

**HUBUNGAN ANTARA KOMPETENSI TEKNIS, EFISIENSI,
HUBUNGAN ANTAR MANUSIA DENGAN KEPUASAN
PASIEN BAGIAN PENDAFTARAN**

(Studi Observasional Analitik di Rumah Sakit Nirwana Kota Banjarbaru)

Skripsi

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat
Untuk memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat

Diajukan oleh:
Elsa Fahrina Hayati
2010912320030



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
BANJARBARU**

Juli, 2024

Skripsi

**HUBUNGAN ANTARA KOMPETENSI TEKNIS, EFISIENSI,
HUBUNGAN ANTAR MANUSIA DENGAN KEPUASAN
PASIEN BAGIAN PENDAFTARAN**

Dipersiapkan dan disusun oleh

Elsa Fahrina Hayati

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal **4 Juli 2024**

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Ayu Riana Sari A, SKM., M.Kes

Anggota Dewan Penguji Lain

Fauzie Rahman, SKM., MPH

Pembimbing Pendamping

Anggun Wulandari, SKM., M.Kes

Vina Yulia Anhar, SKM., M.PH

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Laily Khairiyati, SKM., MPH

Koordinator Program Studi: **Kesehatan Masyarakat**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banjarbaru, 25 Juli 2024



Elsa Fahrina Hayati

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**HUBUNGAN ANTARA KOMPETENSI TEKNIS, EFISIENSI, HUBUNGAN ANTAR MANUSIA DENGAN KEPUASAN PASIEN BAGIAN PENDAFTARAN**".

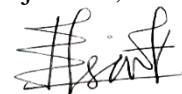
Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Kedokteran (Dr. dr. Istiana, M. Kes) yang telah memberi kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian.
2. Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat (Laily Khairiyati, SKM., MPH) yang telah memberikan kesempatan dalam pelaksanaan penelitian.
3. Unit Pengelola Skripsi dan P2M (Anggun Wulandari, SKM., M.Kes) yang telah memberikan kesempatan dalam pelaksanaan penelitian
4. Dosen pembimbing utama Ibu Ayu Riana Sari A, SKM., M.Kes dan dosen pembimbing pendamping Ibu Anggun Wulandari, SKM., M.Kes yang telah memberikan masukan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Kedua dewan penguji Bapak Fauzie Rahman, SKM., MPH dan Ibu Vina Yulia Anhar, SKM., MPH yang telah memberikan masukan, kritik, dan saran sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Pimpinan atau direktur Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru atas izin yang diberikan sehingga penelitian ini bisa dilaksanakan serta bantuan fasilitas terkait kelancaran kegiatan penelitian dilapangan.

7. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda tercinta Sariyono dan pintu surgaku, Ibunda tercinta Elpinae. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Senantiasa memberikan yang terbaik dan tak kenal lelah mendo'akan penulis sehingga mampu meraih gelar sarjana. Untuk mama, terima kasih atas nasihat yang selalu diberikan meski terkadang pikiran kita tidak sejalan. Mama menjadi pengingat dan penguat paling hebat. Semoga ayah dan mama sehat, panjang umur dan bahagia selalu. *Love you more more more.*
8. Adik saya tercinta, terimakasih selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, do'a kepada penulis.
9. Untuk kakek, nenek dan seluruh keluarga besar terimakasih untuk do'a, dan semuanya yang telah kalian berikan, semoga Allah membalas atas semua kebaikan kalian, amin.
10. Sahabat sekaligus keluarga penulis selama di perantauan, Silvi dan Nydia serta rekan mahasiswa Kesehatan Masyarakat Angkatan 2020 khususnya peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan, terimakasih atas doa, semangat dan dukungan yang telah diberikan kepada peneliti hingga detik ini.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi penulis berharap penelitian ini bermanfaat bagi dunia ilmu pengetahuan.

