

**PENGARUH ASPEK KOMUNIKASI EFEKTIF PETUGAS  
LABORATORIUM TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
RAWAT JALAN DI LABORATORIUM  
RUMAH SAKIT PANTI WALUYO  
SURAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan sebagai  
Sarjana Sains Terapan



Oleh :  
Anisa Ulfah  
10170650 N

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Tugas Akhir :

**PENGARUH ASPEK KOMUNIKASI EFEKTIF PETUGAS  
LABORATORIUM TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
RAWAT JALAN DI LABORATORIUM  
RUMAH SAKIT PANTI WALUYO  
SURAKARTA**

**Oleh :  
Anisa Ulfah  
10170650N**

Surakarta, 14 Juli 2018

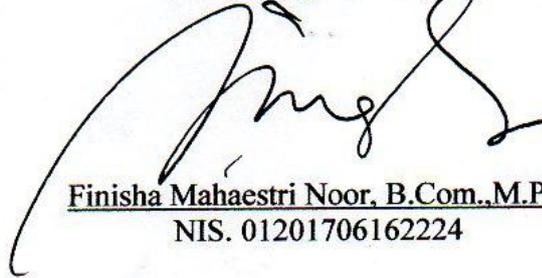
Menyetujui Untuk Ujian Sidang Tugas Akhir

Pembimbing Utama



Dr. Widi Hariyanti, S.E., M.Si  
NIS. 01200504012113

Pembimbing Pendamping



Finisha Mahaestri Noor, B.Com., M.PH  
NIS. 01201706162224

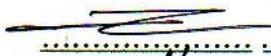
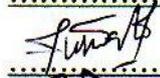
## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir :

**PENGARUH ASPEK KOMUNIKASI EFEKTIF PETUGAS  
LABORATORIUM TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
RAWAT JALAN DI LABORATORIUM  
RUMAH SAKIT PANTI WALUYO  
SURAKARTA**

Oleh :  
**Anisa Ulfah**  
**10170650N**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal 21 Juli 2018

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji I : Drs. Waluyo Budi Atmoko, MM		23/7/2018
Penguji II : Yuli Suswati, SE., MM		23/7/18
Penguji III : Finisha Mahaestri Noor, B.Com., M.PH		23/7-18
Penguji IV : Dr. Widi Hariyanti, S.E., M.Si		24/7/2018

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Sebelas Budi

  
**Prof. dr. Marsetyawan HME Soesarto, M.Sc., Ph.D**  
NIP. 19480929 197503 1 006

Ketua Program Studi  
D-IV Analis Kesehatan

  
**Tri Mulyowati, SKM., M.Sc**  
NIS. 01201112162151

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Terima kasih kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang karena atas Rahmat-Nya lah Skripsi ini dapat terselesaikan....*

*Kepada kedua orang tuaku, Drs. H. Romansyah.H., MSI & Nur Hidayah. S.Pd yang sangat ku cintai, ku sayangi dan ku banggakan. Terima kasih banyak karena telah memberikan dukungan moril maupun materil yang sangat besar kepada anakmu selama di tanah rantau ini...*

*Kedua saudaraku tersayang, Ahmad Rifqie, Afifah Rahmayani serta para kucing di rumah.. Terima kasih atas segala dukungan yang kalian berikan..*

*Untuk Memet-Memetku dan personil Only Us Family.. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan kalian semua.. Semoga persahabatan kita akan tetap berlanjut sampai ajal menjemput kita..*

*Teman-teman D-IV (Transfer) Analis Kesehatan untuk kebersamaan dan kerja samanya selama kuliah. Untuk Dwiky, Coriena, Nindi, Anisia dan Heru terima kasih banyak atas segala bantuannya selama aku jadi anak rantau di Surakarta.. Serta aku mohon maaf atas kesalahanku dan karena telah merepotkan kalian..*

*Untuk anak-anak Pasukan Kamar Pojok Kost Griya Asri (Wulan, Ayu, Dina, Dewi dan Yasmin), terima kasih untuk kebersamaan dan kehebohannya selama kita bareng..*

*Dan kepada semua yang telah memberikan bantuan & dukungan kepada ku,, Maaf yang sebesar-besarnya karena nama kalian tidak dapat ku sebutkan satu-persatu di halaman ini.... Hanya Allah SWT yang dapat membalas kebaikan kalian semua.....  
Love U Guys...!!!!*

## PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **PENGARUH ASPEK KOMUNIKASI EFEKTIF PETUGAS LABORATORIUM TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI LABORATORIUM RUMAH SAKIT PANTI WALUYO SURAKARTA** adalah betul-betul karya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepengetahuan 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.

Saya siap menerima sanksi baik secara akademis maupun hukum, apabila skripsi ini merupakan jiplakan dari penelitian/karya ilmiah/tugas akhir orang lain.

Surakarta, 21 Juli 2018



Anisa Ulfah  
10170650N

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi Surakarta.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini dapat terwujud atas banyaknya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Djoni Taringan, MBA selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Bapak Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi.
3. Ibu Tri Mulyowati, SKM., M.Sc. selaku Ketua Program Studi D-IV Analis Kesehatan Universitas Setia Budi.
4. Ibu Dr. Widi Hariyanti, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I yang bersedia membimbing saya serta memberikan nasihat dan masukan demi kelancaran pembuatan Skripsi ini.
5. Ibu Finisha Mahaestri Noor, B.Com.,M.PH selaku Pembimbing II yang bersedia membimbing saya serta memberikan nasihat dan masukan demi kelancaran pembuatan Skripsi ini.

6. Bapak Drs. Waluyo Budi Atmoko, MM. selaku Penguji I yang telah bersedia menguji serta memberikan saran untuk menyempurnakan Skripsi ini.
7. Ibu Yuli Suswati, SE., MM. selaku Penguji II yang telah bersedia menguji serta memberikan saran untuk menyempurnakan Skripsi ini.
8. Seluruh Staf Program Studi D-IV Analis Kesehatan Universitas Setia Budi.
9. Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta, khususnya para Staf Laboratorium yang telah bersedia membantu dalam kemudahan dan kelancaran penelitian ini.
10. Para pasien rawat jalan laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
11. Teman-teman kuliah, khususnya mahasiswa D-IV (Transfer) Analis Kesehatan angkatan 2017 yang selalu memberikan dukungan serta bantuan selama masa perkuliahan dan dalam penyusunan Skripsi ini.
12. Kedua orang tuaku (Abah dan Mamah), kakak dan dede tercinta, serta keluarga besar tersayang yang telah banyak memberikan dorongan moral dan materil selama saya menempuh pendidikan di tanah rantau ini.
13. Dan semua pihak yang terkait dalam membantu penyelesaian Skripsi ini.

Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk kesempurnaan Skripsi ini. Harapan penulis semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca.

Surakarta, Juli 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kepuasan Pasien .....	9
1. Pengertian Kepuasan Pasien .....	9
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	11
3. Metode Pengukuran Kepuasan Pasien .....	14
B. Pelayanan Laboratorium .....	16
1. Pengertian Pelayanan Laboratorium.....	16
2. Mutu Pelayanan Laboratorium .....	19
C. Komunikasi Efektif.....	21
1. Pengertian Komunikasi.....	21

2. Pengertian Komunikasi Efektif.....	25
D. Landasan Teori .....	27
E. Hipotesis.....	29
1. Kejelasan ( <i>Clarity</i> ).....	29
2. Ketepatan ( <i>Accuracy</i> ) .....	30
3. Konteks ( <i>Context</i> ).....	31
4. Alur ( <i>Flow</i> ) .....	32
5. Budaya ( <i>Culture</i> ) .....	33
F. Model Penelitian .....	33
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 35
A. Rancangan Penelitian .....	35
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	35
C. Populasi dan Sampel.....	35
1. Populasi.....	35
2. Sampel .....	36
D. Variabel Penelitian .....	37
1. Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ).....	37
2. Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ) .....	40
3. Pengukuran Variabel.....	41
E. Subjek Penelitian.....	43
F. Teknik Pengumpulan Data .....	43
G. Teknik Analisis Data .....	43
1. Uji Instrumentasi.....	44
2. Uji Asumsi Klasik.....	45
3. Analisis Regresi Linear Berganda .....	45
H. Alur Penelitian.....	47
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	 48
A. Deskripsi Data Penelitian .....	48
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	49
B. Analisis Data Penelitian.....	50
1. Pengujian Instrumen Penelitian .....	50
2. Uji Asumsi Klasik.....	54
C. Analisis Regresi Linier Berganda .....	55
1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	56
2. Uji F (ANOVA).....	56
3. Uji t .....	57
D. Pembahasan .....	60
2. Pengaruh Kejelasan ( <i>Clarity</i> ) Berdasarkan Aspek Komunikasi Efektif Petugas Laboratorium terhadap Kepuasan Pasien .....	61
3. Pengaruh Ketepatan ( <i>Accuracy</i> ) Berdasarkan Aspek Komunikasi Efektif Petugas Laboratorium terhadap Kepuasan Pasien .....	62

4. Pengaruh Konteks ( <i>Context</i> ) Berdasarkan Aspek Komunikasi Efektif Petugas Laboratorium terhadap Kepuasan Pasien .....	63
5. Pengaruh Alur ( <i>Flow</i> ) Berdasarkan Aspek Komunikasi Efektif Petugas Laboratorium terhadap Kepuasan Pasien .....	64
6. Pengaruh Budaya ( <i>Culture</i> ) Berdasarkan Aspek Komunikasi Efektif Petugas Laboratorium terhadap Kepuasan Pasien .....	65
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Keterbatasan.....	68
C. Saran .....	68
1. Bagi Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta.....	68
2. Bagi petugas laboratorium.....	69
3. Bagi peneliti lain.....	70
 DAFTAR PUSTAKA .....	71
 LAMPIRAN.....	75

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Model penelitian.....	34
Gambar 2. Skema alur penelitian .....	47

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin.....	49
Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan umur.....	49
Tabel 3. Hasil uji validitas variabel Kejelasan ( $X_1$ ).....	51
Tabel 4. Hasil uji validitas variabel Ketepatan ( $X_2$ ) .....	51
Tabel 5. Hasil uji validitas variabel Konteks ( $X_3$ ) .....	52
Tabel 6. Hasil uji validitas variabel Alur ( $X_4$ ) .....	52
Tabel 7. Hasil uji validitas variabel Budaya ( $X_5$ ) .....	53
Tabel 8. Hasil uji validitas variabel Kepuasan Pasien (Y).....	53
Tabel 9. Rangkuman hasil uji reliabilitas kuesioner .....	54
Tabel 10. Hasil uji multikolinieritas dengan nilai VIF dan tolerance .....	55
Tabel 11. Hasil perhitungan regresi linier berganda .....	56
Tabel 12. Hasil perhitungan regresi linier berganda .....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Penelitian .....	76
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian .....	77
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 4. Data Hasil Penelitian .....	82
Lampiran 5. Hasil Perhitungan Uji Validitas dan Reliabilitas.....	90
Lampiran 6. Hasil Perhitungan Deskripsi Variabel Penelitian .....	96
Lampiran 7. Hasil Perhitungan Analisis Regresi Linier Berganda .....	98

## INTISARI

**Anisa Ulfah. 2018. Pengaruh Aspek Komunikasi Efektif Petugas Laboratorium terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta. Skripsi. Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.**

Komunikasi yang efektif antara petugas laboratorium dan pasien merupakan aspek penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien laboratorium. Kepuasan pasien merupakan salah satu hal penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan. Ada lima aspek dalam membangun komunikasi efektif, yaitu kejelasan, ketepatan, konteks, alur dan budaya. Dan dalam hal ini pelayanan prima yang diharapkan adalah cara petugas laboratorium berkomunikasi secara efektif dengan pasien.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan *cross sectional* dengan teknik sampling *purposive sampling*. Subyek penelitian adalah pasien rawat jalan sebanyak 229 responden. Semua variabel diukur dengan menggunakan kuesioner. Data dianalisis dengan teknik regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan (1) Tidak ada pengaruh antara kejelasan dalam aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan; (2) Tidak ada pengaruh antara ketepatan dalam aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan; (3) Tidak ada pengaruh antara konteks dalam aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan; (4) Ada pengaruh antara alur dalam aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan; (5) Tidak ada pengaruh antara budaya dalam aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan; Hasil uji ANOVA pada analisis regresi linier berganda menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan antara aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan ( $F_{hitung} > F_{tabel} = 4,922 > 2,254$ ); Hasil  $R^2$  sebesar 7,9% artinya kepuasan pasien rawat jalan di RS Panti Waluyo ditentukan oleh aspek komunikasi efektif petugas laboratorium, sedangkan 92,1% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang belum diketahui.

Kata kunci: komunikasi efektif, petugas laboratorium, kepuasan pasien, rawat jalan

## ABSTRACT

**Anisa Ulfah. 2018. The Effect of The Aspect of Effective Communication of Laboratory Officer to Outpatient Satisfaction in Panti Waluyo Hospital at Surakarta. Bachelor of Applied Science in Medical Laboratory Technology Program, Health Science Faculty, Setia Budi University.**

Effective communication between laboratory officer and patients is an important aspect that can affect the satisfaction of laboratory patients. Patients satisfaction is one of the important things in evaluating the quality of health care. There are five aspect in building an effective communication, the clarity, accuracy, context, flow and culture. And in this case, the proper excellent care is the path a laboratory officer communicates effectively with patients.

This research was conducted with a cross sectional approach and purposive sampling-sampling technique. The subject of research were outpatient by 229 respondent. All variables were measured by questionnaires. Data were analyzed by multiple linear regression technique.

The results of this research indicate (1) There is no effect between clarity in aspect of effective communication of laboratory officer to outpatient satisfaction; (2) There is no effect between accuracy in aspect of effective communication of laboratory officer to outpatient satisfaction; (3) There is no effect between context in aspect of effective communication of laboratory officer to outpatient satisfaction; (4) There is an effect between flow in aspect effective communication of laboratory officer to outpatient satisfaction; (5) There is no effect between culture in aspect of effective communication of laboratory officer to outpatient satisfaction; The result of ANOVA test on multiple linear regression analysis knowed that there was a positive and significant effect between the aspect of effective communication of the laboratory officer to outpatient satisfaction ( $F_{\text{count}} > F_{\text{table}} = 4,922 > 2,254$ ); The result of  $R^2$  are at 7,9%, which means that outpatient satisfaction in Panti Waluyo Hospital is determined by the aspect of effective communication of laboratory officer, while 92,1% is determined by other unknown factors.

**Keywords:** effective communication, laboratory officer, outpatient satisfaction

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

WHO (*World Health Organisation*) pada tahun 1957 memberikan batasan kepada rumah sakit bahwa rumah sakit adalah bagian menyeluruh, integrasi dari organisasi dan medis, berfungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif dimana *output* layanannya menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan, rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan tenaga kesehatan serta untuk penelitian biososial. Salah satu pelayanan penunjang medis yang dimiliki oleh rumah sakit adalah instalasi laboratorium (Ramdani, 2015).

Laboratorium sebagai sub sistem pelayanan kesehatan menempati posisi penting dalam diagnosis *in vitro*. Setidaknya terdapat 5 alasan penting mengapa pemeriksaan laboratorium diperlukan, yaitu skrining, diagnosis, pemantauan progresifitas penyakit, monitor pengobatan dan prognosis penyakit. Oleh karena itu setiap laboratorium harus dapat memberikan data hasil tes yang teliti, cepat dan tepat. Dalam perkembangannya, penggunaan layanan laboratorium telah meningkat secara substansial dalam setiap tahunnya (Sasmitha, 2016).

Laboratorium klinik rumah sakit merupakan organisasi atau unit rumah sakit dengan aktivitas pelayanan laboratorium klinik di rumah sakit tersebut. Fungsi dari laboratorium diantaranya adalah memberikan pelayanan, pelatihan, pendidikan dan penelitian di bidang laboratorium klinik. Pelayanan laboratorium

merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang diperlukan untuk menunjang upaya peningkatan kesehatan, pencegahan, pengobatan, diagnosa penyakit dan pemulihan kesehatan. Petugas laboratorium sangat berperan dalam menjalankan segala kegiatan yang ada di lingkungan laboratorium rumah sakit (Ramdani, 2015).

