

**HUBUNGAN ANTARA KETERAMPILAN KOMUNIKASI INTERNAL
PETUGAS LABORATORIUM DENGAN VALIDITAS HASIL
LABORATORIUM DI RSUD PROF Dr.WZ.JOHANNES
KUPANG**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan sebagai
Sarjana Sains Terapan



Oleh :
DWI DIANASARI
06130229 N

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
TAHUN 2014**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi :

**HUBUNGAN ANTARA KETERAMPILAN KOMUNIKASI INTERNAL
PETUGAS LABORATORIUM DENGAN VALIDITAS HASIL
LABORATORIUM DI RSUD PROF Dr.WZ.JOHANNES
KUPANG**

**Oleh :
DWI DIANASARI
06130229 N**

Surakarta, 12 Agustus 2014

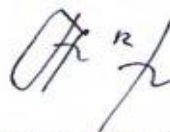
Menyetujui Untuk Ujian Sidang Skripsi

Pembimbing Utama



Dharwany M. Hasibuan, SE,MM

Pembimbing Pendamping



Rosita Yuniati, S.Psi,M.Psi,Psikolog

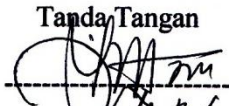

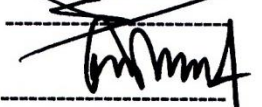

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi :

**HUBUNGAN ANTARA KETERAMPILAN KOMUNIKASI INTERNAL
PETUGAS LABORATORIUM DENGAN VALIDITAS HASIL
LABORATORIUM DI RSUD PROF Dr. WZ. JOHANNES
KUPANG**

**Oleh :
DWI DIANASARI
06130229 N**

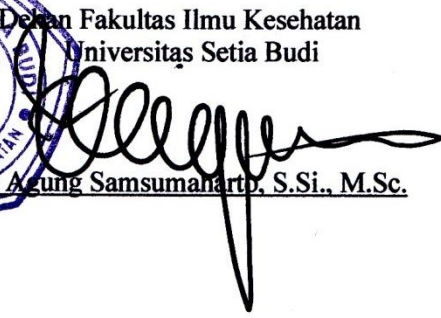
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal, 12 Agustus 2014

Nama	Tanda Tangan
Penguji I : Dharwany M. Hasibuan, SE,MM	
Penguji II : Rosita Yuniati, S.Psi., M.Psi., P.Si	
Penguji III : Y. Kristanto, SE., MM	
Penguji IV : Drs. Edy Prasetya	

Mengetahui,



Dehan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Setia Budi


Rano Agung Samsuhandarto, S.Si., M.Sc.
NIS.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul “Hubungan Antara Keterampilan Komunikasi Internal Petugas Laboratorium Dengan Validitas Hasil Laboratorium di RSUD Prof Dr. WZ. Johannes Kupang” adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya 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.

Apabila skripsi ini merupakan jiplakan dari penelitian/ karya ilmiah/ skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, Agustus 2014

Hormat Saya



Dwi Dianasari
NIM. 06130229 N

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan berkat dan kasih karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Hubungan Antara Ketrampilan Komunikasi Internal Petugas Laboratorium Dengan Validitas Hasil Laboratorium di RSUD Prof. Dr.WZ. Johannes Kupang.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.Si.T) pada Program Studi Diploma IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.

Dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini adalah berkat bimbingan, petunjuk, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Winarso Suryo Legowo, SH., M.Pd, selaku Rektor Universitas Setia Budi.
2. Ratno Agung Samsumaharto, S.Si., M.Sc, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Drs. Edy Prasetya, selaku Ketua Program Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Dharwany M. Hasibuan, SE., MM., selaku pembimbing utama yang telah memberi bimbingan, pengarahan dan motivasi yang sangat membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi.

5. Rosita Yuniati, S.Psi., M.Psi., Psikolog, selaku pembimbing yang telah memberikan masukan, arahan, saran yang berharga dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi.
6. dr. Alphonsius Anapaku SpOG, selaku Direktur RSUD Prof. Dr. WZ. Johannes Kupang yang telah memberi ijin penelitian ini.
7. Ibu, Bapak dan mertua tercinta yang selalu mendoakan agar senantiasa diberi kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Suami dan anak-anak ku tercinta yang selalu memberikan dukungan dan penyemangat dalam hidup ku.
9. Teman – teman angkatan 2013 D-IV Analis Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta yang telah banyak memberi masukan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini semoga kita menjadi orang-orang yang berhasil.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Hal ini disebabkan karena keterbatasan ilmu, wawasan dan pengetahuan yang dimiliki. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk bekal dimasa yang akan datang, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat. Akhir kata dari lubuk hati yang paling dalam, penulis mengucapkan maaf yang sebesar – besarnya atas segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Surakarta, Agustus 2014

Penulis

INTISARI

Dwi Dianasari, 2013 Hubungan Antara Keterampilan Komunikasi Internal Petugas Laboratorium dengan Validitas Hasil Laboratorium di RSUD Prof. Dr. WZ. Johannes Kupang. Program Studi D-IV Analis Kesehatan Universitas Setia Budi.

