

NASKAH PUBLIKASI (*MANUSCRIPT*)

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

***THE RELATIONSHIP BETWEEN HEALTH WORKER COMMUNICATION
AND OUTPATIENT SATISFACTION AT I.A MOEIS HOSPITAL,
SAMARINDA CITY***

Kasih Nadhirah¹, Ferry Fadzlul Rahman²



**DIAJUKAN OLEH :
KASIH NADHIRAH
1911102413040**

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

Naskah Publikasi (*Manuscript*)

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

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

Kasih Nadhirah¹, Ferry Fadzlul Rahman²



DIAJUKAN OLEH :

Kasih Nadhirah

1911102413040

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

2023

PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

**HUBUNGAN KOMUNUKASI TENAGA KESEHATAN 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



Kasih Nadhirah
NIM. 1911102413040

**Mengetahui,
Koordinator Mata Ajar Skripsi**



Lisa Wahidatul Oktaviani, Ph.D
NIDN. 1108108701

LEMBAR PENGESAHAN

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

NASKAH PUBLIKASI

DI SUSUN OLEH :
KASIH NADHIRAH
1911102413040

Diseminarkan dan 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

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

Kasih Nadhirah¹, Ferry Fadzrul Rahman²

¹Mahasiswa Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.

²Dosen Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

*Kontak email : 1911102413040@umkt.ac.id dan ffr607@umkt.ac.id

INTI SARI

Tujuan Studi : Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara komunikasi tenaga kesehatan dan kepuasan pasien di rumah sakit I.A. Moeis di Samarinda.

Metodologi : Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan *crosssectional*. 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 $asympt.sig P=0.002 < 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda.

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

ABSTRACT

The Purpose of study : *This study aims to determine whether there is a relationship between health worker communication and patient satisfaction at the I.A. Hospital. Moeis of Samarinda City.*

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.*

Result : *The results of the health worker communication statistic test were $asympt.sig P = 0.002 < 0.05$, 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.*

Benefit : *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*

1. PENDAHULUAN

Selama 20 tahun terakhir, kepuasan pasien telah mendapatkan perhatian sebagai sumber informasi yang penting untuk mengidentifikasi kesenjangan dan merupakan tindakan yang efektif untuk perencanaan dalam peningkatan kualitas organisasi pelayanan kesehatan (Sulo et al., 2019).

Suatu penelitian akan menentukan mengapa pasien tidak kembali, yang akan menunjukkan fungsi rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan untuk pasien. 1% dari pasien tidak kembali ke rumah sakit karena meninggal dunia, 3% karena pindah tempat tinggal, 5% karena puas dengan menggunakan perusahaan lain, 9% karena bujukan pesaing, 14% karena tidak puas dengan produk, dan 68% karena mutu pelayanan yang buruk. (Riyadi et al., 2020).

Kepuasan pasien diartikan sebagai reaksi pelanggan terhadap perbedaan antara kepentingan sebelum dan kinerja aktual setelah penggunaan (Putri, 2020). Kepuasan pasien atau pelanggan merupakan Pemasaran yang berorientasi kepada pasien atau pelanggan berfokus pada kepuasan pelanggan, pelayanan yang memuaskan dan berkualitas tinggi menumbuhkan loyalitas pelanggan, oleh karena itu pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru (Mokodompit et al., 2022).

Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu lebih dari 95%, Departemen Kesehatan telah menetapkan standar kepuasan pasien di layanan kesehatan secara nasional. (Istiana et al., 2019).

Masalah pelayanan medis yang menjadi keluhan utama pasien adalah kurangnya komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien (Fitri, 2019). Salah satu cara penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengubah sikap pasien untuk mencapai kesehatan terbaik adalah melalui komunikasi. (Djala, 2021).

Pentingnya komunikasi dokter tidak dapat dilebih-lebihkan karena dampaknya terhadap hasil pasien dan pengaruhnya terhadap peringkat kepuasan pasien rumah sakit secara keseluruhan. Selain itu, komunikasi dokter merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan (Moslehpour et al., 2022).