Menurut hasil MUNAS VIII PATELKI (2017), minimal unsur keterampilan umum yang harus dimiliki oleh seorang analis kesehatan atau petugas laboratorium yaitu mampu bekerja sama, berkomunikasi dan berinovasi dalam pekerjaannya. Dan salah satu unsur keterampilan khusus yang harus dimiliki adalah melakukan pengambilan spesimen darah vena dan kapiler, penanganan cairan dan jaringan tubuh manusia sesuai prosedur standar, aman dan nyaman untuk mendapatkan spesimen yang representatif untuk pemeriksaan laboratorium.

Proses pengambilan spesimen yang menuntut petugas sampling untuk berhadapan langsung dengan pasien menyebabkan proses komunikasi tersebut tidak dapat dihindari. Pasien akan merasa segan untuk berkomunikasi dengan baik kepada petugas sampling yang selalu sibuk, tampak tergesa-gesa dan terlihat enggan untuk berkomunikasi. Sehingga pasien akan merasakan ketidakpuasan karena merasa kurang diperhatikan dan tidak ada kesempatan dalam mengungkapkan apa yang dirasakan selama pasien berada di laboratorium. Oleh karena itu komunikasi yang efektif antara petugas sampling dan pasien merupakan aspek penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien laboratorium.

Menurut Tjiptono (2008) yang dikutip oleh Darsini (2016), menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah suatu bagian integral dalam misi dan tujuan profesi petugas kesehatan karena semakin meningkatnya intensitas kompetensi global dan domestik, serta berubahnya preferensi dan perilaku pasien dalam mencari jasa pelayanan kesehatan yang lebih bermutu.

Kepuasan pasien adalah hal yang sangat subyektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta terdapat banyak sekali faktor yang berpengaruh. Subyektifitas tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi obyek bila cukup banyak pendapat yang sama terhadap sesuatu hal. Dan kepuasan pasien merupakan salah satu hal penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan (Anas, 2008).

Kajian-kajian selama dua dekade terakhir mengidentifikasi masalah-masalah komunikasi sebagai penyebab yang harus selalu diperhatikan dalam pemberian pelayanan kesehatan. Alasan dari masalah-masalah ini bersifat kompleks dan seringkali spesifik pada area yang diteliti. Alasan yang paling sering disebut antara lain: kurangnya sumber daya dan waktu, kepekaan emosional, letak kekuasaan dan beberapa praktik buruk yang disengaja (Dewi, 2009).

Menurut Roger B. Ellis yang di kutip oleh Dewi (2009), sebagian pasien mengeluhkan layanan petugas kesehatan bukan karena kemampuan petugas kesehatan tersebut kurang namun karena kurang diperhatikan dan tidak ada kesempatan dalam mengungkapkan apa yang dirasakan sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada pasien. Tingkat kepuasan pasien tergantung pada mutu atau jasa. Mutu dalam pelayanan bersifat multidimensional, sehingga setiap pasien

akan menilai mutu pelayanan dan kesehatan tergantung dari latar belakang kepentingan masing-masing (Mund. 2001).

Kurtz (2005) menyatakan bahwa komunikasi efektif justru tidak memerlukan waktu lama. Komunikasi efektif terbukti membutuhkan lebih sedikit waktu karena petugas kesehatan yang terampil dalam mengenali kebutuhan pasien. Menurut Roger B. Ellis yang di kutip oleh Dewi (2009), komunikasi efektif antara petugas kesehatan dan pasien merupakan landasan yang penting dalam proses menegakkan diagnosis maupun pencegahan penyakit. Komunikasi terjadi melalui penyampaian pesan dari pengirim kepada penerima. Pesan merupakan suatu arti (*ideas* dan *feeling*) yang diperoleh seseorang dari orang lain, suatu kegiatan, ruangan atau apa saja yang berhubungan dengan orang tersebut. Komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien harus dijaga dan dipelihara oleh kedua belah pihak supaya terjalin dengan baik dalam rangka memperoleh *meaning* tersebut.

Menurut Lestari (2006), komunikasi efektif dapat terjadi apabila terdapat aliran informasi dua arah antara komunikator-komunikan dan informasi tersebut sama-sama direspon sesuai dengan harapan kedua pelaku komunikasi tersebut. Sedikitnya ada lima aspek yang harus dipahami dalam membangun komunikasi efektif, yaitu kejelasan (*clarity*), ketepatan (*accuracy*), konteks (*context*), alur (*flow*) dan budaya (*culture*).

Berdasarkan hasil penelitian Ismawati (2009), dalam judul “Kepuasan Pasien Ditinjau dari Orientasi Komunikasi Dokter”, hasil menunjukkan bahwa sumbangan efektif gaya komunikasi dokter yang berorientasi pada kepuasan

pasien menunjukkan hasil sebesar 61,4%. Dan menurut Yudanto (2012), dalam jurnal komunikasi klinis mengenai “Hubungan Persepsi Pasien tentang Komunikasi Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUD Pandan Arang Boyolali”, persepsi pasien tentang komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien pada pengujian tersebut adalah terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi perawat dengan kepuasan pasien, dimana semakin baik persepsi pasien terhadap komunikasi perawat, maka tingkat kepuasan pasien akan semakin meningkat. Akan tetapi hasil penelitian Amirah, dkk (2013) mengenai “Hubungan Komunikasi (Mendengarkan, Menjelaskan dan Kompetensi) dengan Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit di Makassar” menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara mendengarkan dan menjelaskan terhadap kepuasan pasien. Hanya kompetensi yang mempunyai hubungan signifikan antara kompetensi dan kepuasan pasien.

Alasan dilakukannya penelitian ini dikarenakan semakin meningkatnya perkembangan pelayanan pasien di laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta semenjak pemerintah menetapkan bahwa rumah sakit tipe C merupakan rumah sakit rujukan awal dari pasien peserta BPJS/KIS yang menyebabkan beban kerja petugas laboratorium menjadi lebih banyak dan pasien tetap menuntut petugas laboratorium untuk memberikan pelayanan yang prima. Dan dalam hal ini pelayanan prima yang diharapkan adalah cara petugas laboratorium berkomunikasi secara efektif dengan pasien.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas tentang pentingnya kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan, maka peneliti tertarik untuk

melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Aspek Komunikasi Efektif Petugas Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta”.

### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Pengaruh Aspek Komunikasi Efektif Petugas Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta”. Oleh karena itu dibuatlah pertanyaan untuk membantu penelitian ini, yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh antara kejelasan (*clarity*) berdasarkan aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RS Panti Waluyo Surakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh antara ketepatan (*accuracy*) berdasarkan aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RS Panti Waluyo Surakarta?
3. Apakah terdapat pengaruh antara konteks (*context*) berdasarkan aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RS Panti Waluyo Surakarta?
4. Apakah terdapat pengaruh antara alur (*flow*) berdasarkan aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RS Panti Waluyo Surakarta?

5. Apakah terdapat pengaruh antara budaya (*culture*) berdasarkan aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RS Panti Waluyo Surakarta?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji pengaruh antara kejelasan (*clarity*) berdasarkan aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RS Panti Waluyo Surakarta.
2. Untuk menguji pengaruh antara ketepatan (*accuracy*) berdasarkan aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RS Panti Waluyo Surakarta.
3. Untuk menguji pengaruh antara konteks (*context*) berdasarkan aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RS Panti Waluyo Surakarta.
4. Untuk menguji pengaruh antara alur (*flow*) berdasarkan aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RS Panti Waluyo Surakarta.
5. Untuk menguji pengaruh antara budaya (*culture*) berdasarkan aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RS Panti Waluyo Surakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penulis mengharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan mampu menjelaskan dan mengkonfirmasi tentang pengaruh aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium.
  - b. Bagi civitas akademik, penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah informasi, sebagai sumbangan pemikiran dan bahan kajian dalam penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi seluruh instansi pelayanan kesehatan, khususnya untuk instalasi laboratorium RS Panti Waluyo Surakarta mengenai pentingnya pengaruh aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien di laboratorium.
  - b. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan masukan untuk kebijakan laboratorium khususnya petugas laboratorium tentang penggunaan aspek komunikasi secara tepat dan benar demi didapatkannya rasa puas pasien terhadap pelayanan laboratorium.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kepuasan Pasien**

##### **1. Pengertian Kepuasan Pasien**

Hal penting yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam hal ini adalah pasien yaitu ketika kita sebagai pemberi pelayanan dapat memahami kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang kita berikan merupakan aset yang sangat berharga dikarenakan rasa puas tersebut akan membuat pasien dapat terus menggunakan jasa kita. Akan tetapi jika pasien tersebut tidak merasa puas, maka pengalaman buruk yang dialami pasien saat menggunakan kita akan disampaikan oleh pasien tersebut kepada orang lain dan bahkan bisa dua kali lipat lebih buruk daripada kejadian yang sebenarnya. Oleh karena itu untuk terciptanya rasa kepuasan dari pasien, Rumah Sakit harus mengelola serta menciptakan adanya suatu sistem yang dapat mempertahankan jumlah pasien yang sudah ada serta dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien menjadi lebih banyak (Ismawati, 2009).

Menurut Soekanto (1990), pasien adalah orang sakit yang dirawat oleh tenaga kesehatan di suatu tempat praktek. Dan kepuasan pasien merupakan suatu perasaan puas, senang hati, dan merasakan keinginannya sudah tercapai (KBBI, 2004).

Menurut Porter (Utama, 2003) kepuasan merupakan suatu selisih dari sekian banyaknya sesuatu yang seharusnya ada serta sesuai dengan banyaknya apa

yang ada. Maksudnya adalah seseorang akan merasa puas jika tidak terdapat selisih antara kondisi aktual dan kondisi yang diinginkan. Karena semakin besar kekurangannya dan semakin banyak hal penting yang diinginkan, maka akan semakin besar pula suatu rasa ketidakpuasan. Serupa dengan hal yang pernah diungkapkan oleh Kotler (2005) bahwa suatu kepuasan itu adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara harapan dan yang dirasakan dari kinerja dari suatu produk dan jasa. Jadi, tingkat kepuasan itu adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan serta harapannya. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Pelanggan tidak akan puas jika kinerja dibawah harapan. Pelanggan akan puas jika kinerja sesuai harapan. Dan pelanggan akan sangat puas, bahagia dan senang jika kinerja yang ada melampaui harapan yang dimiliki oleh pelanggan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Kinnersley dkk (1996) bahwa kepuasan individu merupakan pengalaman melakukan sesuatu, pekerjaan atau memperoleh perlakuan tertentu sehingga terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan. Kepuasan merupakan istilah yang dipakai untuk menganalisa atau mengevaluasi hasil, membandingkan kebutuhan yang diinginkan dengan kebutuhan yang telah diperoleh.

Berdasarkan beberapa uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah suatu perasaan senang, puas pada pasien karena telah terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan.

## **2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Ada banyak sekali faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pada pasien. Para ahli mengungkapkan masing-masing pendapatnya berdasarkan penelitian yang telah mereka lakukan sebelumnya. Seperti yang diungkapkan oleh Budiastuti (2002) terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu:

### **a. Kualitas Produk atau Jasa**

Pasien akan merasa puas apabila hasil dari evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan oleh mereka berkualitas. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau jasa biasanya dipengaruhi oleh dua hal, yaitu kenyataan dari kualitas produk atau jasa sesungguhnya dan komunikasi suatu instansi terutama dalam iklan untuk mempromosikan pelayanan rumah sakitnya. Dalam hal pelayanan di laboratorium Rumah Sakit aspek klinis, produk jasa yang mereka jual yaitu komponen yang menyangkut pelayanan dokter, petugas laboratorium dan terkait dengan teknis medis.

### **b. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik serta sesuai dengan yang diharapkan.

### **c. Faktor Emosional**

Pasien yang merasakan kenyamanan dan mendapatkan pelayanan yang ramah serta sopan dalam hal ini pasien memilih laboratorium klinik yang sudah mempunyai pandangan positif yaitu “laboratorium mahal”, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Selain itu, pengalaman petugas laboratorium

dalam memberikan suatu pelayanan laboratorium kesehatan di Rumah Sakit juga berpengaruh besar terhadap emosional pasien. Perasaan itu meliputi rasa senang karena pelayanan yang diberikan sangat menyenangkan, terkejut karena tidak menyangka akan mendapatkan pelayanan sebaik itu atau rasa tidak menyenangkan serta kekecewaan terhadap suatu pelayanan tertentu. Hal tersebut sangat mempengaruhi pemilihan pasien sebagai pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu rumah sakit.

#### d. Harga

Elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang akan dikeluarkan. Biasanya semakin mahal harga pemeriksaan laboratorium, maka akan semakin besar pula harapan yang dimiliki pasien. Sedangkan laboratorium Rumah Sakit yang berkualitas sama tetapi memberikan harga yang lebih murah dalam pelayanannya, memberikan nilai yang lebih tinggi pada pasien.

#### e. Biaya

Terkait dengan didapatkannya produk atau jasa, pasien tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan sehingga pasien akan cenderung merasa puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Begitu juga yang diungkapkan oleh Sabarguna (2004) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terdiri dari:

a. Kenyamanan Pelayanan

Hal ini meliputi lokasi laboratorium, kebersihan laboratorium, kenyamanan ruangan, baik itu ruang tunggu maupun ruang sampling serta peralatan yang digunakan.

b. Hubungan Pasien dengan Petugas Laboratorium

Keramahan, informasi yang diberikan, komunikatif, responsif, suportif dan kecekatan dari petugas laboratorium juga mempengaruhi kepuasan dari pasien.

c. Kompetensi Teknis Petugas Laboratorium

Hal ini mencakup kompetensi petugas laboratorium dalam berkomunikasi dalam proses pelayanan laboratorium khususnya sampling.

d. Biaya Pelayanan yang Terjangkau

Sementara itu, ahli lain yaitu Moison, Walter dan White (dalam Harynati, 2000) menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu:

- 1) Karakteristik Produk
- 2) Harga
- 3) Pelayanan
- 4) Lokasi
- 5) Fasilitas
- 6) Image
- 7) Desain Visual
- 8) Suasana
- 9) Komunikasi

Tingkat kepuasan antar individu pelanggan atau pasien pasti berbeda. Hal ini terjadi karena adanya pengaruh faktor jabatan, umur, kedudukan, tingkat sosial, tingkat ekonomi, tingkat pendidikan, jenis kelamin, sikap mental dan terakhir yaitu kepribadian (Sugiarto, 1999).

### **3. Metode Pengukuran Kepuasan Pasien**

Ada beberapa metode yang bisa digunakan dalam mengukur dan memantau kepuasan pelanggan (dalam hal ini pasien). Kotler (2006) mengidentifikasi empat metode yang mengukur kepuasan pelanggan sebagaimana dikutip oleh Tjiptono (2008), yaitu:

#### **a. Sistem Keluh dan Saran**

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan, wajib memberi kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, usulan, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis (yang mudah dijangkau dan sering dilewati oleh pelanggan), kartu komentar (yang dapat diisi langsung ataupun dikirim melalui pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, website ataupun sarana-sarana lainnya. Dan di era modern saat ini, media yang biasa digunakan adalah email, *Facebook*, *Twitter*, *Instagram* atau *WhatsApp*. Informasi yang diperoleh melalui tersebut dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga bagi perusahaan sehingga memungkinkan untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

b. *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*

Salah satu cara untuk mengetahui dan memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk jasa perusahaan dan pesaing. Mereka diminta untuk berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk jasa dan perusahaan. Berdasarkan pengalaman tersebut, mereka diminta untuk melaporkan temuan-temuan yang berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan dari pesaing.

c. *Lost Customer Analysis*

Dalam metode ini, perusahaan menghubungi para pasien yang pernah menggunakan jasa pelayanan laboratorium dan lama tidak datang kembali, agar perusahaan dapat memahami mengapa hal tersebut terjadi dan supaya dapat diambil suatu kebijakan perbaikan atau penyempurnaan lanjutan. Dengan begitu perusahaan dapat mengurangi terjadinya *lost customer*. Karena jika terjadi peningkatan *lost customer* hal tersebut berarti menunjukkan kegagalan laboratorium (perusahaan) dalam memberikan rasa puas kepada pelanggan.

d. Survei Kepuasan Pasien

Sebagian besar riset kepuasan pasien dilakukan dengan menggunakan metode survei. Melalui cara ini dapat diketahui tanggapan dan timbal balik secara langsung dari pelanggan (pasien) dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Metode survey kepuasan konsumen dapat menggunakan pengukuran *SERVQUAL* (*service quality*) yang dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi

konsumen atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang diharapkan (*expected service*).