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi atau pikiran-pikiran dari seseorang kepada orang lain melalui suatu cara tertentu sehingga orang lain tersebut mengerti betul apa yang dimaksud oleh penyampai pikiran-pikiran atau informasi. Cara berkomunikasi antara petugas laboratorium khususnya antara analis dan petugas administrasi merupakan salah satu aspek penting dalam menunjang validitas hasil dilaboratorium. Pelayanan kesehatan bukan hanya berorientasi pada validitas hasil yang dikeluarkan saja, melainkan juga berorientasi pada aspek komunikasi internal karena pelayanan melalui komunikasi internal sangat penting dan sangat berpengaruh terhadap hasil yang akan dikeluarkan, semakin tinggi ketrampilan komunikasi semakin baik validitas hasil laboratorium.

Penelitian ini menggunakan metode survei dan kuesioner. Penelitian dilakukan di RSUD Prof. Dr. WZ. Johannes pada tanggal 28 April sampai 3 Mei 2014. Penelitian dilakukan dengan cara membagikan soal atau kuesioner tentang keterampilan komunikasi internal petugas laboratorium dengan validitas hasil laboratorium sebanyak 30 responden dengan teknik sampling jenuh atau sensus, yaitu semua populasi dijadikan sampel, karena populasinya kecil maka semua populasi diambil sebagai sampel.

Dari penelitian terhadap 30 responden dilakukan dengan uji korelasi product moment didapatkan hasil, berdasarkan Kejelasan hasil $r_{xy} = 0,501$ $p : 0,002$ ($p < 0,05$), Ketepatan hasil $r_{xy} = 0,643$ $p : 0,000$ ($p < 0,05$), Konteks hasil $r_{xy} = 0,368$ $p : 0,023$ ($p < 0,05$), Alur hasil $r_{xy} = 0,766$ $p : 0,000$ ($p < 0,05$), Budaya hasil $r_{xy} = 0,766$ $p : 0,000$ ($p < 0,05$), maka dapat diambil kesimpulan Signifikan bahwa terdapat hubungan antara ketrampilan komunikasi internal petugas laboratorium dengan validitas hasil laboratorium di RSUD Prof. Dr. WZ. Johannes Kupang.

Kata kunci : Ketrampilan komunikasi internal, petugas laboratorium, validitas hasil laboratorium

ABSTRACT

Dwi Dianasari. 2013. **The Correlation between the Laboratory Assistants' Internal Communication Skills and the Validity of Laboratory Test Results in Regional Public Hospital of Prof. Dr. W.Z. Johannes Kupang.** D-IV Health Analyst Program. Setia Budi University. Surakarta.

Communication is a process of transferring information or ideas from a person to others through certain manners to make them understand the speaker's intention. Laboratory assistants' way of communicating, especially in communication between health analysts and administration assistants, is one of various important aspects to support validity of laboratory test result. Health service is not only laboratory test result validity-oriented, but is also internal communication-oriented since service through internal communication is very important and influential to laboratory test result which will be issued. Higher communication skills will result in higher laboratory test result validity.

This research applied survey and questionnaire methods. The reseach was carried out in Regional Public Hospital of Prof. Dr. W.Z. Johannes from 28 April to 3 May 2014. The study was conducted by distributing questions or questionnaire about laboratory assistants' internal communication skills and laboratory test result validity to 30 respondents. Saturated or census sampling technique was employed to collect the data, i.e. using overall population for the data because of the small number of population used.

From the study involving 30 respondents using moment product correlation test, the findings were as follows: 1) based on the result clarity, $r_{xy}=0.501$ and $p : 0.002$ ($p<0.05$); 2) based on the result accuracy, $r_{xy}=0.643$ and $p : 0.000$ ($p<0.05$); 3) based on the result context, $r_{xy}=0.368$ and $p : 0.023$ ($p<0.05$); 4) based on the result flow, $r_{xy}= 0.766$ and $p : 0.000$ ($p<0.05$); and 5) based on the result culture, $r_{xy}= 0.766$ and $p : 0.000$ ($p<0.05$). The researcher concluded that there is a significant correlation between the internal communication skills of laboratory assisstants' and the validity of laboratory test results in Regional Public Hospital of Prof. Dr. W.Z. Johannes.

