

**PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF TERHADAP KINERJA
PETUGAS ADMINISTRASI PENDAFTARAN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU**

SKRIPSI



Oleh:

FEBBY DWI KINANTI
NIM: 19001004

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS AWAL BROS
2023**

**PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF TERHADAP KINERJA
PETUGAS ADMINISTRASI PENDAFTARAN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU**

**Skripsi Ini diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Kesehatan**



Oleh:

FEBBY DWI KINANTI
NIM: 19001004

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS AWAL BROS
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah di periksa, disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros

JUDUL : PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF TERHADAP KINERJA PETUGAS ADMINISTRASI PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU

PENYUSUN : FEBBY DWI KINANTI

NIM : 19001004

Pekanbaru, 16 September 2023

1. Penguji I : Anastasya, Shinta Yuliana, SKM.,MKM
NIDN.1007059401

()

2. PengujiII : Dr. Dra. Wiwik Suryandartiwi, MM
NIDN. 1012076501

()

3. Penguji III : Agus Salim, S. Kep., M. Si)
NIDN. 1017088504

a.n )

Mengetahui,
Ketua Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit
Universitas Awal Bros



(Marian Tonis, SKM., MKM)
NIDN. 1002119401

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi :

Telah disidangkan dan disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros

JUDUL : PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF TERHADAP KINERJA PETUGAS ADMINISTRASI PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU

PENYUSUN : FEBBY DWI KINANTI

NIM : 19001004

Pekanbaru, 16 September 2023

1. Penguji I : Anastasya, Shinta Yuliana, SKM.,MKM
NIDN.1007059401

()

2. Penguji II : Dr. Dra. Wiwik Suryandartiwi, MM
NIDN. 1012076501

()

3. Penguji III : Agus Salim, S. Kep., M. Si
NIDN. 1017088504

()

Mengetahui,
Ketua Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit
Universitas Awal Bros



(Marian Tonis, SKM., MKM)
NIDN. 1002119401

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Febby Dwi Kinanti

Judul : Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kinerja Petugas Administrasi
Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad
Provinsi Riau

NIM : 19001004

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

Pekanbaru, 16 September 2023

Yang membuat pernyataan



Febby Dwi Kinanti

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS AWAL
BROS**

Skripsi, 16 September 2021

FEBBY DWI KINANTI

**Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kinerja Petugas Administrasi
Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad
Provinsi Riau**

xv + 60 halaman, 17 tabel, 3 gambar, 21 lampiran

ABSTRAK

Komunikasi efektif merupakan suatu proses dalam berkomunikasi yang dapat menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*). Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh komunikasi efektif terhadap kinerja petugas administrasi pendaftaran rawat jalan di rumah sakit umum daerah arifin achmad provinsi riau.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain *cross sectional*, dilaksanakan di rumah sakit umum daerah arifin achmad provinsi riau dengan jumlah, responden sebanyak 100 orang yaitu pasien pendaftaran rawat jalan. Penelitian ini dilaksanakan dengan melakukan beberapa tahapan analisis, diantaranya analisis asumsi, analisis regresi berganda, koefisien determinasi, uji T dan uji F.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa nilai sig. yaitu 0,000 yang menunjukkan bahwa $0,000 < 0,05$ maka kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi efektif (faktor personal, faktor lingkungan, faktor hubungan) terhadap kinerja petugas administrasi pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad.

Kesimpulan penelitian ini adalah adanya pengaruh komunikasi efektif terhadap kinerja petugas administrasi pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Saran adanya banner budaya 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) di ruang pendaftaran rawat jalan. Diharapkan agar petugas dapat menjalankan budaya 5S, sehingga terjalinnya komunikasi yang efektif antara sesama petugas maupun petugas dengan pasien yang mendaftar.