Metode survei merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan. Adapun teknik yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan sebagaimana telah disampaikan oleh Rangkuti (2003) yang dikutip oleh Kristianto (2011), yaitu:

- 1) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan yang jawabannya dinyatakan dalam bentuk skala pengukuran yaitu sangat memuaskan, cukup memuaskan dan sangat tidak memuaskan.
- 2) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa yang mereka rasakan.
- 3) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi terkait dengan penawaran pelayanan dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan. Responden diminta meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran pelayanan menurut derajat kepentingan elemen dan seberapa baik perusahaan bekerja dari setiap elemen tersebut.

## **B. Pelayanan Laboratorium**

### **1. Pengertian Pelayanan Laboratorium**

Laboratorium klinik rumah sakit merupakan organisasi atau unit rumah sakit dengan aktivitas pelayanan laboratorium klinik di rumah sakit tersebut. Fungsi dari laboratorium diantaranya adalah memberikan pelayanan, pelatihan,

pendidikan dan penelitian di bidang laboratorium klinik. Pelayanan laboratorium merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang diperlukan untuk menunjang upaya peningkatan kesehatan, pencegahan, pengobatan, diagnosa penyakit dan pemulihan kesehatan. Petugas laboratorium atau yang lebih sering disebut tenaga analis kesehatan sangat berperan dalam menjalankan segala kegiatan yang ada di lingkungan laboratorium rumah sakit (Ramdani, 2015).

Pelayanan laboratorium kesehatan menurut Kemenkes No. 370/Menkes/SK/III/2007 merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Laboratorium kesehatan sebagai unit pelayanan penunjang medis, diharapkan dapat memberikan informasi yang teliti dan akurat tentang aspek laboratoris terhadap spesimen/sampel yang pengujiannya dilakukan di laboratorium. Ahli teknologi laboratorium kesehatan yang terdiri dari para analis kesehatan dan praktisi laboratorium lainnya harus senantiasa mengembangkan diri dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan adanya jaminan mutu terhadap hasil pengujian laboratorium dan tuntutan diberikan pelayanan yang prima.

Beberapa karakteristik pelayanan jasa menurut Suprianto dan Emawaty (2010) yang dikutip oleh Setyawan (2013), yaitu:

a. Tidak Berwujud (*intangible*)

Jasa tidak dapat dilihat, dikecap, dirasakan, didengar, dicium, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi dan diproduksi. Jasa adalah perbuatan, kinerja atau usaha yang bisa dikonsumsi akan tetapi tidak dapat dimiliki. Konsep *intangible* ini memiliki dua pengertian:

- 1) Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat diraba.
- 2) Sesuatu yang tidak dapat dengan mudah didefinisikan, diformulasikan atau dipahami secara rohaniah.

b. Heterogen (*variability*)

Jasa sangat bervariasi karena hasilnya tidak terstandar, artinya banyak variasi, bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Para pembeli sangat peduli dengan *variability* ini dan mereka sering meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih. Jasa yang diberikan bisa berbeda kepada setiap klien meskipun penyakit yang mereka derita adalah sama.

c. Tak Dapat Dipisahkan (*inseparability*)

Jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat proses berinap, artinya hasil suatu jasa pelayanan sulit dipisahkan dengan prosesnya atau sumber-sumber pemberi pelayanan, dengan kata lain produksi dan konsumsi terjadi secara bersama-sama.

d. Tak Dapat Disimpan (*imperishability*)

Barang tidak dapat tahan lama, dapat disimpan bahkan juga dapat dijual kembali, sedangkan jasa tidak mungkin dapat disimpan sebagai investasi atau diulang kembali. Produk jasa pelayanan merupakan orang itu sendiri. Dan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari sumbernya atau yang memberi pelayanan tersebut, dalam hal ini adalah petugas laboratorium.

Apabila laboratorium didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai serta berfungsi dengan baik, maka pelayanan yang cepat, tepat dan cermat dapat

terwujud. Petugas laboratorium yang memenuhi kriteria, terdidik dan sadar akan tanggung jawabnya, baik tanggung jawab profesional (*profesional responsibilities*), tanggung jawab teknis (*technical responsibilitis*), maupun tanggung jawab pengelolaan (*management responsibilities*) juga merupakan hal yang mampu membuat meningkatnya kualitas pelayanan laboratorium.

## **2. Mutu Pelayanan Laboratorium**

Mutu pelayanan dapat didefinisikan dalam beberapa pengertian. Menurut Azwar (2010) yang dikutip oleh Setyawan (2013) dikatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan yaitu menunjuk pada tingkat kesempurnaan suatu tampilan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh satu pihak yang dapat memberikan kepuasan para pemakai jasa pelayanan dan pihak lain yang tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik etika profesi serta sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Selain pengertian tersebut, ada beberapa pengertian yang secara sederhana melukiskan hakikat mutu menurut beberapa ahli, seperti yang dikutip dalam Azwar (2010) yaitu:

- a. Mutu adalah tingkat kesempurnaan dari penampilan sesuatu yang sedang diamati (Winston Dictionari, 1956).
- b. Mutu adalah sifat yang dimiliki oleh suatu program (Donabedian, 1980).
- c. Mutu adalah kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan (Crosby, 1984).

- d. Mutu adalah totalitas dari wujud serta ciri dari suatu barang atau jasa yang didalamnya terkandung sekaligus pengertian rasa aman atau pemenuhan kebutuhan para pengguna (Din ISO 8422, 1986).

Menurut Donabedian sebagaimana dikutip oleh Mulyadi (2001), pengukuran mutu pelayanan kesehatan dapat diukur dengan menggunakan tiga variabel.

- a. *Input* (struktur), yaitu segala sumber daya yang diperlukan untuk melakukan pelayanan kesehatan, seperti tenaga, dana, obat, fasilitas, peralatan, bahan, teknologi, organisasi, informasi, dan lain-lain. Pelayanan kesehatan yang bermutu memerlukan dukungan input yang bermutu pula. Hubungan struktur dengan mutu pelayanan kesehatan adalah dalam perencanaan dan pergerakan pelaksanaan pelayanan kesehatan.
- b. Proses ialah interaksi profesional antara pemberi pelayanan dengan konsumen (pasien/masyarakat). Proses ini merupakan variabel penilaian mutu yang penting.
- c. *Output* atau *outcome*, yaitu hasil dari pelayanan kesehatan, merupakan perubahan yang terjadi pada konsumen (pasien/masyarakat), termasuk kepuasan dari konsumen tersebut.

Data hasil uji analisis laboratorium dikatakan bermutu tinggi apabila data hasil uji tersebut dapat memuaskan pelanggan dengan mempertimbangkan aspek-aspek teknis, sehingga presisi dan akurasi yang tinggi dapat dicapai dan data tersebut harus terdokumentasi dengan baik sehingga dapat dipertahankan secara ilmiah (Hadi, 2000).

Salah satu program pengendalian mutu laboratorium adalah pemantapan mutu internal laboratorium. Tujuan pelaksanaan dilaksanakannya pemantapan mutu internal adalah untuk mengendalikan hasil pemeriksaan laboratorium harian dan untuk mengetahui penyimpangan hasil laboratorium sehingga dapat segera diperbaiki. Manfaat melaksanakan kegiatan pemantapan mutu internal laboratorium antara lain adalah untuk meningkatkan presisi dan akurasi hasil laboratorium, sehingga rasa percaya pasien dan dokter terhadap hasil laboratorium akan semakin meningkat. Manfaat lain yaitu pimpinan laboratorium akan dengan mudah dalam melaksanakan pengawasan terhadap hasil laboratorium. Kepercayaan yang tinggi oleh pasien dan dokter terhadap hasil laboratorium akan membawa pengaruh pada moral karyawan dan akhirnya akan meningkatkan disiplin kerja di laboratorium (PATELKI, 2006)

### **C. Komunikasi Efektif**

#### **1. Pengertian Komunikasi**

Menurut Hardjana, sebagaimana dikutip oleh Endang Lestari G (2006), secara etimologis komunikasi berasal dari bahasa Latin yaitu *cum*, sebuah kata depan yang artinya dengan, atau bersama dengan, dan kata *umus*, sebuah kata bilangan yang berarti satu. Dua kata tersebut membentuk kata benda *communio*, yang dalam bahasa Inggris disebut sebagai *communion*, yang berarti kebersamaan, persatuan, persekutuan gabungan, pergaulan atau hubungan. Karena untuk ber-*communio* diperlukan adanya usaha dan kerja, maka kata itu dibuat kata kerja *communicate* yang berarti membagi sesuatu dengan seseorang, tukar menukar,

membicarakan sesuatu dengan orang, memberitahukan sesuatu kepada seseorang, bercakap-cakap, bertukar pikiran, berhubungan, berteman. Dengan demikian, komunikasi mempunyai makna sebagai pemberitahuan, pembicaraan, percakapan, pertukaran pikiran atau hubungan.

Kemampuan berkomunikasi adalah kemampuan kita untuk mengekspresikan ide, perasaan dan sikap kita kepada orang lain secara efektif dan pasti, serta dapat membaca informasi orang lain dengan cepat dan benar melalui kata-kata, suara dan bahasa tubuh yang bertindak sebagai perantara (Chen. *et al*, 2017). Menurut Walsh (2010), komunikasi adalah tentang melakukan kontak dengan orang lain dan dapat dipahami. Ini melibatkan orang-orang yang mengirim dan menerima pesan. Siklus komunikasi terjadi ketika seseorang (pihak pertama) mempunyai ide, orang tersebut menunjukkan dan menyampaikan ide yang dimaksud (secara verbal, non verbal atau dengan berbicara langsung), pihak kedua menerima penyampaian ide tersebut (dengan mendengar apa yang disampaikan atau memperhatikan komunikasi non verbal) dan mengerti apa yang dimaksud.

Sedangkan di dalam buku Makna Budaya Dalam Komunikasi Antarbudaya, Liliweri (2007) menyatakan bahwa komunikasi merupakan setiap proses pertukaran informasi, gagasan dan perasaan. Proses itu meliputi informasi yang disampaikan tidak hanya secara lisan dan tulisan, tetapi juga dengan bahasa tubuh, gaya maupun penampilan diri, atau menggunakan alat bantu di sekeliling kita untuk memperkaya sebuah pesan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu

atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku secara keseluruhan, baik secara langsung dengan lisan maupun tidak langsung melalui media (Arwani, 2003).

Dalam komunikasi terdapat tiga unsur yang mutlak harus dipenuhi. Apabila salah satu unsur tidak ada, maka komunikasi tidak akan terjadi. Dengan demikian, setiap unsur dalam komunikasi itu mempunyai hubungan yang sangat erat. Ketiga unsur tersebut adalah:

a. Komunikator (pengirim)

Komunikator adalah orang yang menyampaikan isi pernyataannya kepada komunikan. Komunikator bisa perorangan, kelompok, atau organisasi pengirim berita. Dalam menyampaikan pesan, komunikator harus menyesuaikan dengan tingkat pengetahuan pihak yang menerima. Adapun pesan/berita yang dikirim dapat berupa instruksi, saran, permintaan, pengumuman, berita duka dan lain sebagainya.

Kredibilitas yang dimiliki oleh seorang komunikator dalam hal ini adalah petugas laboratorium akan sangat berpengaruh terhadap penerimaan pesan oleh komunikan. Seorang komunikator yang memiliki kredibilitas tinggi akan membuat pesan dengan mudah ditangkap dan dicerna oleh komunikan (pasien). Pesan yang tertangkap akan memiliki kualitas seperti yang ingin disampaikan oleh komunikan tanpa adanya kesalahpahaman. Namun jika komunikan atau petugas laboratorium memiliki kredibilitas yang rendah atau tidak cukup, maka akan mempengaruhi kualitas dan makna dari isi pesan yang tertangkap oleh komunikan. Sehingga akan memungkinkan terjadinya kesalahpahaman dengan pasien saat dilakukan tindakan (Setyawan, 2013).

#### b. Komunikan (penerima)

Komunikan adalah rekan dari komunikator dalam komunikasi. Dalam hal ini, yang berperan menjadi komunikan adalah pasien laboratorium. Ketika berkomunikasi, peran pengirim dan penerima selalu bergantian sepanjang pembicaraan. Dengan diterimanya umpan balik dari pihak komunikan, maka akan terjadi komunikasi dua arah. Apabila antara pengirim dan penerima berita mempunyai pengalaman yang sama, maka komunikasi dapat berjalan dengan lancar.

#### c. Media

Media adalah saluran yang dilalui isi pernyataan komunikator kepada komunikan. Atau jalan yang dilalui oleh umpan balik komunikan kepada komunikator yang digunakan oleh pengirim pesan. Pesan dapat berupa kata-kata atau tulisan, tiruan, gambaran atau perantara lain yang dapat digunakan untuk mengirim melalui berbagai media yang berbeda seperti televisi, telepon, faksimili, SMS dan sebagainya. Pemilihan media dalam proses komunikasi tergantung pada berita yang disampaikan (Lestari, 2006).

Menurut buku Komunikasi Antar Pribadi karya Alo Liliweri yang dikutip oleh Lestari (2006), komunikasi tidak selalu memerlukan media. Komunikasi dapat dilakukan secara langsung, dimana isi pesan komunikator dapat disampaikan kepada komunikan tanpa melalui media dan umpan balik komunikan juga tidak melalui media. Proses komunikasi ini disebut sebagai komunikasi langsung atau *face to face/direct communication*.

Ada beberapa ciri komunikasi *face to face* atau komunikasi yang menggunakan saluran antar pribadi, yaitu:

- 1) Arus pesan yang cenderung dua arah.
- 2) Konteks komunikasinya tatap muka.
- 3) Tingkat umpan balik yang terjadi tinggi.
- 4) Kemampuan mengatasi tingkat selektivitas tinggi.
- 5) Kecepatan jangkauan terhadap *audience* yang besar relatif lambat.
- 6) Efek yang mungkin terjadi adalah perubahan sikap.

## **2. Pengertian Komunikasi Efektif**

Menurut Lestari (2006), komunikasi efektif dapat terjadi apabila terdapat aliran informasi dua arah antara komunikator-komunikan dan informasi tersebut sama-sama direspon sesuai dengan harapan kedua pelaku komunikasi tersebut. Sedikitnya ada lima aspek yang harus dipahami dalam membangun komunikasi efektif, yaitu:

### **a. Kejelasan (*Clarity*)**

Hal ini dimaksudkan bahwa dalam komunikasi harus menggunakan bahasa dan menyampaikan informasi secara jelas, sehingga mudah diterima dan dipahami oleh komunikan.

### **b. Ketepatan (*Accuracy*)**

Dalam hal ini, bahasa dan informasi yang digunakan dan disampaikan harus benar-benar tepat atau akurat. Informasi yang ingin disampaikan bisa saja

belum terjamin kebenarannya, tetapi apa yang disampaikan merupakan hal yang benar-benar diketahui. Inilah yang dimaksud dengan ketepatan atau akurat.

c. Konteks (*Context*)

Konteks atau sering disebut dengan situasi adalah bahasa dan informasi yang disampaikan harus sesuai dengan keadaan lingkungan dimana komunikasi itu dilakukan. Bisa saja bahasa dan informasi yang disampaikan tersebut jelas dan tepat, tetapi karena konteksnya tidak tepat maka reaksi yang diperoleh tidak sesuai dengan yang diharapkan.

d. Alur (*Flow*)

Alur bahasa dan informasi yang akan disampaikan harus secara runtut atau dengan sistematika yang jelas, sehingga pihak komunikan menerima informasi dengan cepat tanggap.

e. Budaya (*Culture*)

Aspek ini tidak saja menyangkut bahasa dan informasi, tetapi juga tata karma dan etika. Artinya dalam berkomunikasi harus bisa menyesuaikan dengan budaya orang yang diajak berkomunikasi, baik dalam bahasa verbal maupun non verbal agar tidak terjadi salah persepsi.

Ketika kelima aspek tersebut di atas dapat terpenuhi dalam proses komunikasi, maka proses komunikasi yang efektif dapat terlaksana dengan baik selain juga dipengaruhi oleh faktor-faktor manusianya.