2. METODE

Studi ini menggunakan desain penelitian cross-sectional, yang merupakan jenis penelitian kuantitatif. Jenis penelitian ini melakukan pengukuran atau observasi data secara bersamaan untuk variabel independen (komunikasi dokter dan perawat) dan dependen (kepuasan pasien), tanpa melakukan tindak lanjut setelah pengukuran. Untuk menghitung sampel digunakan rumus lameshow karenakan jumlah populasi yang tidak diketahui. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa terdapat 72 orang yang akan menjadi sampel, metode pengambilan sampel non-probability menggunakan jenis pengambilan sampel consecutive sampling. Pengumpulan data untuk penelitian ini menggunakan kuesioner, dan uji statistik yang dilakukan yaitu menggunakan uji chi square.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Univariat

3.1.1 Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

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

Sumber : Data Primer

Berdasarkan Tabel 1 diketahui yaitu, lebih banyak responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 43 orang (59,7%) dibandingkan dengan responden berjenis kelamin laki-laki yaitu 29 orang (40,3%).

Tabel 2. Distribusi Usia

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

Sumber : Data Primer

Berdasarkan Tabel 2 diketahui rata rata usia responden adalah 37 tahun dengan usia minimal yaitu 17 tahun dan 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 data dari tabel 3, distribusi pendidikan responden tertinggi adalah SMA, SMK, atau MAN, dengan 52 responden (72,2%) dan distribusi pendidikan terkecil adalah SD, dengan 3 responden (4,2%).

Tabel 4. Distribusi Pekerjaan

Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)
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

Tabel 4 menunjukkan bahwa jenis pekerjaan responden yang paling umum adalah pegawai swasta 29 responden, (40,3%), sementara jenis pekerjaan yang paling sedikit adalah guru, bidan, dan wirausaha dengan 1 responden (1,4%).

3.2 Analisis Bivariat

Tabel 5. Distribusi Uji Chi Square Komunikasi Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda

Variabel	Kepuasan				P-Value	
	Tidak Puas		Puas			
	N	%	N	%		
Komunikasi	Tidak Baik	5	55,6%	4	44,4%	0.002
	Baik	5	7,9%	58	92,1%	

Sumber : Data Primer

Dari hasil uji statistic diketahui ada hubungan antara komunikasi tenaga kesehatan dan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit IA Moeis Samarinda, dengan nilai $p = 0,002$ ($p < 0,05$).

3.3 Pembahasan

Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi atau proses yang menimbulkan dan meneruskan makna atau arti (Wulur et al., 2019)

Khairani et al., (2021) mengutarakan bahwa penggunaan komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien mempunyai peranan penting dalam menjalankan tugas pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas komunikasi tenaga kesehatan baik sebesar 87,5%. Karakteristik komunikasi yang baik ini tergambar dari kegiatan komunikasi tenaga kesehatan berupa menjawab terkait penyakit yang ditanyakan oleh pasien, memberikan informasi tentang pengobatan serta kondisi kesehatan kepada pasien, dan menjelaskan terkait pemeriksaan yang dilakukan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Simatupang et al., (2017) menyebutkan Komunikasi yang baik dapat membangun hubungan yang lebih baik antara pasien dan petugas, meningkatkan penilaian pasien terhadap petugas dan dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh cara tenaga kesehatan berkomunikasi dalam menyampaikan informasi dengan pasien.. Hal ini selaras dengan penelitian Wulur et al., (2019) menemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien, penelitian ini juga menunjukkan bahwa semakin banyak dokter memberikan informasi kepada pasien maka akan semakin besar kepuasan pasien.

Berdasarkan data dari penelitian di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda menunjukan bahwa sebagian besar pasien menyatakan komunikasi tenaga kesehatan sudah baik. Dan ditemukan terdapat lebih banyak pasien yang merasa puas. Oleh karena itu diketahui bahwa terdapat hubungan komunikasi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda dengan nilai $asympt.sig = 0,002$

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Tamara et al., (2022) yang menyebutkan ada hubungan antara komunikasi tenaga kesehatan dan kepuasan pasien rawat jalan, yang menunjukkan bahwa pasien merasa lebih puas jika tenaga kesehatan berkomunikasi dengan mereka dengan lebih baik. Penelitian ini menemukan bahwa tenaga kesehatan harus berkomunikasi dengan pasien dengan cara yang mudah dipahami dan informatif agar pasien memahami dengan jelas tentang penyakit mereka. Penelitian ini selaras dengan penelitian yang di lakukan oleh Moslehpour et al.,(2022) pada pasien rawat inap menemukan bahwa komunikasi dokter-pasien mempengaruhi kepuasan pasien. Studi dilakukan di 11 negara. Studi ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi dokter tidak hanya bergantung pada peningkatan kepribadian dokter, tetapi juga pada faktor organisasi rumah sakit yang mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar komunikasi yang dilakukan tenaga kesehatan dikatakan baik dan hanya sebagian kecil mengatakan tidak baik. Kepuasan para pasien rawat jalan di dapatkan responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda. Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda. Oleh sebab itu dapat diketahui berdasarkan temuan tersebut, upaya untuk meningkatkan komunikasi tenaga kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda .

5. SARAN DAN REKOMENDASI

1. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan untuk meningkatkan keterampilan tenaga kesehatan dalam membangun komunikasi dengan pasien bisa dengan cara memberikan pendidikan dan pelatihan komunikasi pada tenaga kesehatan.

2. Bagi Tenaga Kesehatan

Diharapkan terus mengasah kemampuan komunikasi. Tenaga Kesehatan perlu menyadari bahwa komunikasi sangat penting dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan terutama dalam hal mencapai kepuasan pasien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat dilakukan penelitian terkait variabel komunikasi tenaga kesehatan dan kepuasan pasien serta dapat memberikan informasi bagi semua pihak serta hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada para dosen pembimbing, penguji, dan orang tua yang telah mendorong, membimbing, dan membantu penulis untuk menyelesaikan proyeksi KDM (Kolaborasi Mahasiswa Dosen) di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur guna menyelesaikan skripsi dan menerbitkannya.

7. DAFTAR PUSTAKA

- Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Intern Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47. <https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.11818>
- Fitri, U. (2019). *Analisis Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD I.A. Moeis Samarinda*. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Istiana, M. N., Ahmad, L. O. A. I., & Liaran, R. D. (2019). Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Kesehatan Masyarakat Celebes*, 01(02), 24–31. <http://jkmc.or.id/ojs/index.php/jkmc/article/view/23>
- Khairani, M., Salviana, D., & Abu Bakar. (2021). Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), 9–17. <https://doi.org/10.29080/jpp.v12i1.520>
- Mokodompit, P. J., Simbuang, F. S., Dadu, A. P., & Mokodompit, N. N. M. M. (2022). Analisis Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas X. *Gema Wiralodra*, 13(2), 412–428.
- Moslehpour, M., Shalehah, A., Rahman, F. F., & Lin, K. H. (2022). The Effect of Physician Communication on Inpatient Satisfaction. *Healthcare (Switzerland)*, 10(3), 1–17. <https://doi.org/10.3390/healthcare10030463>
- Putri, A. A. (2020). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pengguna BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di RSUD Nyi Ageng Serang*. Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- Riyadi, M. H., Widyanti, R., & Anhar, D. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter-Pasien Dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di

- Poliklinik Rsud Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin. *Al-KALAM: JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN*, 7(1), 55–71.
- Simatupang, K., Suryani, I. R., Widyaningrum, R., & Amalia, R. (2017). Kualitas komunikasi dan kepuasan pasien dalam pelayanan radiografi kedokteran gigi RSGM Prof. Soedomo. *Majalah Kedokteran Gigi Indonesia*, 3(1), 35. <https://doi.org/10.22146/majkedgiind.13201>
- Sulo, H. R., Hartono, E., & Oetari, R. A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 5(1), 81. <https://doi.org/10.51352/jim.v5i1.226>
- Tamara, C. V., Utami, T. N., & -, N. A. (2022). Analisis Pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 3(2), 29–38. <https://doi.org/10.34012/jkpi.v3i2.1995>
- Wulur, R. P., Tucunan, A. A. T., Maramis, F. R. R., Masyarakat, F. K., Sam, U., Manado, R., & Satisfactio, P. (2019). Hubungan Antara Komunikasi Dokter Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat Iii Manado. *Kesmas*, 8(6), 403–411.

LAMPIRAN TURNITIN

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

by Kasih Nadhirah

Submission date: 08-Aug-2023 09:41AM (UTC+0800)

Submission ID: 2142881674

File name: Kasih_Nadhirah_1911102413040_naspub.docx (23.97K)

Word count: 1542

Character count: 9804

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

ORIGINALITY REPORT

24%
SIMILARITY INDEX

23%
INTERNET SOURCES

19%
PUBLICATIONS

7%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	docobook.com Internet Source	2%
2	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	2%
3	dspace.umkt.ac.id Internet Source	1%
4	text-id.123dok.com Internet Source	1%
5	jurnal.healthsains.co.id Internet Source	1%
6	www.scribd.com Internet Source	1%
7	repository.stikeselisabethmedan.ac.id Internet Source	1%
8	eprints.ums.ac.id Internet Source	1%
9	journals.umkt.ac.id Internet Source	1%