Key words: internal communication skills, laboratory assistant, laboratory test result, and validity

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	iv
INTISARI	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Validitas.....	6
2.1.1 Pengertian Validitas	6
2.2 Tujuan	7
2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi validitas.....	7
2.4 Aspek atau Indikator validitas	8

2.5 Pengertian Komunikasi.....	10
2.6 Kerangka Pikir Penelitian	16
2.7 Hipotesa.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	18
3.2 Populasi dan Sampel.....	18
3.3 Metode Pengumpulan Data	19
3.3.1 Jenis Data	19
3.3.2 Bahan Penelitian	19
3.4 Analisa Data.....	19
3.4.1 Uji Instrumen	20
3.4.2 Uji Asumsi Klasik	22
3.4.3 Uji Hipotesis	24
3.5 Definisi Operasional	26
3.5.1 Variabel Komunikasi Internal Petugas	26
3.5.2 Variabel Validitas Hasil Laboratorium	26
3.6 Pengukuran Variabel	27
3.7 Skema Penelitian	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Deskripsi Data	29
4.1.1 Karakteristik Responden	29
4.2 Analisis Data	31
4.2.1 Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian	31

4.2.2 Uji Asumsi Klasik	36
4.3 Pembahasan	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Keterbatasan Penelitian	47
5.3 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	P-1
LAMPIRAN	L-1

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel A Interpretasi Koefisien Korelasi	25
Tabel 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	30
Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	31
Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas Kejelasan	32
Tabel 5 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas Ketepatan	32
Tabel 6 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas Konteks	33
Tabel 7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas Alur	34
Tabel 8 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas Budaya	34
Tabel 9 Hasil Uji Validitas Variabel Tergantung Validitas	35
Tabel 10 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	36
Tabel 11 Correlations	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Menjadi Responden	L-1
Lampiran 2. Surat Persetujuan Menjadi Responden.....	L-2
Lampiran 3. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari RSUD Kupang	L-3
Lampiran 4 Karakteristik Data Responden.....	L-4
Lampiran 5 Kuesioner.....	L-5
Lampiran 6 Tabulasi Data Skor Variabel Komunikasi Internal	L-6
Lampiran 7 Tabulasi Data Skor Variabel Validitas Hasil	L-7
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Komunikasi Internal Kejelasan	L-8
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Komunikasi Internal Ketepatan	L-9
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Komunikasi Internal Konteks	L-10
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Komunikasi Internal Alur.....	L-11
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Komunikasi Internal Budaya	L-12
Lampiran 13 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Validitas Hasil Laboratorium.....	L-13
Lampiran 14 Hasil Uji Normalitas	L-14
Lampiran 15 Hasil Uji Korelasi Product Momen Person	L-15
Lampiran 16 Tabel R	L-16
Lampiran 17 Surat Ijin Permohonan Penelitian	L-17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu tugas wajib setiap pemerintah daerah. Kesehatan merupakan salah satu modal pembangunan. Dengan memiliki kesehatan yang baik, masyarakat dapat bekerja, anak-anak dapat berkonsentrasi dalam belajar, sehingga akan dihasilkan produktivitas yang baik pula. Oleh karena itu kesehatan dapat menjadi tolok ukur kesejahteraan masyarakat. Kebijakan Indonesia Sehat 2010 dibuat oleh pemerintah dalam rangka mewujudkan kondisi tersebut. Dengan adanya otonomi daerah maka setiap pemerintah daerah, memiliki kewenangan untuk melaksanakan tugas wajib dibidang kesehatan. Secara sederhana dapat disimpulkan bahwa dalam sistem kesehatan masyarakat terdapat lima karakteristik utama, yakni: adanya peran pemerintah, masyarakat sebagai fokus program kesehatan, hubungan antara pemerintah dan masyarakat, pelayanan dan kewenangan pemerintah (Ambar dalam Dwiyanto, 2006).

Pelayanan Publik merupakan tugas wajib pemerintah yang harus dijalankan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Rumah Sakit Umum Daerah merupakan lembaga milik pemerintah yang memberikan pelayanan umum dibidang kesehatan di tingkat Kota / Kabupaten. Keberadaan Rumah Sakit

Umum Daerah menjadi sangat penting karena kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia.

Rumah Sakit Umum Daerah dapat menjadi pilihan bagi masyarakat luas karena mahalnya biaya pelayanan dan perawatan medis yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Swasta. Laboratorium merupakan salah satu instansi yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat guna membantu proses pengobatan. Hasil pemeriksaan yang dikeluarkan oleh laboratorium menjadi penunjang diagnosa klinis bagi dokter. Apabila hasil yang dikeluarkan salah bisa berakibat fatal dan dalam hal ini pasien selalu di pihak yang dirugikan.