Menurut Sasmitha (2016), jenis-jenis komunikasi efektif meliputi:

#### a. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal ialah komunikasi yang dilakukan melalui kata-kata, bicara ataupun tertulis. Komunikasi ini memerlukan fungsi fisiologis dan mekanisme kognitif yang akan menghasilkan bicara. Meskipun hal yang paling mempengaruhi komunikasi adalah bahasa non verbal, tetapi kata-kata merupakan alat yang sangat penting dalam berkomunikasi.

#### b. Komunikasi Non Verbal

Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang tidak melibatkan bicara dan tulisan. 90% dari arti komunikasi berasal dari komunikasi non verbal. Adapun tujuan dari komunikasi non verbal ialah:

- 1) Mengekspresikan emosi.
- 2) Mengekspresikan tingkah laku interpersonal.
- 3) Membangun, mengembangkan dan memelihara interaksi sosial.
- 4) Menunjukkan diri.
- 5) Terlibat dalam ritual.
- 6) Mendukung komunikasi verbal.

### **D. Landasan Teori**

Komunikasi efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial menjadi lebih baik dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan. Komunikasi efektif dipandang sebagai suatu hal yang penting dan kompleks. Dianggap penting karena adanya ragam dinamika kehidupan (misalnya dalam bidang bisnis) yang

biasanya menghadirkan situasi kritis yang perlu dilakukan penanganan secara tepat, munculnya kecenderungan untuk tergantung pada teknologi komunikasi, serta beragam kepentingan lain yang ikut muncul. Keterampilan yang harus dimiliki dalam komunikasi ini adalah keterampilan dalam mendengarkan dan bertanya. Seseorang harus mampu mendengar dan memahami makna dari komunikasi tersebut. Kemudian mengajukan pertanyaan yang saling memiliki keterkaitan dan mengarah pada suatu solusi atau ketenangan untuk masing-masing pihak (Mulyana, 2008).

Menurut buku yang diterbitkan oleh Departemen Kesehatan RI (2008), Pelayanan laboratorium merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang diperlukan untuk menunjang upaya peningkatan kesehatan, pencegahan dan pengobatan penyakit, serta pemulihan kesehatan.

Mutu adalah totalitas dari wujud serta ciri dari suatu barang atau jasa, yang di dalamnya terkandung sekaligus pengertian rasa aman atau pemenuhan kebutuhan para pengguna. Mutu merujuk pada tingkat kesempurnaan dalam memberikan kepuasan pada pengguna layanan (Sriyanti, 2016).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya (Kotler, 2005)

Mutu pelayanan kesehatan dari beberapa sudut pandang yaitu dari pasien, petugas kesehatan, dan manajer pada instansi yang berkaitan. Mutu merupakan fokus sentral dari setiap upaya untuk memberikan pelayanan kesehatan dari pasien dan masyarakat. Mutu pelayanan berkaitan dengan lima dimensi yang didalamnya

terkandung empati, respek dan tanggap akan kebutuhannya, pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan mereka dengan cara yang ramah dalam pemberiannya pada waktu berkunjung. Bagi penyedia layanan kesehatan, mutu yaitu tingkah dimana pelayanan kesehatan pasien ditingkatkan, mendeteksi hasil yang diharapkan, dan mengurangi berbagai faktor yang tidak diinginkan (JCAHO, 2002).

## **E. Hipotesis**

### **1. Kejelasan (*Clarity*)**

Menurut Suryani (2005), komunikasi yang efektif harus sederhana, pendek dan langsung. Semakin sedikit kata-kata yang digunakan, maka akan semakin kecil terjadinya kerancuan. Kejelasan ini dapat dicapai dengan berbicara secara lambat dan mengucapkan kata dengan jelas. Penggunaan contoh dapat membuat penjelasan semakin mudah untuk dipahami, demikian juga dalam mengulang bagian yang penting dari pesan yang disampaikan (Hajriani, 2013).

Hal ini dimaksudkan bahwa dalam komunikasi harus menggunakan bahasa dan menyampaikan informasi secara jelas, sehingga mudah diterima dan dipahami oleh komunikan (Lestari, 2006).

Penelitian yang dilakukan oleh Hajriani (2013) menyatakan bahwa kejelasan isi komunikasi antara petugas kesehatan kepada berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Dan menurut penelitian Jannah (2017), hasil uji F yang dilakukan menyatakan bahwa *respect*, *empathy*, *audible*, *clarity* dan *humble* secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Besarnya

kontribusi komunikasi efektif memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan penelitian yang telah diuraikan tersebut, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H1: Ada pengaruh positif kejelasan (*clarity*) berdasarkan aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien.**

## **2. Ketepatan (*Accuracy*)**

Dalam hal ini yang dimaksud dengan ketepatan (*accuracy*) ialah bahasa dan informasi yang digunakan dan disampaikan harus benar-benar tepat atau akurat. Informasi yang ingin disampaikan bisa saja belum terjamin kebenarannya, tetapi apa yang disampaikan merupakan hal yang benar-benar diketahui (Lestari, 2006).

Menurut Williams (1998) dalam penelitiannya, telah banyak penelitian yang dilakukan guna menyelidiki sejauh mana tingkat penyediaan informasi tenaga kesehatan, pencarian informasi dan keterampilan komunikasi selama interaksi terkait dengan kepuasan pasien. Penyampaian informasi oleh tenaga kesehatan telah ditemukan berhubungan positif dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi ketepatan penyampaian informasi dari tenaga kesehatan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien lanjut usia. Penggunaan kata-kata yang tepat akan memungkinkan penilaian yang lebih akurat tentang informasi yang diberikan meskipun dengan diskusi topik yang berbeda.

Berdasarkan penelitian yang telah diuraikan tersebut, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H2: Ada pengaruh positif ketepatan (*accuracy*) berdasarkan aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien.**

### **3. Konteks (*Context*)**

Konteks disini berarti keadaan atau lingkungan pada saat berkomunikasi. Saat berkomunikasi, konteks sangat berperan dalam memperjelas informasi yang disampaikan. Tidak hanya kata konteks kalimat, tetapi cara pengucapan dan penyampaian serta kepada siapa kata tersebut diucapkan akan membuat makna yang disampaikan akan berbeda. Formalitas dalam konteks tertentu juga dapat mempengaruhi dalam cara berkomunikasi (Lestari, 2006).

Lang (2012) dalam penelitiannya menyatakan bahwa tenaga kesehatan yang berkomunikasi dengan lebih baik kepada pasien tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga kepuasan diri mereka sendiri sebagai tenaga kesehatan. Kesadaran preferensi komunikatif pasien dan memahami preferensi mereka akan memungkinkan tenaga kesehatan untuk beradaptasi dengan baik terhadap keadaan pikiran pasien. Pendekatan komunikasi yang efektif termasuk penggunaan bahasa atau naskah yang sesuai telah menghasilkan nilai yang positif dalam meningkatkan kepuasan pasien karena prosedur yang dilakukan menjadi lebih aman dan nyaman bagi pasien dan tenaga kesehatan sendiri.

Berdasarkan penelitian yang telah diuraikan tersebut peneliti berasumsi bahwa terdapat pengaruh antara konteks komunikasi efektif terhadap kepuasan pasien, sehingga peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H3: Ada pengaruh positif konteks (*contex*) berdasarkan aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien.**

#### **4. Alur (*Flow*)**

Dalam komunikasi efektif, alur bahasa dan informasi yang akan disampaikan harus secara runtut atau dengan sistematika yang jelas, sehingga pihak komunikan menerima informasi dengan cepat tanggap (Lestari, 2006).

Berdasarkan hasil deskripsi penelitian yang dilakukan oleh Astuti (2014), tentang aspek-aspek komunikasi petugas kesehatan dan pasien, diketahui bahwa kemampuan berbahasa petugas kesehatan dinilai dapat menyampaikan pesan dengan baik, kejelasan dalam penyampaian proses atau alur tindakan yang dilakukan juga dinilai cukup baik oleh pasien dan secara keseluruhan, komunikasi antar petugas kesehatan dan pasien dapat dikategorikan baik sehingga dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien.

Berdasarkan penelitian yang telah diuraikan tersebut peneliti berasumsi bahwa terdapat pengaruh antara penyampaian alur dalam komunikasi efektif terhadap kepuasan pasien, sehingga peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H4: Ada pengaruh positif alur (*flow*) berdasarkan aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien.**

### **5. Budaya (*Culture*)**

Budaya atau kultur, kebiasaan atau habit, orang atau masyarakat juga perlu diperhatikan dalam suatu proses komunikasi. Pelaku komunikasi harus memahami budaya mitra bicaranya sehingga dapat timbul pengertian dan penyesuaian gaya komunikasi dapat terjadi (Lestari, 2006).

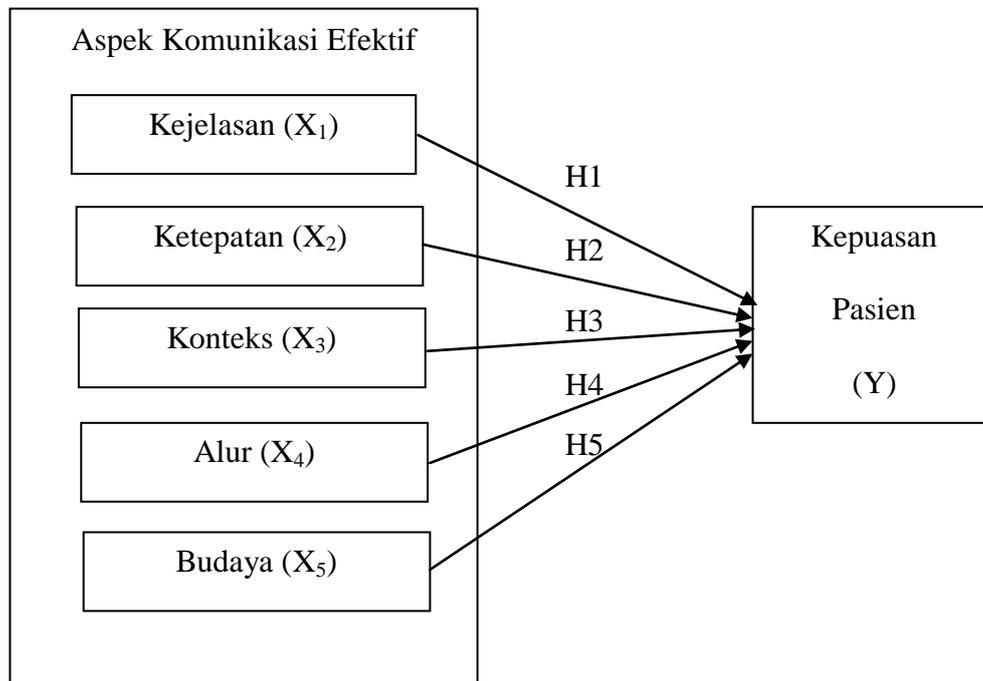
Menurut penelitian yang dilakukan oleh Simanjuntak (2016) mengenai pendekatan komunikasi antarbudaya dalam pelayanan kesehatan, ditemukan bahwa hambatan-hambatan antarbudaya sedikit banyak dapat menimbulkan pengaruh terhadap pelayanan kesehatan yang diterima pasien. Dan pengaruhnya dapat terlihat pada masalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan, namun hal ini tidak sampai berpengaruh pada masalah pemilihan tindakan diagnostik.

Berdasarkan penelitian yang telah diuraikan tersebut, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H5: Ada pengaruh positif budaya (*culture*) berdasarkan aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien.**

### **F. Model Penelitian**

Untuk mempermudah dalam memaknai hubungan variabel dependen dan independen dalam penelitian ini, maka disusunlah model penelitian yang dapat dilihat pada gambar 1.



**Gambar 1. Model penelitian**

Keterangan:

- a. Variabel independen penelitian ini dari aspek komunikasi efektif adalah:
  - 1) X<sub>1</sub> : Kejelasan
  - 2) X<sub>2</sub> : Ketepatan
  - 3) X<sub>3</sub> : Konteks
  - 4) X<sub>4</sub> : Alur
  - 5) X<sub>5</sub> : Budaya
- b. Variabel dependen penelitian ini adalah Kepuasan Pasien (Y)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode pendekatan *Cross Sectional* atau studi belah lintang, yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor beresiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (Notoatmodjo, 2010). Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dalam waktu yang bersamaan.

#### **B. Waktu dan Tempat Penelitian**

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Juni-Juli 2018 dan akan dilakukan di Laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Menurut Notoatmodjo (2010), populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang akan diteliti. Berdasarkan penjelasan tersebut, populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan dengan umur 20-50 tahun di laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta berdasarkan survei pada bulan Mei 2018 sebanyak 671 pasien.

## 2. Sampel

Sampel adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi penelitian. Dalam mengambil sampel penelitian ini digunakan cara atau teknik-teknik tertentu, sehingga sampel tersebut sedapat mungkin mewakili populasinya (Notoatmodjo, 2010). Pada penelitian ini sampel diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel dengan pertimbangan tertentu dan memenuhi kriteria untuk dijadikan sampel.

Menurut Sugiyono (2009), untuk menentukan jumlah sampel dari populasi yang diketahui dapat dilakukan dengan rumus Isaac dan Michael untuk tingkat kesalahan 1%, 5% dan 10%. Rumus untuk menghitung besaran sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya adalah sebagai berikut:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 \cdot (N-1) + \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan:

S = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

$\lambda^2$  = Taraf kesalahan 5%

d = Derajat kesalahan (0,05)

P = Proporsi dalam populasi (0,5)

Q = 1 – P (1 – 0,5 = 0,5)

Dan sampel yang diambil dari pasien rawat jalan di laboratorium RS Panti Waluyo Surakarta adalah sebanyak 229 responden.

## **D. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah sesuatu yang digunakan sebagai ciri, sifat dan ukuran yang dimiliki atau didapatkan oleh satuan penelitian tentang suatu konsep pengertian tertentu (Notoatmodjo, 2010). Jenis variabel penelitian yang digunakan yaitu:

### **1. Variabel Bebas (Independent Variable)**

Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab atau berubahnya variabel terikat (Sugiyono, 2009). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah komunikasi efektif petugas laboratorium berdasarkan karakteristik utama dari aspek komunikasi efektif yang disebutkan dalam teori (Lestari, 2006), yaitu:

#### **a. Kejelasan (*Clarity*)**

Hal ini dimaksudkan bahwa dalam komunikasi harus menggunakan bahasa dan menyampaikan informasi secara jelas, sehingga mudah diterima dan dipahami oleh komunikan. Penggunaan kata anu, ini, itu dan sejenisnya, akan menyebabkan ketidak jelasan terkait dengan pesan yang ingin disampaikan sehingga akan menyebabkan salah persepsi, salah penafsiran dan lain-lain. Indikator untuk hal ini adalah (Setyawan, 2013):

- 1) Petugas laboratorium menanyakan kepada pasien mengenai lembar permintaan pemeriksaan laboratorium dari dokter perujuk.
- 2) Petugas laboratorium menjelaskan mengenai rincian biaya untuk pemeriksaan laboratorium yang diminta.
- 3) Petugas laboratorium menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami.

b. Ketepatan (*Accuracy*)

Dalam hal ini, bahasa dan informasi yang digunakan dan disampaikan harus benar-benar tepat atau akurat. Informasi yang ingin disampaikan bisa saja belum terjamin kebenarannya, tetapi apa yang disampaikan merupakan hal yang benar-benar diketahui. Inilah yang dimaksud dengan ketepatan atau akurat. Indikator hal ini adalah (Setyawan, 2013):

- 1) Petugas laboratorium memberikan instruksi yang tepat dan akurat sebelum pengambilan sampel.
- 2) Petugas laboratorium mengambil sampel pasien secara tepat.
- 3) Petugas laboratorium menyerahkan hasil pemeriksaan laboratorium dengan tepat waktu.
- 4) Petugas laboratorium dalam pemeriksaannya memberikan hasil yang tepat dan akurat.
- 5) Petugas laboratorium memberikan informasi hasil pemeriksaan laboratorium secara tepat.

c. Konteks (*Context*)

Konteks atau sering disebut dengan situasi adalah bahasa dan informasi yang disampaikan harus sesuai dengan keadaan lingkungan dimana komunikasi itu dilakukan. Bisa saja bahasa dan informasi yang disampaikan tersebut jelas dan tepat, tetapi karena konteksnya tidak tepat maka reaksi yang diperoleh tidak sesuai dengan yang diharapkan. Sebagai indikator dalam hal ini, yaitu (Setyawan, 2013):

- 1) Petugas laboratorium mengambil sampel pasien dengan memberi motivasi dan menjelaskan tentang prosedur dalam pengambilan sampel.

