. Data diperoleh melalui pengisian kuesioner. Untuk populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan dengan jumlah sampel 72 yang akan diambil melalui teknik non-probability dengan metode consecutive sampling. Dalam penelitian ini, chi square digunakan untuk melakukan uji statistik.

Hasil: Hasil uji statistic komunikasi tenaga kesehatan di dapatkan nilai asymp.sig $P=0.002 < 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda.

Manfaat: Diharapkan hasil penelitian ini akan menjadi sumber informasi, masukan serta bahan pertimbangan dalam membuat rencana dan memulai evaluasi berkala untuk memantau kualitas pelayanan kesehatan pasien.

Kata kunci: *Komunikasi, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan*

***The Relationship between Health Worker Communication and Outpatient Satisfaction
at I.A Moeis Hospital, Samarinda City***

Kasih Nadhirah¹, Ferry Fadzlul Rahman¹

¹Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia
Email: 1911102413040@umkt.ac.id dan ffr607@umkt.ac.id

ABSTRACT

Purpose of study: *Analyzing the relationship between health worker communication and outpatient patient satisfaction*

Methodology: *This research uses a type of quantitative research with a cross-sectional design. Data obtained through filling out a questionnaire. For the population of this study were outpatients with a total sample of 72 which would be taken through a non-probability technique with the consecutive sampling method. In this study, chi square was used to perform statistical tests.*

Results: *The results of the health worker communication statistic test were asymp.sig $P = 0.002 < 0.05$, so it can be concluded that there is a relationship between health worker communication and outpatient patient satisfaction at the I.A Moeis Hospital, Samarinda City.*

Applications: *It is hoped that the results of this study will become a source of information, input and consideration in making plans and starting periodic evaluations to monitor the quality of patient health services.*

Keywords: *Communication, Patient Satisfaction, Service Quality*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya serta junjungan Nabi Muhammad SAW, penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian berjudul ***“Hubungan Komunikasi Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat jalan Di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda”*** ini.

Skripsi penelitian ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan sarjana Kesehatan Masyarakat Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur. Dalam penulisan skripsi ini peneliti mengalami beberapa kendala, namun berkat bantuan dari berbagai pihak peneliti dapat menyelesaikannya. Dalam kesempatan ini peneliti sampaikan rasa terima kasih yang 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. Ibunda 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. Ibu Yuliani Winarti, M.PH selaku penguji seminar proposal penelitian skripsi.
8. Seluruh staf pengajar dan Civitas Akademika Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
9. Ayah saya, Asdiansyah dan Ibu saya, Asmawati yang telah memberikan doa, dukungan, dan finansial selama berkuliah dan pembuatan skripsi ini.
10. Teman-teman dan sahabat penulis yang telah memberikan semangat dalam pembuatan skripsi ini.
11. Kepada teman-teman satu kelompok Kolaborasi Dosen dan Mahasiswa (KDM) yang telah bekerja sama untuk mendapatkan hasil yang maksimal dalam proses pembuatan skripsi skripsi.
12. Rekan-rekan mahasiswa S1 Kesehatan Masyarakat angkatan 2019 atas kerjasamanya selama menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Peneliti menyadari sepenuhnya, bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan baik segi bahasa, isi

maupun analisisnya, sehingga peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar penulisan penelitian ini dapat menjadi lebih baik. Peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Samarinda, 30 juni 2023



Kasih Nadhirah

NIM.1911102413040

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Umum.....	6
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Bagi Institusi Pendidikan.....	7
1.4.2 Bagi Rumah Sakit I.A Moeis	7
1.4.3 Bagi Masyarakat	7
1.5 Kerangka Konsep.....	7
1.6 Hipotesis/Pertanyaan Penelitian	8
BAB II METODE PENELITIAN	9
2.1 Desain Penelitian	9
2.2 Populasi dan Sampel	9
2.2.1 Populasi Penelitian	9
2.2.2 Sampel Penelitian.....	9
2.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	12

2.3 Waktu dan Tempat Penelitian	12
2.4 Definisi Operasional	13
2.5 Instrumen Penelitian.....	14
2.5.1 Uji Validitas	14
2.5.2 Uji Reliabilitas	15
2.6 Prosedur Penelitian.....	15
2.6.1 Pengumpulan Data	15
2.6.2 Analisis Data.....	16
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	19
3.1 Gambaran Umum Rumah Sakit I.A Moeis	19
3.2 Hasil Penelitian	19
3.2.1 Analisis univariat.....	19
3.2.2 Analisis Bivariat	24
3.3 Pembahasan	25
3.3.1 Hubungan Komunikasi Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan	25
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	31
4.1 Kesimpulan	31
4.2 Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA.....	33
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi Operasional	12
Tabel 3.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	20
Tabel 3.2 Distribusi Usia Berdasarkan Tahun.....	21
Tabel 3.3 Distribusi Pendidikan.....	21
Tabel 3.4 Distribusi Pekerjaan	22
Tabel 3.5 Gambaran Komunikasi Tenaga Kesehatan	22
Tabel 3.6 Gambaran Kepuasan Pasien	23
Tabel 3.7 Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Sosiodemografik Responden	23
Tabel 3.8 Uji Analisis Chi-Square	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konsep Penelitian	8
---	---

DAFTAR SINGKATAN

WHO : World Health Organization

RS : Rumah Sakit

I.A : Inche Abdoel

UU : Undang – Undang

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 2 Surat Telah Melaksanakan Penelitian.....	
Lampiran 3 Surat Persetujuan Penelitian.....	
Lampiran 4 kuesioner Penelitian.....	
Lampiran 5 Surat Konsultasi.....	
Lampiran 6 Jurnal	
Lampiran 7 Hasil Perhitungan SPSS	
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian	
Lampiran 9 Hasil Uji Turnitin	