**Kata Kunci : Komunikasi Efektif, Kinerja Petugas Administrasi Pendaftaran,
rawat jalan di rumag sakit umum daerah arifin achmad
Kepustakaan : 45 (2008-2022)**

**ADMINISTRATION HOSPITAL MANAGEMENT STUDY
FACULTY OF HEALTH SCIENCES INITIAL UNIVERSITY OF BROS**

Skripsi, 16 September 2021

FEBBY DWI KINANTI

**The Effect of Effective Communication on the Performance of Outpatient
Registration Administration Officers at the Arifin Achmad Regional General
Hospital, Riau Province**

xv + 60 pages, 17 tables, 3 picture, 21 attachments

ABSTRACT

Effective communication is a process in communication that can produce attitude change. The purpose of this study was to determine the effect of effective communication on the performance of outpatient registration administrative officers at the regional general hospital arifin achmad riau province.

This study uses a type of quantitative research using a cross sectional design, conducted at the regional general hospital arifin achmad riau province with a total of 100 respondents, namely outpatient registration patients. This research was carried out by conducting several stages of analysis, including assumption analysis, multiple regression analysis, coefficient of determination, T test and F test.

The results of this study state that the sig. value is 0.000 which shows that $0.000 < 0.05$, so the conclusion is that there is a significant influence between effective communication (personal factors, environmental factors, relationship factors) on the performance of outpatient registration administrative officers at Arifin Achmad Regional General Hospital.

The conclusion of this study is that there is an effect of effective communication on the performance of outpatient registration administrative officers at the Arifin Achmad Regional General Hospital, Riau Province. Suggestions for the 5S culture banner (smile, greeting, greeting, courtesy, and courtesy) in the outpatient registration room. It is hoped that officers can carry out the 5S culture, so that there is effective communication between fellow officers and officers and patients who register.

**Keyword : Effective Communication, Performance of Registration
Administration Officers, outpatient at Arifin Achmad
Regional General Hospital**

Literature : 45 (2008-2022)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Febby Dwi Kinanti
Tempat / Tanggal Lahir : Pematang Reba/ 24 Febuari 2001
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 2 (Dua)
Status : Belum Menikah
Nama Orang Tua
 Ayah : Kennedy
 Ibu : Sutinah
Alamat : Jl. Poros Bukit Meranti

Latar Belakang Pendidikan

Tahun 2007 s/d2013 : SDN 013 Bukit Meranti
Tahun 2013 s/d2016 : MTs Kairul Ummah
Tahun 2016 s/d2019 : SMK Kesehatan Har –Kausyar
Tahun 2018 s/d2023 : Universitas Awal Bros

Pekanbaru, 16 September 2023
Yang menyatakan

(FEBBY DWI KINANTI)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang dengan segala anugerah-NYA penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya yang berjudul **“PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF TERHADAP KINERJA PETUGAS ADMINISTRASI PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU”**.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros. Penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar Skripsi ini sesuai dengan yang diharapkan, akan tetapi karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman penulis, penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan Skripsi ini banyak kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan dan saran serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ayahanda Kennedy dan Ibunda Sutinah tercinta selaku orang tua yang telah membesarkan dan menjadi penyemangat juga memberikan banyak sekali dukungan, Sri Putri Puji Lestari, S.P., Tria Retno Vinasty dan Dinayla Afnan Zakia selaku saudara penulis yang telah memberi

semangat, motivasi, bantuan moral dan material serta do'a yang tiada henti kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.

2. Ibu Dr. Ennimay, S. KP., M. Kes selaku Rektor Universitas Awal Bros.
3. Ibu Ns. Rachmawaty M. Noer. M. Kes., M. Kep selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik.
4. Ibu Bd. Aminah Aatinaa Adhyatma, S.Si.T., M. Keb selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros.
5. Bapak Marian Tonis, SKM., MKM selaku Ketua Prodi Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros Pekanbaru .
6. Ibu Dr. Dra. Wiwik Suryandartiwi, MM selaku Pembimbing I yang telah memberikan petunjuk, arahan, saran serta bimbingan dalam penyusunan Skripsi hingga terselesainya Skripsi ini
7. Bapak Agus Salim S. Kep., M. Si selaku Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk, arahan, saran serta bimbingan dalam penyusunan Skripsi hingga terselesainya Skripsi ini.
8. Ibu Anastasya Shinta Yuliana, SKM., MKM selaku Penguji Seminar yang telah memberikan petunjuk, arahan, serta saran hingga tersusunnya Skripsi yang benar dan rapi.
9. Segenap Dosen dan Staff Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros Pekanbaru, yang telah memberikan dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.
10. Ibu drg. Wan Fajriatul Mamnunah, Sp. KG selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau beserta jajarannya, yang

telah memberikan kesempatan dan izin penulis untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