- 2) Petugas laboratorium dengan tanggap mendengar keluhan pasien saat dan setelah pengambilan sampel.
- 3) Petugas laboratorium mendengar dan menanggapi keluhan pasien mengenai lamanya proses pemeriksaan sampel.
- 4) Petugas laboratorium mendengar dan menanggapi keluhan pasien saat pasien mengambil hasil pemeriksaan laboratorium.
- 5) Petugas laboratorium tanggap dalam memberikan jawaban kepada pasien mengenai hasil pemeriksaan laboratorium.

d. Alur (*Flow*)

Alur bahasa dan informasi yang akan disampaikan harus secara runtut atau dengan sistematika yang jelas, sehingga pihak komunikan menerima informasi dengan cepat tanggap. Indikator dalam hal ini yaitu (Setyawan, 2013):

- 1) Petugas laboratorium menanyakan kelengkapan persyaratan administrasi kepada pasien sebelum dilakukan pengambilan sampel.
- 2) Petugas laboratorium memberikan informasi mengenai prosedur sebelum melakukan pengambilan sampel.
- 3) Petugas laboratorium memberikan informasi kepada pasien mengenai lama waktu pemeriksaan di laboratorium.
- 4) Petugas laboratorium memberikan informasi mengenai tindakan yang akan dilakukan setelah hasil pemeriksaan laboratorium diberikan kepada pasien.
- 5) Petugas laboratorium dalam melakukan pemeriksaan sampel sesuai dengan Standar Operasional yang berlaku.

e. Budaya (*Culture*)

Aspek ini tidak saja menyangkut bahasa dan informasi, tetapi juga tata karma dan etika. Artinya dalam berkomunikasi harus bisa menyesuaikan dengan budaya orang yang diajak berkomunikasi, baik dalam bahasa verbal maupun non verbal agar tidak terjadi salah persepsi. Indikator hal ini adalah (Setyawan, 2013):

- 1) Petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan bersikap sopan dan ramah.
- 2) Petugas laboratorium menunjukkan sikap perhatian kepada pasien dengan mendengar dan memperhatikan keluhan pasien.
- 3) Petugas laboratorium tidak memandang latar belakang, status sosial, budaya dan ekonomi dalam melayani pasien.
- 4) Petugas laboratorium melayani pasien dengan senyum saat melakukan pengambilan sampel.
- 5) Petugas laboratorium selalu beretika baik dalam melayani pasien.

## **2. Variabel Terikat (Dependent Variable)**

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh atau yang menjadi akibat adanya variabel bebas dan variabel ini sering disebut respon *output* (Sugiyono, 2009). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RS Panti Waluyo Surakarta setelah menganalisa atau mengevaluasi hasil, membandingkan kebutuhan yang diinginkan dengan kebutuhan yang telah diperoleh (Kinnersley,dkk. 1996). Dalam variabel ini peneliti menggunakan indikator sebagai berikut:

- a. Saya merasa puas terhadap hasil pemeriksaan di laboratorium RS Panti Waluyo Surakarta karena cepat dan akurat.
- b. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas laboratorium RS Panti Waluyo Surakarta.
- c. Saya merasa bangga dan puas dengan sistem pelayanan dan hasil pemeriksaan laboratorium di RS Panti Waluyo Surakarta.
- d. Saya merasa puas dengan pelayanan dan pemeriksaan laboratorium di RS Panti Waluyo Surakarta meskipun saya adalah pasien tanggungan BPJS/KIS/asuransi.
- e. Saya merasa puas dengan pemeriksaan laboratorium di RS Panti Waluyo Surakarta meskipun ada yang tidak dilakukan karena tidak termasuk dalam tanggungan BPJS/KIS/asuransi.

### **3. Pengukuran Variabel**

Pengukuran instrumen yang digunakan adalah dengan menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur skala sikap, pendapat dan persepsi seseorang mengenai fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Variabel dalam skala *Likert* akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur menyusun item-item instrumen yang cepat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2003). Dalam kuesioner penelitian ini disediakan lima alternatif jawaban dengan ketentuan sebagai berikut:

Ukuran aspek komunikasi efektif:

- a. Skor 5 diberi jawaban sangat setuju.
- b. Skor 4 diberi jawaban setuju.
- c. Skor 3 diberi jawaban cukup setuju.
- d. Skor 2 diberi jawaban tidak setuju.
- e. Skor 1 diberi jawaban sangat tidak setuju.

Ukuran variabel kepuasan pasien:

- a. Skor 5 diberi jawaban sangat puas.
- b. Skor 4 diberi jawaban puas.
- c. Skor 3 diberi jawaban cukup puas.
- d. Skor 2 diberi jawaban tidak puas.
- e. Skor 1 diberi jawaban sangat tidak puas.

Selanjutnya data yang sudah terkumpul dilakukan pengolahan data. Menurut Arikunto (2002), proses pengolahan data meliputi:

- a. *Editing*, yaitu memeriksa data yang telah dikumpulkan dengan menjumlahkan dan melakukan koreksi.
- b. *Coding*, yaitu memberikan kode pada variabel untuk mempermudah pengolahan data.
- c. *Tabulasi*, yaitu pengorganisasian data dengan sedemikian rupa agar dengan mudah dijumlah, disusun dan ditata untuk disajikan dan dianalisa.

### **E. Subjek Penelitian**

Pada penelitian ini sampel diambil dari pasien rawat jalan di laboratorium RS Panti Waluyo Surakarta yang dengan pertimbangan sebagai berikut:

- a. Umur pasien antara 20-50 tahun.
- b. Pasien dapat berkomunikasi dengan baik.
- c. Pasien mampu membaca dan menulis untuk pengisian kuesioner dengan baik.
- d. Pasien bersedia menjadi responden atau dapat diwakilkan oleh keluarga pendamping pasien.
- e. Pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium, khususnya pengambilan darah.

### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Penentuan responden dilakukan secara *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi sampel. Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling* yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu yang telah ditentukan pada pasien rawat jalan atau pendampingnya yang berada di laboratorium rumah sakit pada saat penelitian berlangsung dengan menggunakan kuisisioner (Sugiono, 2009).

### **G. Teknik Analisis Data**

Data-data hasil pengisian kuesioner selanjutnya akan diolah dalam beberapa tahapan. Pengolahan data digunakan untuk tiga tahapan utama, yaitu

pengujian instrument penelitian, pengujian prasyarat asumsi klasik dan analisis utama. Semua proses perhitungan matematis akan dilakukan dengan menggunakan program computer *SPSS for windows 20.0*.

### **1. Uji Instrumentasi**

Uji instrumentasi adalah proses untuk menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah angket atau kuesioner, apakah isi dari butir pertanyaan tersebut sudah valid dan reliabel. Uji ini diantaranya:

- a. Uji *Validitas*, digunakan untuk mengetahui apakah butir-butir pernyataan yang terdapat dalam kuesioner yang digunakan sebagai alat pengumpul data betul-betul valid dan mampu mengukur konsep yang akan diukur dalam penelitian. Uji validitas yang dilakukan adalah validitas kontruk dengan menggunakan metode koefisien korelasi *corrected item-total correlation* yaitu mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi over estimasi. Ketetapan syarat untuk menyatakan bahwa setiap pernyataan valid adalah apabila nilai pernyataan yang telah disusun berkorelasi positif dengan skor totalnya dan apabila koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) > nilai pembanding ( $r_{tabel}$ ) atau signifikansi < 0,05 (Sugiyono, 2014).
- b. Uji *Reliabilitas*, digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang kembali. Kuesioner dinyatakan *reliable* atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas yang digunakan adalah teknik

*Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai  $\alpha > 0,60$  (Sugiyono, 2014).

## 2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik, yaitu *uji multikolinearitas* yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Pada pembahasan ini akan dilakukan uji multikolinearitas dengan melihat *Value Inflation Factor (VIF)* pada model regresi. Menurut Wijaya (2009), pada umumnya jika  $VIF \leq 10$ , maka variabel tersebut tidak mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya.

## 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Model regresi yang disusun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan

Y = kepuasan pasien

a = konstanta

$b_1, \dots, b_5$  = koefisien regresi

$X_1$  = kejelasan

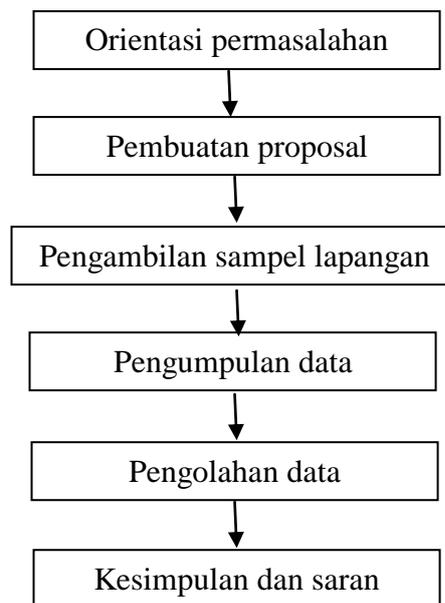
$X_2$	= ketepatan
$X_3$	= konteks
$X_4$	= alur
$X_5$	= budaya
e	= <i>error</i> atau residual

Alat ukur regresi terdiri dari tiga bagian, diantaranya:

- a. Koefesien determinasi ( $R^2$ ), digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel-variabel independen (X) dalam menerangkan variasi variabel dependen (Y). Nilai koefesien ( $R^2$ ) antara 0 – 1. Nilai ( $R^2$ ) yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir sama semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.
- c. Uji statistik F (uji F), digunakan untuk menguji apakah model regresi yang dibuat baik atau signifikan dan juga tidak baik atau tidak signifikan. Uji statistik F dilakukan untuk mengetahui signifikansi model penelitian, dilihat dari pengaruh variabel independen (X) terhadap dependen (Y). Untuk menguji hipotesis ini dengan cara membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai  $F_{tabel}$ , bila nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima.
- d. Uji statistik t (uji hipotesis), digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen (X) secara individual atau parsial dalam

menerangkan variasi variabel dependen (Y). Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Jika nilai  $t_{hitung}$  lebih tinggi dari nilai  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima.

#### H. Alur Penelitian



**Gambar 2. Skema alur penelitian**

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Data Penelitian**

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Sampel yang diambil dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel dengan pertimbangan tertentu dan memenuhi kriteria seperti umur pasien antara 20-50 tahun, dapat berkomunikasi dengan baik, mampu membaca dan menulis untuk pengisian kuesioner, bersedia menjadi responden dan merupakan pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium, khususnya pengambilan darah. Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Sebelum dilakukan penelitian, dilakukan uji coba (*try out*) untuk menguji kelayakan kuesioner penelitian yang akan dijadikan alat penelitian. Dengan cara ini selain dapat diketahui layak tidaknya penerapan kuesioner penelitian, juga dapat diketahui komponen atau item variabel mana saja yang dapat digunakan untuk analisis. Berdasarkan penentuan jumlah menurut rumus Isaac dan Michael 5% sampel yang diambil dari pasien rawat jalan di laboratorium RS Panti Waluyo Surakarta adalah sebanyak 229 responden.

#### **1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis kelamin responden termasuk salah satu karakteristik populasi yang perlu diketahui, karena sedikit banyak persepsi dipengaruhi oleh jenis kelamin seseorang. Distribusi jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Laki-laki	89	38,9
Perempuan	140	61,1
<b>Total</b>	<b>229</b>	<b>100,0</b>

Sumber: data primer yang telah diolah 2018

Berdasarkan data pada tabel distribusi frekuensi responden menurut jenis kelamin tersebut, terlihat bahwa jumlah responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada responden laki-laki yaitu sebanyak 61,1% dan jumlah responden laki-laki sebanyak 38,9%.

## **2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Umur responden dapat mempengaruhi pola pikir, sikap, serta cara dalam pengambilan keputusan, sehingga umur pasien perlu diketahui sebagai salah satu dari karakteristik populasi. Distribusi umur responden dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan umur**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
20 – 30 tahun	61	26,6
31 – 40 tahun	59	25,8
41 – 50 tahun	109	47,6
<b>Total</b>	<b>229</b>	<b>100,0</b>

Sumber: data primer yang telah diolah 2018

Berdasarkan data pada tabel distribusi frekuensi responden menurut umur tersebut, terlihat bahwa responden dengan umur 20–30 tahun ada sebanyak 26,6%, responden umur 31–40 tahun sebanyak 25,8% dan responden dengan umur 41–50 tahun jumlahnya paling mendominasi yaitu sebanyak 47,6%.

## B. Analisis Data Penelitian

### 1. Pengujian Instrumen Penelitian

Skor yang didapatkan dari hasil kuesioner yang diberikan kepada responden sebagai sampel penelitian selanjutnya diuji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui bagaimana ketepatan dan kecermatan (validitas) serta keandalan (reliabilitas) kuesioner yang digunakan sebagai instrumen pengumpulan data. Hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### a. Uji Validitas Kuesioner

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah butir-butir pernyataan yang terdapat dalam kuesioner yang digunakan sebagai alat pengumpul data betul-betul valid dan mampu mengukur konsep yang akan diukur dalam penelitian. Teknik pengujian yang digunakan adalah *corrected item-total correlation* yang diperoleh dengan menggunakan program *SPSS for Windows 20.0*. Jumlah sampel yang diuji adalah sebanyak 229 responden sehingga nilai kritis pembandingan ( $r_{\text{tabel}}$ ) pada taraf ketelitian ( $\alpha$ ) sebesar 5% yang digunakan adalah 0,129. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai korelasi ( $r_{\text{hitung}}$ ) lebih besar dari pembandingan ( $r_{\text{tabel}}$ ) yaitu 0,129.

Hasil uji validitas dari butir-butir pernyataan kuesioner adalah sebagai berikut:

1) Variabel Bebas Kejelasan (*Clarity*)**Tabel 3. Hasil uji validitas variabel Kejelasan ( $X_1$ )**

Variabel	Butir Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kejelasan	1	0,738	0,129	Valid
	2	0,379	0,129	Valid
	3	0,505	0,129	Valid

Sumber: data primer yang telah diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dalam variabel bebas kejelasan ( $X_1$ ) semua butir pernyataan dinyatakan valid karena nilai korelasi ( $r_{hitung}$ ) yang didapatkan lebih besar daripada nilai pembanding ( $r_{tabel}$ ). Dengan demikian semua butir pernyataan tersebut dapat digunakan dalam pengujian sampel.

2) Variabel Bebas Ketepatan (*Accuracy*)**Tabel 4. Hasil uji validitas variabel Ketepatan ( $X_2$ )**

Variabel	Butir Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Ketepatan	1	0,551	0,129	Valid
	2	0,576	0,129	Valid
	3	0,783	0,129	Valid
	4	0,447	0,129	Valid
	5	0,774	0,129	Valid

Sumber: data primer yang telah diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dalam variabel bebas ketepatan ( $X_2$ ) semua butir pernyataan dinyatakan valid karena nilai korelasi ( $r_{hitung}$ ) yang didapatkan lebih besar daripada nilai pembanding ( $r_{tabel}$ ). Dengan demikian semua butir pernyataan tersebut dapat digunakan dalam pengujian sampel.

3) Variabel Bebas Konteks (*Context*)**Tabel 5. Hasil uji validitas variabel Konteks ( $X_3$ )**

Variabel	Butir Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Konteks	1	0,340	0,129	Valid
	2	0,617	0,129	Valid
	3	0,647	0,129	Valid
	4	0,609	0,129	Valid
	5	0,572	0,129	Valid

Sumber: data primer yang telah diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dalam variabel bebas konteks ( $X_3$ ) semua butir pernyataan dinyatakan valid karena nilai korelasi ( $r_{hitung}$ ) yang didapatkan lebih besar daripada nilai pembanding ( $r_{tabel}$ ). Dengan demikian semua butir pernyataan tersebut dapat digunakan dalam pengujian sampel.