Banjarbaru, 26 Juni 2024



Elsa Fahrina Hayati

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA KOMPETENSI TEKNIS, EFISIENSI, HUBUNGAN ANTAR MANUSIA DENGAN KEPUASAN PASIEN BAGIAN PENDAFTARAN

(Studi Observasional Analitik di Rumah Sakit Nirwana Kota Banjarbaru)

Elsa Fahrina Hayati

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam penilaian mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kompetensi teknis, efisiensi, dan hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien bagian pendaftaran di Rumah Sakit Nirwana Kota Banjarbaru. Jenis penelitian ini adalah observasional analitik dengan desain *cross sectional* dan menggunakan teknik *purposive sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan ataupun rawat inap di Rumah Sakit Nirwana Kota Banjarbaru dengan sampel sebanyak 100 pasien. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang diolah dengan analisis data bivariat menggunakan uji *fisher exact*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kompetensi teknis ($p\text{-value}=0,000$), efisiensi ($p\text{-value}=0,000$), dan hubungan antar manusia ($p\text{-value}=0,000$) dengan kepuasan pasien. Kesimpulan dari penelitian ini adalah adanya hubungan yang signifikan antara kompetensi teknis, efisiensi, dan hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien bagian pendaftaran di Rumah Sakit Nirwana Kota Banjarbaru.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Kompetensi Teknis, Efisiensi, Hubungan antar manusia

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN TECHNICAL COMPETENCE, EFFICIENCY, AND INTERPERSONAL RELATIONS WITH PATIENT SATISFACTION AT THE REGISTRATION DEPARTMENT

(Analytical Observational Study at Nirwana Hospital in Banjarbaru City)

Elsa Fahrina Hayati

Patient satisfaction is a crucial indicator in assessing the quality of healthcare services. This study aims to analyze the relationship between technical competence, efficiency, and interpersonal relations with patient satisfaction at the registration department of Nirwana Hospital in Banjarbaru City. This observational analytic study uses a cross-sectional design and purposive sampling technique. The population of this study consists of all outpatient and inpatient patients at Nirwana Hospital in Banjarbaru City, with a sample of 100 patients. The research instrument was a questionnaire, and the data were analyzed using bivariate analysis with the fisher exact test. The results showed a significant relationship between technical competence ($p\text{-value}=0.000$), efficiency ($p\text{-value}=0.000$), and interpersonal relations ($p\text{-value}=0.000$) with patient satisfaction. The conclusion of this study is that there is a significant relationship between technical competence, efficiency, and interpersonal relations with patient satisfaction in the registration department of Nirwana Hospital in Banjarbaru City.

Keywords: *patien satisfaction, technical competence, efficiency, interpersonal relationship*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Rumah Sakit.....	11
B. Kualitas Pelayanan Kesehatan	12
C. Kepuasan Pasien.....	21
BAB III LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	

A. Landasan Teori.....	24
B. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian.....	27
B. Populasi dan Sampel	27
C. Instrumen Penelitian.....	28
D. Variabel Penelitian.....	31
E. Definisi Operasional.....	32
F. Prosedur Penelitian.....	34
G. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	36
H. Cara Analisis Data.....	37
I. Tempat dan Waktu Penelitian	37
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Univariat.....	39
B. Analisis Bivariat.....	50
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4. 1 Hasil Uji Validitas Penelitian.....	30
4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian.....	31
4. 3 Definisi Operasional Hubungan antara Kompetensi Teknis, Efisiensi, dan Hubungan Antar Manusia dengan Kepuasan Pasien Bagian Pendaftaran di Rumah Sakit Nirwana Kota Banjarbaru.....	32
5. 1 Distribusi dan Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	39
5. 2 Distribusi dan Frekuensi Usia Responden	39
5. 3 Distribusi dan Frekuensi Pekerjaan Responden.....	40
5. 4 Distribusi dan Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden.....	41
5. 5 Distribusi dan Frekuensi Kepuasan Pasien pada Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Nirwana Kota Banjarbaru	41
5. 6 Distribusi dan Frekuensi Kepuasan Pasien Bagian Pendaftaran.....	42
5. 7 Distribusi dan Frekuensi Kompetensi Teknis Staf	44
5. 8 Distribusi dan Frekuensi Kompetensi Teknis	44
5. 9 Distribusi dan Frekuensi Efisiensi	46
5. 10 Distribusi dan Frekuensi Efisiensi	47
5. 11 Distribusi dan Frekuensi Kepuasan Pasien	48
5. 12 Distribusi dan Frekuensi Hubungan Antar Manusia.....	49
5. 13 Hubungan Antara Kompetensi Teknis dengan Kepuasan Pasien	50
5. 14 Hubungan Efisiensi dengan Kepuasan Pasien	53

5. 15 Hubungan antara Hubungan Antar Manusia dengan Kepuasan Pasien.55

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Kerangka teori Brown dalam Pohan (2006)	25
3.2 Kerangka Konsep Hubungan Antara Kompetensi Teknis, Efisiensi, Hubungan Antar Manusia dengan Kepuasan Pasien Bagian Pendaftaran di Rumah Sakit Nirwana Kota Banjarbaru..	26