11. Ibu Asmerinawati, A.Md. PK Selaku Kepala Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau beserta jajarannya, yang telah memberikan kesempatan dalam mengumpulkan data.
12. Ivan Fahrijal yang merupakan orang spesial untuk penulis, yang mana selalu menghibur, menemani, memberikan bantuan serta dukungan semangatnya dalam proses penulisan Skripsi ini.
13. Nurannisa dan Santika Amma Yastazya selaku sahabat yang penulis kenal sejak masa masih duduk dibangku SMK hingga sekarang yang banyak memberikan dukungan, semangat dan bantuan kepada penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
14. Refila Fahzira dan Lilik Istikhairyah selaku sahabat yang penulis kenal sejak awal perkuliahan yang juga selalu membantu, menghibur dan menemani dalam proses pengerjaan Skripsi dan proses penelitian ini.
15. Rekan-rekan seperjuangan khususnya Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros Pekanbaru.
16. Serta seluruh pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulisan Skripsi ini yang tidak dapat peneliti sampaikan satu persatu, terima kasih banyak atas semuanya.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini dan penulis berharap Skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, 16 September 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Feby' with a stylized flourish at the end.

Feby Dwi Kinanti

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL | |
| LEMBAR PESETUJUAN | i |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN | ii |
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | iv |
| RIWAYAT HIDUP | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| DAFTAR SINGKATAN | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian | 9 |
| 1.6 Penelitian Terkait..... | 10 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka..... | 11 |
| 2.2.1 Kinerja | 11 |
| 2.2.2 Komunikasi Efektif..... | 13 |
| 2.2.3 Hubungan Komunikasi dengan Kinerja | 18 |
| 2.2.4 Rumah Sakit | 19 |
| 2.2 Kerangka Teori | 21 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3 Kerangka Konsep | 22 |
| 2.4 Hipotesis | 22 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 23 |
| 3.1 Jenis dan Desain Penelitian | 23 |
| 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian..... | 23 |
| 3.3 Populasi dan Sampel..... | 24 |
| 3.4 Teknik Pengambilan Sampel | 25 |
| 3.5 Jenis dan Cara Pengumpulan Data | 26 |
| 3.6 Definisi Operasional | 28 |
| 3.7 Pengolahan Data | 30 |
| 3.8 Analisis Data..... | 31 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 37 |
| 4.1 Hasil Pembahasan..... | 37 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 37 |
| 4.1.2 Hasil penelitian..... | 45 |
| 4.2 Keterbatasan Penelitian | 54 |
| 4.3 Pembahasan | 55 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 57 |
| 5.1 Kesimpulan | 57 |
| 5.2 Saran | 58 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Penelitian Terkait | 10 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional | 28 |
| Tabel 3.2 Pemberian Code | 31 |
| Tabel 3.3 Uji Statistik <i>Durbin Watson d</i> | 35 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas | 45 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Faktor Personal Dengan Kinerja Petugas Administrasi | 46 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Faktor Lingkungan Dengan Kinerja Petugas Administrasi | 47 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Faktor Hubungan Dengan Kinerja Petugas Administrasi | 48 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 49 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Autokolerasi | 50 |
| Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Berganda..... | 51 |
| Tabel 4.8 Hasil Koefesien Determinasi | 52 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji T..... | 53 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji F..... | 54 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Teori..... | 21 |
| Gambar 2.2 Kerangka Konsep | 22 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedatisitas..... | 51 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|-------------|---|
| Lampiran 1 | Surat Izin Studi Pendahuluan ke Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau |
| Lampiran 2 | Surat Balasan Izin Studi Pendahuluan dari Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau |
| Lampiran 3 | Surat Permohonan Persetujuan Etik |
| Lampiran 4 | Surat Balasan Kode Etik Penelitian |
| Lampiran 5 | Surat Izin Penelitian ke Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau |
| Lampiran 6 | Surat Balasan Izin Penelitian dari Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau |
| Lampiran 7 | Surat Balasan Selesai Penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau |
| Lampiran 8 | Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau |
| Lampiran 9 | Struktur organisasi Unit Rekam Medis Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau |
| Lampiran 10 | Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan |
| Lampiran 11 | Alur Pelayanan Pendaftaran di Instalasi Rawat Jalan |
| Lampiran 12 | SOP Pelayanan Pendaftaran di Instalasi Rawat Jalan |
| Lampiran 13 | Matriks Wawancara Petugas Administrasi Survey Awal |
| Lampiran 14 | Kusioner Study Pendahuluan Kepada Pasien |
| Lampiran 15 | Hasil Kusioner Responden (Pasien) |
| Lampiran 16 | Lembar Persetujuan Responden |
| Lampiran 17 | Kusioner Penelitian |
| Lampiran 18 | Hasil Tabulasi Kusioner Excel |
| Lampiran 19 | Hasil SPSS |
| Lampiran 20 | Desain Poster Budaya 5S |
| Lampiran 21 | Lembar Konsultasi Pembimbing I |
| Lampiran 22 | Lembar Konsultasi Pembimbing II |
| Lampiran 23 | Planning Of Action |
| Lampiran 24 | Dokumentasi |