4) Variabel Bebas Alur (*Flow*)**Tabel 6. Hasil uji validitas variabel Alur ( $X_4$ )**

Variabel	Butir Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Alur	1	0,460	0,129	Valid
	2	0,574	0,129	Valid
	3	0,426	0,129	Valid
	4	0,401	0,129	Valid
	5	0,580	0,129	Valid

Sumber: data primer yang telah diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dalam variabel bebas alur ( $X_4$ ) semua butir pernyataan dinyatakan valid karena nilai korelasi ( $r_{hitung}$ ) yang didapatkan lebih besar daripada nilai pembanding ( $r_{tabel}$ ). Dengan demikian semua butir pernyataan tersebut dapat digunakan dalam pengujian sampel.

5) Variabel Bebas Budaya (*Culture*)**Tabel 7. Hasil uji validitas variabel Budaya ( $X_5$ )**

Variabel	Butir Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Budaya	1	0,388	0,129	Valid
	2	0,608	0,129	Valid
	3	0,336	0,129	Valid
	4	0,417	0,129	Valid
	5	0,628	0,129	Valid

Sumber: data primer yang telah diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dalam variabel bebas budaya ( $X_5$ ) semua butir pernyataan dinyatakan valid karena nilai korelasi ( $r_{hitung}$ ) yang didapatkan lebih besar daripada nilai pembanding ( $r_{tabel}$ ). Dengan demikian semua butir pernyataan tersebut dapat digunakan dalam pengujian sampel.

## 6) Variabel Terikat Kepuasan Pasien

**Tabel 8. Hasil uji validitas variabel Kepuasan Pasien (Y)**

Variabel	Butir Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kepuasan Pasien	1	0,648	0,129	Valid
	2	0,603	0,129	Valid
	3	0,633	0,129	Valid
	4	0,668	0,129	Valid
	5	0,570	0,129	Valid

Sumber: data primer yang telah diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dalam variabel bebas kepuasan pasien (Y) semua butir pernyataan dinyatakan valid karena nilai korelasi ( $r_{hitung}$ ) yang didapatkan lebih besar daripada nilai pembanding ( $r_{tabel}$ ). Dengan demikian semua butir pernyataan tersebut dapat digunakan dalam pengujian sampel.

## b. Uji Reliabilitas Kuesioner

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang kembali. Uji reliabilitas dilakukan berdasarkan koefisien konsistensi internal yaitu *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai alpha  $> 0,60$ . Hasil pengujian reliabilitas yang diperoleh dengan menggunakan program *SPSS for Windows 20.0*.

**Tabel 9. Rangkuman hasil uji reliabilitas kuesioner**

Variabel	<i>Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kejelasan ( $X_1$ )	$> 0,60$	0,706	Reliabel
Ketepatan ( $X_2$ )	$> 0,60$	0,826	Reliabel
Konteks ( $X_3$ )	$> 0,60$	0,776	Reliabel
Alur ( $X_4$ )	$> 0,60$	0,726	Reliabel
Budaya ( $X_5$ )	$> 0,60$	0,713	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	$> 0,60$	0,827	Reliabel

Sumber: data primer yang telah diolah 2018

Berdasarkan hasil yang tertera pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa semua variabel kuesioner memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $< 0,60$ , sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan di dalam kuesioner adalah reliabel dan dapat digunakan untuk pengujian sampel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Multikolinearitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Ada tidaknya multikolinearitas dapat diketahui berdasarkan nilai VIF (*variance inflation*

*factor*) dari tiap-tiap variabel independen atau nilai *tolerance*-nya. Jika ada satu saja variabel independen yang memiliki nilai  $VIF > 10$  atau *tolerance*-nya  $0,1$ , maka model regresi dapat dikatakan terindikasi memiliki masalah multikolinearitas.

**Tabel 10. Hasil uji multikolinieritas dengan nilai VIF dan tolerance**

<b>Variabel</b>	<b>VIF</b>	<b>Tolerance</b>
Kejelasan	1,131	0,884
Ketepatan	2,166	0,462
Konteks	1,123	0,891
Alur	1,099	0,910
Budaya	2,294	0,436

Sumber: data primer yang telah diolah 2018

Dari hasil uji multikolinieritas yang tertera pada tabel di atas, nilai VIF dan *tolerance* dari tiap-tiap variabel memiliki  $VIF \leq 10$  dan *tolerance*  $> 0,1$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinieritas dalam model regresi.

### **C. Analisis Regresi Linier Berganda**

Untuk memperoleh kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, dilakukan analisis dengan menggunakan teknik aregresi linier berganda. Model regresi penelitian ini terdiri dari satu variabel dependen yaitu kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta dan lima variabel independen yaitu lima aspek komunikasi yang terdiri kejelasan, ketepatan, konteks, alur dan budaya. Hasil dari pengujian analisis regresi selanjutnya tertera pada tabel 11.

Tabel 11. Hasil perhitungan regresi linier berganda

Variabel	Koefisien Determinasi (Adjusted R <sup>2</sup> )	Uji signifikansi Model		Uji signifikansi Koefisien regresi		
		F	sig.	b	t	sig.
Konstanta				-	4,560	0,000
Kejelasan (X <sub>1</sub> )				0,131	1,933	0,054
Ketepatan (X <sub>2</sub> )	0,079	4,922	0,000	-0,062	-0,659	0,511
Konteks (X <sub>3</sub> )				0,087	1,285	0,200
Alur (X <sub>4</sub> )				0,156	2,337	0,020
Budaya (X <sub>5</sub> )				0,171	1,774	0,077

Sumber: data primer yang telah diolah 2018

Berdasarkan pada tabel 11 di atas, hasil tiga *output* yang penting untuk dibahas yaitu: (1) besaran koefisien determinasi (R<sup>2</sup>); (2) uji signifikansi model (ANOVA); (3) uji signifikansi koefisien regresi (uji t). Pembahasan hasil ketiga *output* tersebut adalah sebagai berikut:

### 1. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Pada tabel 11 dapat dilihat bahwa model regresi memiliki nilai koefisien determinasi (adjusted R-square) sebesar 0,079. Angka ini menyatakan besarnya skor variabel dependen yang dapat dijelaskan dengan model regresi. Terkait dengan penelitian ini, diperoleh hasil bahwa besaran kontribusi dari pengaruh kelima variabel independen (kejelasan, ketepatan, konteks, alur dan budaya) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) hanyalah sebesar 0,079 atau 7,9%. Dengan demikian, faktor-faktor lain selain kelima variabel tersebut memiliki kontribusi lebih besar terhadap kepuasan pasien sebesar (100% - 7,9%)= 92,1%.

### 2. Uji F (ANOVA)

Uji digunakan untuk mengetahui apakah model regresi yang dibuat baik atau signifikan dan juga tidak baik atau tidak signifikan. Uji statistik F dilakukan

untuk mengetahui signifikansi model penelitian, dilihat dari pengaruh variabel independen (X) terhadap dependen (Y).

Hasil analisis regresi berganda dengan uji ANOVA (*F value*) dapat dilihat pada tabel 11, dimana diperoleh hasil  $F_{hitung}$  sebesar 4,922 dengan signifikansi (sig.) sebesar 0,000. Model terdiri dari 6 variabel dan sampel sebanyak 229 sehingga derajat bebas penelitian adalah  $df1 = 6 - 1 = 5$  dan  $df2 = 229 - 6 = 223$ . Nilai  $F_{tabel}$  yang digunakan pada taraf ketelitian ( $\alpha$ ) sebesar 5% adalah 2,254. Apabila dibandingkan, terlihat bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $4,922 > 2,254$ ) atau  $sig. < \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kejelasan, ketepatan, konteks, alur dan budaya berpengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta. Oleh karena itu dapat dijelaskan bahwa model penelitian ini signifikan atau layak.

### 3. Uji t

Uji menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen (X) secara individual atau parsial dalam menerangkan variasi variabel dependen (Y). Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Jika nilai  $t_{hitung}$  lebih tinggi dari nilai  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima.

**Tabel 12. Hasil perhitungan regresi linier berganda**

Variabel	t	sig.	Keterangan
Kejelasan ( $X_1$ )	1,933	0,054	H1 ditolak
Ketepatan ( $X_2$ )	-0,659	0,511	H2 ditolak
Konteks ( $X_3$ )	1,285	0,200	H3 ditolak
Alur ( $X_4$ )	2,337	0,020	H4 diterima
Budaya ( $X_5$ )	1,774	0,077	H5 ditolak

Sumber: data primer yang telah diolah 2018

a. Pengaruh Kejelasan (*Clarity*) Berdasarkan Aspek Komunikasi Efektif Petugas Laboratorium terhadap Kepuasan Pasien

Uji statistik terhadap koefisien regresi variabel pengetahuan menghasilkan  $t_{hitung}$  sebesar 1,933 dengan signifikansi (sig.) sebesar 0,054. Model terdiri atas 6 variabel dan sampel sebanyak 229 sehingga derajat bebas pengujian adalah  $df = 229 - 6 = 223$ . Nilai  $t_{tabel}$  yang digunakan pada taraf ketelitian ( $\alpha$ ) sebesar 5% adalah 1,971. Apabila dibandingkan terlihat bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,933 < 1,971$ ) atau  $sig. > \alpha$  ( $0,054 > 0,05$ ). Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kejelasan dalam aspek komunikasi efektif petugas laboratorium tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta.

b. Pengaruh Ketepatan (*Accuracy*) Berdasarkan Aspek Komunikasi Efektif Petugas Laboratorium terhadap Kepuasan Pasien

Uji statistik terhadap koefisien regresi variabel pengetahuan menghasilkan  $t_{hitung}$  sebesar -0,659 dengan signifikansi (sig.) sebesar 0,511. Model terdiri atas 6 variabel dan sampel sebanyak 229 sehingga derajat bebas pengujian adalah  $df = 229 - 6 = 223$ . Nilai  $t_{tabel}$  yang digunakan pada taraf ketelitian ( $\alpha$ ) sebesar 5% adalah 1,971. Apabila dibandingkan terlihat bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-0,659 < 1,971$ ) atau  $sig. > \alpha$  ( $0,511 > 0,05$ ). Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa ketepatan dalam aspek komunikasi efektif petugas laboratorium tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta.

c. Pengaruh Konteks (*Context*) Berdasarkan Aspek Komunikasi Efektif Petugas Laboratorium terhadap Kepuasan Pasien

Uji statistik terhadap koefisien regresi variabel pengetahuan menghasilkan  $t_{hitung}$  sebesar 1,285 dengan signifikansi (sig.) sebesar 0,200. Model terdiri atas 6 variabel dan sampel sebanyak 229 sehingga derajat bebas pengujian adalah  $df = 229 - 6 = 223$ . Nilai  $t_{tabel}$  yang digunakan pada taraf ketelitian ( $\alpha$ ) sebesar 5% adalah 1,971. Apabila dibandingkan terlihat bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,285 < 1,971$ ) atau  $sig. > \alpha$  ( $0,200 > 0,05$ ). Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa konteks dalam aspek komunikasi efektif petugas laboratorium tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta.

d. Pengaruh Alur (*Flow*) Berdasarkan Aspek Komunikasi Efektif Petugas Laboratorium terhadap Kepuasan Pasien

Uji statistik terhadap koefisien regresi variabel pengetahuan menghasilkan  $t_{hitung}$  sebesar 2,337 dengan signifikansi (sig.) sebesar 0,020. Model terdiri atas 6 variabel dan sampel sebanyak 229 sehingga derajat bebas pengujian adalah  $df = 229 - 6 = 223$ . Nilai  $t_{tabel}$  yang digunakan pada taraf ketelitian ( $\alpha$ ) sebesar 5% adalah 1,971. Apabila dibandingkan terlihat bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,337 > 1,971$ ) atau  $sig. < \alpha$  ( $0,020 < 0,05$ ). Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa alur dalam aspek komunikasi efektif petugas laboratorium berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta.

e. Pengaruh Budaya (*Culture*) Berdasarkan Aspek Komunikasi Efektif Petugas Laboratorium terhadap Kepuasan Pasien

Uji statistik terhadap koefisien regresi variabel pengetahuan menghasilkan  $t_{hitung}$  sebesar 1,774 dengan signifikansi (sig.) sebesar 0,077. Model terdiri atas 6 variabel dan sampel sebanyak 229 sehingga derajat bebas pengujian adalah  $df = 229 - 6 = 223$ . Nilai  $t_{tabel}$  yang digunakan pada taraf ketelitian ( $\alpha$ ) sebesar 5% adalah 1,971. Apabila dibandingkan terlihat bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,774 < 1,971$ ) atau  $sig. > \alpha$  ( $0,077 > 0,05$ ). Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa budaya dalam aspek komunikasi efektif petugas laboratorium tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta.

Berdasarkan hasil analisis statistik, maka model regresi yang telah diuji, dapat dituliskan sebagai berikut:

Kepuasan pasien = 0,156 (alur berdasarkan aspek komunikasi).

#### **D. Pembahasan**

Hal penting yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam hal ini adalah pasien yaitu ketika kita sebagai pemberi pelayanan dapat memahami kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang kita berikan merupakan aset yang sangat berharga dikarenakan rasa puas tersebut akan membuat pasien dapat terus menggunakan jasa kita. Akan tetapi jika pasien tersebut tidak merasa puas, maka pengalaman buruk yang dialami pasien saat menggunakan kita akan disampaikan oleh pasien tersebut

kepada orang lain dan bahkan bisa dua kali lipat lebih buruk daripada kejadian yang sebenarnya. Oleh karena itu untuk terciptanya rasa kepuasan dari pasien, Rumah Sakit harus mengelola serta menciptakan adanya suatu sistem yang dapat mempertahankan jumlah pasien yang sudah ada serta dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien menjadi lebih banyak (Ismawati, 2009).

## **2. Pengaruh Kejelasan (*Clarity*) Berdasarkan Aspek Komunikasi Efektif Petugas Laboratorium terhadap Kepuasan Pasien**

Pada penelitian ini menunjukkan hasil H1 tertolak. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kejelasan dalam aspek komunikasi efektif petugas laboratorium tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta. Hasil ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hajriani (2013) yang menyatakan bahwa kejelasan isi komunikasi antara petugas kesehatan kepada berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Begitu pula dengan penelitian Jannah (2017), hasil uji F yang dilakukan menyatakan bahwa *respect, empathy, audible, clarity* dan *humble* secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian Jannah (2017) tersebut menunjukkan bahwa kontribusi komunikasi efektif memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil bahwa tidak ada pengaruh antara kejelasan aspek komunikasi efektif terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat terjadi karena pasien kurang dalam mendapatkan penjelasan mengenai prosedur yang akan dan harus dilakukan

oleh petugas laboratorium kepada pasien atau juga pasien kurang memahami dengan apa yang sudah dijelaskan oleh petugas laboratorium.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amirah, dkk (2013) yang juga meneliti mengenai hubungan komunikasi efektif dan kepuasan pasien pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit di Makassar. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara komunikasi efektif terhadap kepuasan pasien.

### **3. Pengaruh Ketepatan (*Accuracy*) Berdasarkan Aspek Komunikasi Efektif Petugas Laboratorium terhadap Kepuasan Pasien**

Pada penelitian ini menunjukkan hasil H2 tertolak. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa ketepatan dalam aspek komunikasi efektif petugas laboratorium tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Williams (1998) yang menyatakan bahwa penyampaian informasi oleh tenaga kesehatan telah ditemukan berhubungan positif dengan kepuasan pasien. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa semakin tinggi ketepatan penyampaian informasi dari tenaga kesehatan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien lanjut usia. Penggunaan kata-kata yang tepat akan memungkinkan penilaian yang lebih akurat tentang informasi yang diberikan meskipun dengan diskusi topik yang berbeda.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti didapatkan hasil bahwa tidak ada pengaruh antara ketepatan dalam aspek komunikasi efektif

terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta. Hal ini terjadi karena pelayanan di laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta sedang terganggu dikarenakan adanya kegiatan renovasi laboratorium sehingga menyebabkan pelayanan yang diberikan kepada pasien menjadi tidak tepat waktu meskipun hasil dan prosedur yang dilakukan telah akurat dan tepat.