Di dalam laboratorium itu sendiri terdapat beberapa petugas yang bekerja di dalamnya meliputi dokter patologi klinik, analis, administrasi dan pekarya. Hasil pemeriksaan tidak bisa dikeluarkan begitu saja tanpa kerja sama yang baik dari tim tersebut. Analis kesehatan merupakan tenaga teknis laboratorium yang memiliki tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh dalam melaksanakan pelayanan laboratorium. Tenaga yang bekerja dalam pelayanan laboratorium kesehatan cukup beragam baik profesi maupun tingkat pendidikannya. Kebutuhan jumlah pegawai antara laboratorium kesehatan di rumah sakit dengan laboratorium kesehatan swasta ataupun puskesmas tentu tidak sama. Hal ini dikarenakan jenis pelayanan, jumlah pemakai jasa dan permasalahan yang dihadapi berbeda-beda.

Komunikasi antara petugas laboratorium merupakan aspek penting dalam menunjang validitas hasil. Artinya validitas hasil bukan hanya berorientasi pada hasil yang dikeluarkan dari alat saja, melainkan juga berorientasi pada komunikasi internal

antara sesama petugas laboratorium. Berdasarkan teori (Lestari dan Maniki,2006) aspek-aspek komunikasi yang efektif meliputi lima aspek yang membangun komunikasi yang efektif, yaitu kejelasan (*clarity*), ketepatan (*accuracy*), konteks (*contex*), alur (*flow*), budaya (*culture*). Penelitian ini dilakukan pada lingkup yang tidak terlalu luas hanya sebatas pada seluruh staf laboratorium di rumah sakit Prof. Dr. W. Z. Johannes, sehingga kuesioner dapat diberikan langsung dalam waktu yang tidak terlalu lama. Dengan adanya kontak langsung antara peneliti dan responden akan menciptakan suatu kondisi yang baik, sehingga responden akan suka rela dalam memberikan data yang obyektif dan cepat (Sugiyono, 2004).

Validitas hasil laboratorium sangatlah penting sebelum hasilnya diberikan ke pasien. Hasil pemeriksaan laboratorium menjadi tidak valid bisa dikarenakan faktor-faktor pra analitik, analitik, maupun pasca analitik. Alasan dilakukan penelitian mengenai hubungan antara keterampilan komunikasi internal petugas laboratorium dengan validitas hasil laboratorium adalah pada hasil pemeriksaan ditemukan hasil yang tidak valid yang diduga karena kesalahan pada tahap pra analitik, dan pasca analitik. Permasalahan yang dihadapi adalah pada tahap pra analitik terjadi kesalahan seperti pada formulir permintaan pemeriksaan yaitu penulisan identitas pasien apakah sudah betul-betul lengkap dan sesuai dengan nama sebenarnya, penulisan nomer register medical record yang terkadang susunan hurufnya terbolak balik, identitas pengirim seperti dokter pengirim dicantumkan apa tidak dan masih ada faktor-faktor lain.

Kesalahan ini bisa terjadi antara sesama petugas baik dari analis dengan administrasi atau analis dengan analis. Untuk itu diperlukan komunikasi yang baik agar kesalahan-kesalahan dari tahap pra analitik, analitik dan pasca analitik jangan sampai terulang kembali. Komunikasi internal merupakan bentuk komunikasi yang penting dan sangat dibutuhkan dalam menunjang hasil diagnosa laboratorium. Kurangnya komunikasi menjadi kendala yang harus segera di selesaikan karena akan berdampak pada hasil pemeriksaan.

Hasil pemeriksaan laboratorium yang tidak valid bisa berpengaruh terhadap kinerja, rasa ketidakpercayaan pasien terhadap kevalidan hasil dan berujung pada ketidakpuasan hasil. Keinginan dan harapan dari pasien bersifat dinamis atau berubah-ubah dari waktu ke waktu karena pasien tidak hanya mempunyai kebutuhan dan keinginan tetapi juga mulai membangun harapan. Dengan adanya perbaikan akan menimbulkan kepuasan yang diartikan sebagai perasaan puas, senang dan kelegaan dikarenakan telah menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul hubungan antara keterampilan komunikasi internal petugas laboratorium dengan validitas hasil laboratorium di RSUD Prof. Dr. W. Z .Johannes Kupang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang peneliti yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara keterampilan

komunikasi internal petugas laboratorium dengan validitas hasil laboratorium di RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang.

1.3 Tujuan Penelitian

Mengetahui hubungan antara keterampilan komunikasi internal petugas laboratorium dengan validitas hasil laboratorium di RSUD Prof. Dr. WZ. Johannes Kupang berdasarkan aspek kejelasan, ketepatan, konteks, alur, dan budaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Untuk menambah wawasan komunikasi di bidang ilmu kesehatan khususnya di bidang analis kesehatan dalam menunjang validitas hasil pemeriksaan di laboratorium.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes khususnya di bagian instalasi laboratorium agar hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan masukan dan informasi untuk petugas kesehatan mengenai pentingnya komunikasi internal analis dalam menunjang validitas hasil pemeriksaan di laboratorium.