DAFTAR SINGKATAN

| | |
|---------|---|
| UU | : Undang-Undang |
| RSU | : Rumah Sakit Umum |
| RSK | : Rumah Sakit Khusus |
| BUMN | : Badan Usaha Milik Negara |
| TNI | : Tentara Nasional Indonesia |
| POLRI | : Kepolisian Negara Republik Indonesia |
| ICU | : Intensive Care Unit |
| IGD | : Instalasi Gawat Darurat |
| PT | : Perseroan Terbatas |
| KTP | : Kartu Tanda Penduduk |
| BPJS | : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial |
| KIS | : Kartu Indonesia Sehat |
| SIM | : Surat izin mengemudi |
| RSUP | : Rumah Sakit Umum Provinsi |
| PPOK | : Penyakit Paru Obstruktif Kronis |
| PICU | : Pediatric Intensive Care Unit |
| CVCU | : Cardiovascular Care Unit |
| VK | : Verlos Kamer |
| THT | : Telinga Hidung Tenggorokan |
| USG | : Ultrasonografi |
| VCT | : Voluntary Counseling and Testing |
| CT Scan | : Computerized Tomography Scan |
| ESWL | : Extracorporeal Shock Wave Lithotripsy |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak asasi setiap manusia. Seseorang dianggap sehat jika fisiknya sehat artinya memiliki tubuh yang sehat, bugar, dan sehat secara sosial artinya dapat membangun hubungan baik dengan orang lain dan kesehatan mental berarti kebahagiaan dan kepuasan. Kesehatan juga merupakan keadaan sehat jasmani, rohani dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi (UU No. 36 Tahun 2009).

Salah satu instalasi kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang menyediakan pelayanan medis, perawatan berkelanjutan, diagnosis dan perawatan untuk pasien melalui staf medis profesional yang terorganisir serta fasilitas perawatan permanen (Calundu, 2018).

Sementara itu, tugas utama rumah sakit yaitu bukan hanya menyelenggarakan pemulihan dan penyembuhan orang sakit serta menawarkan layanan yang tidak terbatas pada saat melakukan perawatan di rumah sakit, tetapi juga melakukan perawatan rawat jalan, rawat inap dan perawatan diluar rumah sakit (Calundu, 2018).