#### **4. Pengaruh Konteks (*Context*) Berdasarkan Aspek Komunikasi Efektif Petugas Laboratorium terhadap Kepuasan Pasien**

Pada penelitian ini menunjukkan hasil H3 tertolak. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa konteks dalam aspek komunikasi efektif petugas laboratorium tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta. Hasil penelitian ini tidak mendukung asumsi peneliti mengenai konteks dalam aspek komunikasi efektif petugas laboratorium setelah melihat hasil penelitian dari Lang (2012) yang menyatakan bahwa tenaga kesehatan yang berkomunikasi dengan lebih baik kepada pasien tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga kepuasan diri mereka sendiri sebagai tenaga kesehatan. Kesadaran preferensi komunikatif pasien dan memahami preferensi mereka akan memungkinkan tenaga kesehatan untuk beradaptasi dengan baik terhadap keadaan pikiran pasien. Pendekatan komunikasi yang efektif termasuk penggunaan bahasa atau naskah yang sesuai telah menghasilkan nilai yang positif dalam meningkatkan kepuasan pasien karena prosedur yang dilakukan menjadi lebih aman dan nyaman bagi pasien dan tenaga kesehatan sendiri.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Lang (2012). Hal ini dapat terjadi karena jumlah pasien yang banyak dan pelayanan dalam pengambilan sampel harus dilakukan sesegera dan sesingkat mungkin agar antrian selanjutnya tidak menunggu lama sehingga kesempatan petugas laboratorium untuk berkomunikasi dengan lebih efektif kepada pasien seperti mendengar dan menanggapi keluhan pasien serta memotivasi pasien saat pengambilan darah menjadi kurang.

#### **5. Pengaruh Alur (*Flow*) Berdasarkan Aspek Komunikasi Efektif Petugas Laboratorium terhadap Kepuasan Pasien**

Pada penelitian ini menunjukkan hasil H4 terdukung atau diterima. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa alur dalam aspek komunikasi efektif petugas laboratorium berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Astuti (2014) yang menyatakan bahwa kemampuan berbahasa petugas kesehatan dinilai dapat menyampaikan pesan dengan baik, kejelasan dalam penyampaian proses atau alur tindakan yang dilakukan juga dinilai cukup baik oleh pasien dan secara keseluruhan, komunikasi antar petugas kesehatan dan pasien dapat dikategorikan baik sehingga dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh antara alur dalam aspek komunikasi efektif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo

Surakarta. Hal ini mendukung asumsi dari peneliti yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara penyampaian alur dalam aspek komunikasi efektif terhadap kepuasan pasien. Dapat disimpulkan bahwa pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para petugas laboratorium di laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta, bebas dari bahaya, resiko serta keragu-raguan saat memberikan pelayanan kepada pasien.

#### **6. Pengaruh Budaya (*Culture*) Berdasarkan Aspek Komunikasi Efektif Petugas Laboratorium terhadap Kepuasan Pasien**

Pada penelitian ini menunjukkan hasil H5 tertolak. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa aspek budaya dalam komunikasi efektif petugas laboratorium tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Simanjuntak (2016) mengenai pendekatan komunikasi antarbudaya dalam pelayanan kesehatan, yang hasilnya menemukan bahwa hambatan-hambatan antarbudaya sedikit banyak dapat menimbulkan pengaruh terhadap pelayanan kesehatan yang diterima pasien. Dan pengaruhnya dapat terlihat pada masalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti didapatkan hasil bahwa tidak ada pengaruh antara budaya dalam aspek komunikasi efektif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta. Hal ini mungkin terjadi dikarenakan waktu yang digunakan

oleh petugas laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta saat memberikan pelayanan pengambilan darah terlalu sedikit demi mengurangi antrian pasien lain menjadi semakin lama. Sehingga kesan yang diterima pasien yaitu petugas laboratorium yang tidak ramah dan terburu-buru, meskipun tata bahasa yang digunakan oleh petugas laboratorium saat memberikan pelayanan sudah sangat halus, sopan dan selalu disertai dengan senyuman.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tidak terdapat pengaruh positif antara kejelasan (*clarity*) berdasarkan aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RS Panti Waluyo Surakarta.
2. Tidak terdapat pengaruh positif antara ketepatan (*accuracy*) berdasarkan aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RS Panti Waluyo Surakarta.
3. Tidak terdapat pengaruh positif antara konteks (*context*) berdasarkan aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RS Panti Waluyo Surakarta.
4. Terdapat pengaruh positif antara alur (*flow*) berdasarkan aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RS Panti Waluyo Surakarta.
5. Tidak terdapat pengaruh positif antara budaya (*culture*) berdasarkan aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RS Panti Waluyo Surakarta.

## **B. Keterbatasan**

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti ini masih banyak keterbatasan, antara lain:

1. Hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan, karena hanya dibatasi pada analisis mengenai pengaruh aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta.
2. Keterbatasan waktu dalam pengisian kuesioner, sehingga terkadang pasien tidak fokus dalam memilih jawaban yang sesuai dengan item-item pernyataan di kuesioner.
3. Alat ukur yang digunakan hanya kuesioner saja tanpa disertai dengan observasi atau wawancara yang mendalam terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas laboratorium, sehingga pendekatan kurang bisa terangkat secara menyeluruh.

## **C. Saran**

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dan kesimpulan, maka untuk pengembangan dan peningkatan pelayanan rawat jalan peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta
  - a. Meskipun aspek komunikasi efektif petugas laboratorium tidak banyak mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta, akan tetapi ada baiknya jika pihak

rumah sakit lebih mengaktifkan fungsi dan kegunaan dari kotak saran yang diletakkan di beberapa tempat di rumah sakit dengan memberikan kertas saran kepada pasien untuk diisi pada saat registrasi awal dan meminta kepada pasien untuk dikembalikan dengan meletakkannya di kotak-kotak saran yang tersedia. Sehingga evaluasi mengenai apa saja keluhan dan kepuasan pasien dapat sering dilakukan.

- b. Pihak rumah sakit hendaknya rutin memberikan pelatihan-pelatihan internal maupun eksternal seperti seminar-seminar ataupun studi lanjut tentang *excellent service* untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan para pegawainya, khususnya bagi petugas laboratorium.
- c. Dengan memanfaatkan anggaran belanja rumah sakit serta dengan menghitung kapasitas ruang laboratorium, sebaiknya dipertimbangkan untuk menambah tenaga kerja ataupun peralatan yang lebih canggih untuk meningkatkan ketepatan, kecepatan dan keefektifan kerja sehingga hasil kerja yang didapatkan akan lebih cepat serta akurat yang dapat meningkatkan kepuasan pada pasien.

## 2. Bagi petugas laboratorium

Petugas laboratorium hendaknya semakin meningkatkan pelayanan untuk menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya. Seperti dengan cara menjaga kebersihan dan kerapihan ruangan, menjaga kondisi peralatan dengan baik, meningkatkan kecepatan dalam prosedur serta ketepatan dalam pelayanan selalu menjaga keramahan dan perhatian kepada pasien tanpa memandang latar belakang sosial

dan ekonomi agar pasien menjadi semakin merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

### 3. Bagi peneliti lain

Bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut ataupun tertarik untuk mengetahui peningkatan kepuasan pasien laboratorium di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta, diharapkan dapat melakukan penelitian lebih lanjut dengan menambahkan faktor-faktor lain yang mempengaruhinya. Atau dapat juga melakukan penelitian dengan faktor yang sama tapi di rumah sakit yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Mulyohadi., Ieda Poernomo Sigit Sidi. 2006. *Komunikasi Efektif Dokter-Pasien*. Jakarta: Konsil Kedokteran Indonesia.
- Amirah., Sudirman, I., Maidin, A. 2013. *Hubungan Komunikasi (Mendengarkan, Menjelaskan dan Kompetensi) dengan Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit di Makassar*. Makassar: Puskesmas Mamajang.
- Anas, A. St. Asmidar., Abdullah, A. Z. 2008. *Studi Mutu Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien di Klinik Gigi dan Mulut RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar*. *Dentofasial*, 7 (2), 99-106. Makassar: FKG Universitas Hasanuddin.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arwani. 2003. *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta: Penerbit EGC.
- Astuti, Novitasari., Hendrartini, J., Widyanti, N. 2014. *Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Komunikasi Antara Dokter Gigi dan Pasien dalam Pelayanan Perawatan Kesehatan Gigi*. *IDJ*, 3 (1), 71-77. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Azwar, Asrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Budiastuti, L. 2002. *Kepuasan Konsumen PT. Telkom Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Pelayanan*. Semarang: Fakultas Psikologi Unika Soegija Pranata.
- Chen, Zhongming., Mengqi Tang, Haiyi Jia, et al. 2017. *Relationship Study on Doctor-Patient Communication Performance, Communicative Skills, Willingness and Environmental Perception of Medical Students*. *Research on Modern Higher Education* 1, 02010, 113-117.
- Darsini. 2016. *Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Yang Dirawat di Ruang Kana Rumah Sakit Gatoel*. *NurseLine Journal*, 1 (1). ISSN 2540-7937, 55-61. Jombang: Stikes Insan Cendikia Medika.
- Depkes RI. 2008. *Pedoman Praktik Laboratorium Kesehatan Yang Benar (Good Laboraroty Practice)*. Jakarta: Departemen Kesehatan.

- Dewi, Arlina. 2009. *Kepuasan Pasien terhadap Komunikasi Dokter Pasien di Puskesmas*. Mutiara Medika, 9 (2), 27-45.
- Ellis, R. B. 2000, *Komunikasi Interpersonal Dalam Keperawatan Teori dan Praktik*. (Setiawan & Susi P (Eds) Trans.) Jakarta: Penerbit EGC.
- Hadi, A. 2000. *Sistem Manajemen Mutu Laboratorium*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi, Prof. Drs. Sutrisno. MA. 2016. *Statistik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hajriani. 2013. *Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang Dirawat di Ruang Perawatan Bedah RSUD Haji Makassar*. Makassar. Fakultas Ilmu Kesehatan. UIN Alauddin Makassar.
- Hartono. 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian Kesehatan*. Surakarta: UNS Press.
- Haryanti, K., Hadi, S. 2000. *Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dan Kepuasan Konsumen. Psikodimensia, Kajian Ilmiah Psikologi*, 1. 42-53. Semarang: Fakultas Psikologi Unika Soegija Pranata.
- Ismawati, Wahyu. 2009. *Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Orientasi Komunikasi Dokter*. Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah.
- Jannah, Marichatul., Darmini., Rochmayanti, Dwi. 2017. *Komunikasi Efektif Berperan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi*. *Jurnal Link*, 13 (2), 29-33. Semarang. Jurusan Teknik Radiologi dan Radiodiagnostik. Poltekkes Kemenkes Semarang.
- Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations. 2002. *Joint Commission International Accreditation Standards for Hospitals 2<sup>nd</sup> Edition*. United States of America: Joint Commission International.
- KBBI. Edisi 2. 2004. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Balai Pustaka.
- Kinnersley, P., Stott, N., Peters, T., Harvey, I & Hacket, P. 1996. *A Comparison of Methods for Measuring Patient Satisfaction with Consultations in Primary Care*. *Family Practice*, 13 (1). London: Oxford University Press.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan: Benyamin Molan. Klaten: PT. Intan Salemba.
- Kristianto, L. P. 2011. *Psikologi Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.

- Kurtz S, Silverman J, Draper J. *Teaching and Learning Communication Skills in Medicine*. Oxford: Radcliffe Medical Press. 2005
- Lang, Elvira V, MD, FSIR, FSCEH. 2012. *A Better Patient Experience Through Better Communication*. *J Radiol Nurs*, 31 (4), 114-119.
- Lestari G, Endang dan Maliki, MA. (2006). *Komunikasi Yang Efektif*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Liliweri, Dr. Alo, M.S. 2007. *Makna Budaya Dalam Komunikasi Antarbudaya*. Yogyakarta: Penerbit: LKiS.
- Mulyadi, Bagus. (Ed). 2001. *Petunjuk Pelaksanaan Indikator Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: World Health Organization–Direktorat Jenderal Pelayanan Medik Departemen Kesehatan RI.
- Mulyana, Deddy. 2008. *Komunikasi Efektif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- MUNAS VIII PATELKI. Surabaya, 17-19 Mei 2017. *Surat Keputusan Nomor: 09/MUNAS VIII/2/2017 tentang Standar Profesi Ahli Laboratorium Medik*.
- Mund E, Christensson B, Larsson K, Gronneberg R. (2001). *Sex Dependent Differences in Physiological Ageing in The Immune System of Lower Airways in Healthy Non Smoking Volunteers: Study of Lymphocyte Subsets in Bronchoalveolar Lavage Fluid and Blood [Abstract]*. *Thorax*, 56, 450-455.
- Mundzakir. 2006. *Komunikasi Keperawatan Aplikasi dalam Pelayanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Medika.
- Nursalam. 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.
- Priyatno, D. 2010. *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Ramdani, D. 2015. *Analisis Pengaruh Kaposi Kerja Manual Handling Terhadap Keluhan Subjektif Nyeri Pinggang Leher Non Spesifik Pada Tenaga Analis Kesehatan di Instalasi Laboratorium Rumah Sakit PELNI Jakarta*. Jakarta: Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat, Universitas Esa Unggul.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Sabarguna, B. S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Jawa Tengah.
- Santoso, S. 2002. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Santoso, S. 2010. *Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sasmitha, Maya Herliana. 2016. *Hubungan Komunikasi Efektif Tenaga Kesehatan Terhadap Validitas Hasil Pemeriksaan Urin di RS PKU Muhammadiyah Surakarta*. Surakarta Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.
- Setyawan, Elia Adi. 2013. *Pengaruh Aspek Komunikasi Petugas Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo*. Surakarta. Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.
- Sriyanti, C. 2016. *Mutu Layanan Kebidanan & Kebijakan Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Sugiarti, E. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis. Edisi 1*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto. Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran. Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Utama, S. 2003. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit Sumatera Utara*. Universitas Sumatera Utara.
- Walsh, Mark. 2010. *BTEC First Health Social Care Level. Level 2*. Penerbit: Collins Education. Glasgow (Skotlandia).
- Williams, Susan., Weinman J., Dale., 1998. *Doctor-Patient Communication and Patient Satisfaction: A Review. Family Practice*, 15 (5), 480-492. Great Britain: Oxford University Press.
- Wijaya, T. 2009. *Analisa Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

## Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Penelitian



Nomor : 382 / H6 – 04 / 06.06.2018  
Lamp. : - helai  
Hal : Penelitian Tugas Akhir

**Kepada:**  
**Yth. Direktur**  
**RUMAH SAKIT PANTI WALUYO**  
**Jl. Jend. A. Yani No. 1 - 2**  
**Surakarta**

Dengan Hormat,

Guna memenuhi persyaratan untuk keperluan penyusunan Tugas Akhir (TA) bagi Mahasiswa Semester Akhir Program Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, terkait bidang yang ditekuni dalam melaksanakan kegiatan tersebut bersamaan dengan ini kami menyampaikan ijin bahwa :

**NAMA : ANISA ULFAH**  
**NIM : 10170650 N**  
**JUDUL : Pengaruh Aspek Komunikasi Efektif Petugas Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium RS. Panti Waluyo Surakarta.**

Permohonan ijin untuk penelitian tugas akhir tentang pengaruh aspek komunikasi efektif petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Instansi Bapak/Ibu.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surakarta, 06 Juni 2018

Dekan,



Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc., Ph.D.

## Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian



### RS. PANTI WALUYO

Jl. Jend. A. Yani 1 - 2 Surakarta 57143  
Telp. : 0271 - 712077 (hunting)  
Fax. Sekretariat : 0271 - 729125  
E-mail : info@rspantiwaluyosolo.com  
web : www.rspantiwaluyosolo.com

Nomor : 1932/PW/Sekr/VII/2018  
Perihal : Ijin Penelitian

Surakarta, 05 Juli 2018

Kepada Yth. :

**Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan**  
**Universitas Setia Budi Surakarta**  
Di Tempat

Dengan hormat,

Memperhatikan surat Saudara nomor 382/H6-04/06.06.2018 tanggal 06 Juni 2018, perihal Permohonan Ijin Penelitian bagi mahasiswa tersebut di bawah ini :

**N a m a** : **Anisa Ulfah**  
**NIM/Institusi** : **10170650 N / Universitas Setia Budi Surakarta**  
**Judul TA** : ***Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Panti Waluyo***

Maka dengan ini kami beritahukan bahwa kami dapat menyetujui permohonan tersebut. Adapun mengenai prosedur dan teknis pelaksanaan, dapat menghubungi **Kasubag Diklat, Ibu Anik Tri Palupi, SH., MM.**

Demikian kami sampaikan untuk menjadikan periksa, atas perhatian dan kerja sama yang baik kami sampaikan terima kasih.

Direktur,  
  
Dr. T. Soebroto, M. Kes

Tembusan :  
Diklat

*Lampiran 3. Kuesioner Penelitian*

**JURUSAN D-IV ANALIS KESEHATAN (TRANSFER)  
UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA  
2018**

---

**KUESIONER PENELITIAN**

Yang terhormat Bapak/Ibu/Sdr/Sdri Responden

Dengan hormat,

Ditengah kesibukan anda saat ini, perkenankanlah saya memohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi pernyataan pada kuesioner. Kuesioner ini berkaitan dengan aspek komunikasi efektif antara petugas laboratorium dan pasien. Kerjasama anda sangat saya butuhkan guna mengisi pernyataan pada kuesioner ini sebagai sarana untuk penelitian dalam penyusunan skripsi. Jawaban yang anda berikan tidak ada yang salah dan informasi responden akan dirahasiakan.

Saya mengucapkan terima kasih atas perhatian, waktu dan partisipasi yang Bapak/Ibu/Sdr/Sdri berikan.

Salam,

(Peneliti)

**IDENTITAS DIRI**

Nama : (Boleh tidak diisi)  
 Jenis kelamin :  Perempuan  Laki - Laki  
 Umur :

**I. PETUNJUK PENGISIAN**

- Bacalah baik-baik setiap pernyataan berikut dan pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan anda dengan memberikan tanda silang (X) pada:  
 SS : Bila pernyataan tersebut **sangat sesuai** dengan keadaan anda.  
 S : Bila pernyataan tersebut **sesuai** dengan keadaan anda.  
 CS : Bila pernyataan tersebut **cukup sesuai** dengan keadaan anda.  
 TS : Bila pernyataan tersebut **tidak sesuai** dengan keadaan anda.  
 STS : Bila pernyataan tersebut **sangat tidak sesuai** dengan keadaan anda.
- Dalam pengisian kuesioner ini, anda tidak perlu ragu-ragu karena kuesioner ini tidak ada jawaban yang dianggap salah. Semua jawaban dapat diterima sepanjang jawaban tersebut diberikan secara jujur dan sungguh-sungguh.
- Kami berharap anda menjawab semua pernyataan yang ada dan jangan sampai ada yang dilewatkan atau dikosongi.

**a. Skala Komunikasi**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
<i>Kejelasan (Clarity)</i>						
1	Petugas laboratorium menanyakan kepada pasien mengenai lembar permintaan pemeriksaan laboratorium dari dokter perujuk					
2	Petugas laboratorium menjelaskan mengenai rincian biaya untuk pemeriksaan laboratorium yang diminta					
3	Petugas laboratorium menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami					

<i>Ketepatan (Accuracy)</i>						
1	Petugas laboratorium memberikan instruksi yang tepat dan akurat sebelum pengambilan sampel					
2	Petugas laboratorium mengambil sampel pasien secara tepat					
3	Petugas laboratorium menyerahkan hasil pemeriksaan laboratorium dengan tepat waktu					
4	Petugas laboratorium dalam pemeriksaannya memberikan hasil yang tepat dan akurat					
5	Petugas laboratorium memberikan informasi hasil pemeriksaan laboratorium secara tepat					
<i>Konteks (Context)</i>						
1	Petugas laboratorium mengambil sampel pasien dengan memberi motivasi dan menjelaskan tentang prosedur dalam pengambilan sampel					
2	Petugas laboratorium dengan tanggap mendengar keluhan pasien saat dan setelah pengambilan sampel					
3	Petugas laboratorium mendengar dan menanggapi keluhan pasien mengenai lamanya proses pemeriksaan sampel					
4	Petugas laboratorium mendengar dan menanggapi keluhan pasien saat pasien mengambil hasil pemeriksaan laboratorium					
5	Petugas laboratorium tanggap dalam memberikan jawaban kepada pasien mengenai hasil pemeriksaan laboratorium					
<i>Alur (Flow)</i>						
1	Petugas laboratorium menanyakan kelengkapan persyaratan administrasi kepada pasien sebelum dilakukan pengambilan sampel					
2	Petugas laboratorium memberikan informasi mengenai prosedur sebelum melakukan pengambilan sampel					
3	Petugas laboratorium memberikan informasi kepada pasien mengenai lama waktu pemeriksaan di laboratorium					
4	Petugas laboratorium memberikan informasi mengenai tindakan yang akan dilakukan setelah hasil pemeriksaan laboratorium diberikan kepada pasien					

5	Petugas laboratorium dalam melakukan pemeriksaan sampel sesuai dengan Standar Operasional yang berlaku					
<i>Budaya (Culture)</i>						
1	Petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan bersikap sopan dan ramah					
2	Petugas laboratorium menunjukkan sikap perhatian kepada pasien dengan mendengar dan memperhatikan keluhan pasien					
3	Petugas laboratorium tidak memandang latar belakang, status sosial, budaya dan ekonomi dalam melayani pasien					
4	Petugas laboratorium melayani pasien dengan senyum saat melakukan pengambilan sampel					
5	Petugas laboratorium selalu beretika baik dalam melayani pasien					

**b. Skala Kepuasan Pasien**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Saya merasa puas terhadap hasil pemeriksaan di laboratorium RS Panti Waluyo Surakarta karena cepat dan akurat					
2	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas laboratorium RS Panti Waluyo Surakarta					
3	Saya merasa bangga dan puas dengan sistem pelayanan dan hasil pemeriksaan laboratorium di RS Panti Waluyo Surakarta					
4	Saya merasa puas dengan pelayanan dan pemeriksaan laboratorium di RS Panti Waluyo Surakarta meskipun saya adalah pasien tanggungan BPJS/KIS/asuransi					
5	Saya merasa puas dengan pemeriksaan laboratorium di RS Panti Waluyo Surakarta meskipun ada yang tidak dilakukan karena tidak termasuk dalam tanggungan BPJS/KIS/asuransi					

## Lampiran 4. Data Hasil Penelitian

No Resp	Aspek Komunikasi Efektif																				Kepuasan Pasien							
	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
1	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
9	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
10	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
11	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
15	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
16	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
17	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
18	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
19	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
20	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
21	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
22	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
23	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
24	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
26	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3



58	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
61	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
63	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
64	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
65	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
66	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
68	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
69	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
71	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
72	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
74	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
75	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
76	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
77	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
78	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
80	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
81	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
82	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
83	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
86	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
87	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
88	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3

89	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
91	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
92	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
93	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
94	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
95	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
96	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
98	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
100	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
101	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
102	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
105	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
106	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
107	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
108	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
110	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
111	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
113	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
116	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
117	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
118	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
119	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	



151	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
152	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
154	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
155	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
157	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
158	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
159	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
160	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
163	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
164	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
165	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
166	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
167	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
169	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
171	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
172	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
174	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
175	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
176	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
177	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
178	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
179	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
180	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
181	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4

182	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
183	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3		
184	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4		
185	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3		
186	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3		
187	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4		
188	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4		
189	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
190	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
191	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
192	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
194	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3		
195	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3		
196	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3		
197	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
198	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4		
199	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3		
200	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4		
201	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
203	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
204	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3		
206	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
207	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3		
208	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
209	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
210	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
211	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
212	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	

213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
214	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
215	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
218	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
219	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
221	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
223	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
224	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
225	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
226	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
227	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
228	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
229	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	

## Lampiran 5. Hasil Perhitungan Uji Validitas dan Reliabilitas

### Reliability

Scale: Kejelasan (Clarity)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	229	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	229	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.706	3

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	3.79	.405	229
X1.2	3.47	.500	229
X1.3	3.70	.458	229

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	7.17	.566	.738	.374
X1.2	7.50	.628	.379	.811
X1.3	7.27	.609	.505	.639

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
10.97	1.179	1.086	3

**Reliability****Scale: Ketepatan (Accuracy)****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	229	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	229	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	3.57	.496	229
X2.2	3.52	.501	229
X2.3	3.37	.484	229
X2.4	3.31	.464	229
X2.5	3.34	.476	229

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	13.55	2.372	.551	.812
X2.2	13.59	2.330	.576	.805
X2.3	13.74	2.122	.783	.743
X2.4	13.80	2.580	.447	.838
X2.5	13.77	2.152	.774	.747

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17.11	3.461	1.860	5

**Reliability****Scale: Konteks (Contex)****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	229	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	229	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	3.46	.499	229
X3.2	3.36	.480	229
X3.3	3.26	.438	229
X3.4	3.25	.433	229
X3.5	3.23	.423	229

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	13.10	2.008	.340	.809
X3.2	13.20	1.729	.617	.710
X3.3	13.30	1.789	.647	.702
X3.4	13.31	1.836	.609	.715
X3.5	13.32	1.895	.572	.728

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.55	2.739	1.655	5

**Reliability****Scale: Alur (Flow)****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	229	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	229	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.726	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X4.1	3.79	.411	229
X4.2	3.60	.490	229
X4.3	3.56	.497	229
X4.4	3.58	.495	229
X4.5	3.49	.501	229

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	14.24	2.041	.460	.690
X4.2	14.42	1.762	.574	.643
X4.3	14.46	1.916	.426	.703
X4.4	14.45	1.950	.401	.713
X4.5	14.53	1.733	.580	.639

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.02	2.750	1.658	5

**Reliability****Scale: Budaya (Culture)****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	229	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	229	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.713	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X5.1	3.51	.501	229
X5.2	3.38	.487	229
X5.3	3.48	.501	229
X5.4	3.44	.498	229
X5.5	3.39	.489	229

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	13.69	2.047	.388	.698
X5.2	13.82	1.817	.608	.608
X5.3	13.72	2.115	.336	.719
X5.4	13.76	2.017	.417	.687
X5.5	13.81	1.794	.628	.600

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17.20	2.854	1.689	5

**Reliability****Scale: Kepuasan Pasien****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	229	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	229	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	3.66	.473	229
Y2	3.77	.420	229
Y3	3.65	.479	229
Y4	3.54	.499	229
Y5	3.44	.497	229

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	14.40	2.197	.648	.786
Y2	14.29	2.373	.603	.799
Y3	14.41	2.200	.633	.790
Y4	14.52	2.110	.668	.779
Y5	14.62	2.236	.570	.809

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.06	3.330	1.825	5

### Lampiran 6. Hasil Perhitungan Deskripsi Variabel Penelitian

#### Descriptives

##### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Umur	229	20	50	37.80	9.227
Jenis Kelamin	229	-	-	-	-
Valid N (listwise)	229				

#### Frequency Table

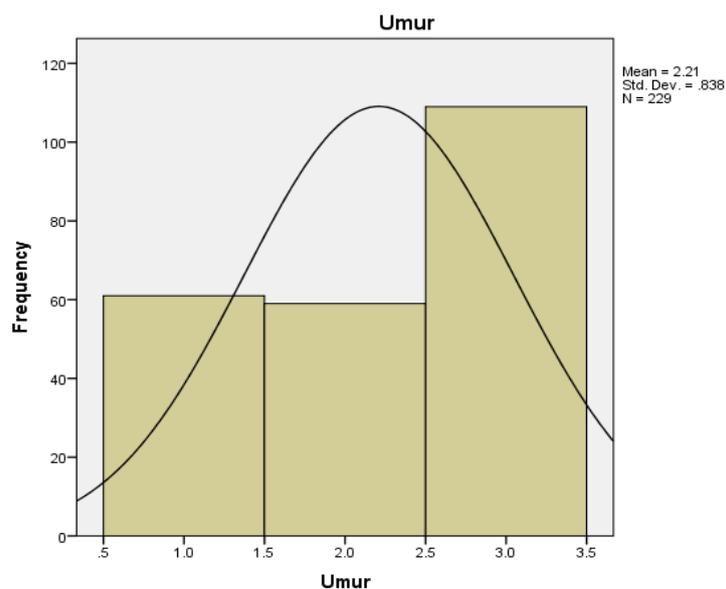
##### Umur

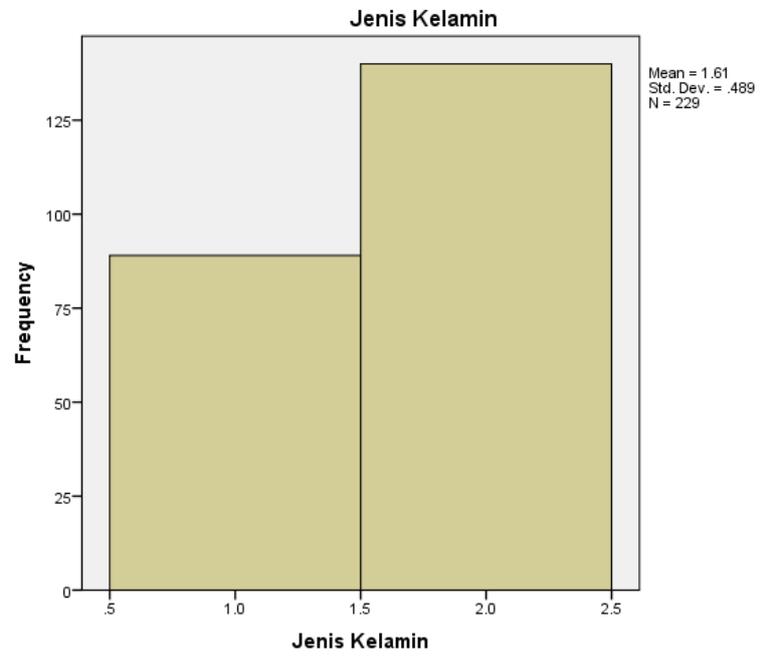
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-30	61	26.6	26.6	26.6
31-40	59	25.8	25.8	52.4
41-50	109	47.6	47.6	100.0
Total	229	100.0	100.0	

##### Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	89	38.9	38.9	38.9
Perempuan	140	61.1	61.1	100.0
Total	229	100.0	100.0	

#### Histogram





## Lampiran 7. Hasil Perhitungan Analisis Regresi Linier Berganda

### Regression

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Budaya, Alur, Konteks, Kejelasan, Ketepatan <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. All requested variables entered.

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.315 <sup>a</sup>	.099	.079	1.751	2.035

a. Predictors: (Constant), Budaya, Alur, Konteks, Kejelasan, Ketepatan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75.451	5	15.090	4.922	.000 <sup>b</sup>
	Residual	683.693	223	3.066		
	Total	759.144	228			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Budaya, Alur, Konteks, Kejelasan, Ketepatan

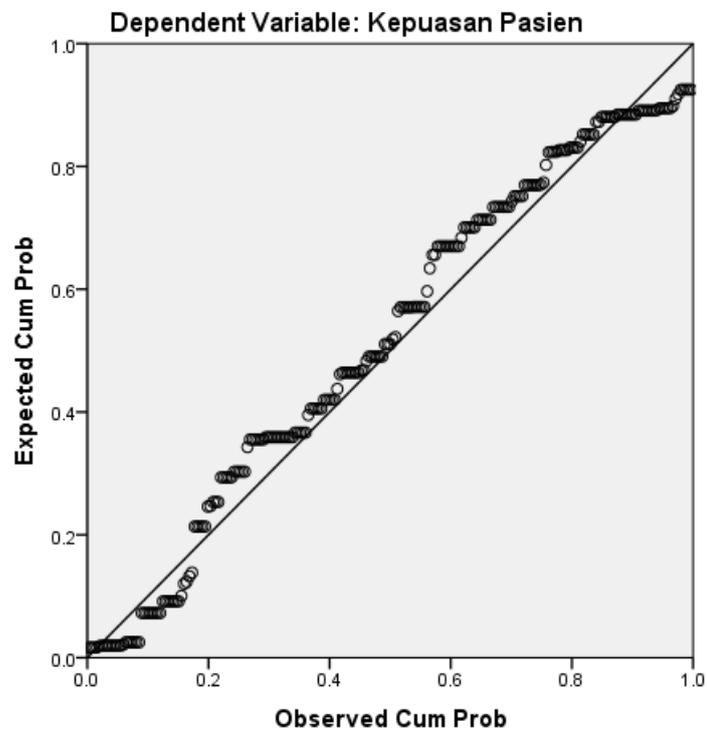
#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.848	1.941		4.560	.000	
	Kejelasan	.220	.114	.131	1.933	.054	.884
	Ketepatan	-.060	.092	-.062	-.659	.511	.462
	Konteks	.095	.074	.087	1.285	.200	.891
	Alur	.171	.073	.156	2.337	.020	.910
	Budaya	.184	.104	.171	1.774	.077	.436

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

## Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