Selama tahun 2017-2021 jumlah rumah sakit di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 9,6%. Pada tahun 2017 jumlah rumah sakit sebanyak 2.776 meningkat menjadi 3.042 pada tahun 2021. Jumlah rumah sakit di

Indonesia sampai dengan tahun 2021 terdiri dari 2.522 Rumah Sakit Umum (RSU) dan 520 Rumah Sakit Khusus (RSK). Pada tahun 2021 rumah sakit yang diselenggarakan oleh Kementerian Kesehatan sebanyak 36 RS (1,2%), Kementerian Lain dan BUMN 63 RS (2,1%), TNI/POLRI 168 RS (5,5%), Pemerintah Daerah 847 RS (27,8%), sedangkan swasta menyelenggarakan rumah sakit terbanyak 1.928 RS (63,4%) (Setiaji, 2021).

Berdasarkan data rumah sakit riau pada tahun 2021 menyatakan bahwa terdapat 76 rumah sakit yang terbagi dalam beberapa wilayah diantaranya Kuantan Singingi 2, Indragiri Hulu 4, Indragiri Hilir 4, Pelalawan 4, Siak 2, Kampar 7, Rokan Hulu 6, Bengkalis 6, Rokan Hilir 5, Kota Dumai 4, Kepulauan Meranti dan Kota Pekanbaru 3. Berdasarkan dari penjelasan yang telah dijabarkan dapat diketahui jumlah sakit yang ada di Kota Riau adalah sebanyak 31 Rumah Sakit (Kemenkes, 2022).

Salah satu permasalahan yang terjadi pada sebuah rumah sakit yaitu komunikasi. Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari suatu media komunikasi baik secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi Kesehatan adalah penyampaian pesan yang berkaitan dengan kesehatan individu, Dalam suatu rumah sakit komunikasi kesehatan merupakan hal yang sangat penting karena berhubungan dengan keselamatan pasien (Seroja, A., 2017).

Disuatu rumah sakit salah satu kualifikasi petugas rumah sakitnya adalah kemampuan berkomunikasi secara efektif dan mudah saat memberikan pelayanan masyarakat. Kemampuan berkomunikasi menjadi dasar untuk

memecahkan masalah dan memfasilitasi pemberian pertolongan baik dalam pelayanan medis maupun psikologis (Fanny, N. dkk , 2022).

Komunikasi yang efektif menyatukan berbagai keterampilan pada diri seseorang seperti kemampuan komunikasi non verbal, keterampilan mendengarkan, mengatasi stres sesaat, kemampuan berkomunikasi dengan percaya diri dan kemampuan untuk mengenali juga memahami perasaan seseorang yang menjadi lawan bicaranya saat berkomunikasi. Komunikasi yang efektif juga dapat menjadi perekat yang bisa membantu kita dalam mengembangkan hubungan dengan orang lain dan meningkatkan kerja tim, pengambilan keputusan, dan pemecahan masalah (Firdausi, M.K.H, 2022).

Seiring dengan perkembangan organisasi, perusahaan serta institusi pemerintahan, Komunikasi yang efektif juga berkembang dengan baik. Dalam interaksi sehari-hari komunikasi efektif merupakan sesuatu yang harus dilakukan, karena tanpa adanya komunikasi efektif dapat dikatakan bahwa tidak mungkin terjalinnya komunikasi antar manusia. Seperti komunikasi yang terjadi antar karyawan sangat penting karena menciptakan kolaborasi yang baik, meningkatkan kinerja dan Mereka yang melakukan komunikasi akan saling mengenal dan dapat mencegah terjadinya miskomunikasi atau kesalahpahaman (Aziz, S.R.R, 2016).

Kinerja atau *performance* adalah gambaran dari tingkat tercapainya pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam pelaksanaan tujuan, sasaran, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis organisasi. Kinerja sangat erat kaitannya dengan hasil kegiatan individu dalam beberapa periode waktu (Wandi, D. dkk, 2019)

Kinerja karyawan dipandang penting bagi organisasi karena keberhasilan organisasi bergantung pada kinerja itu sendiri. Aktivitas kerja atau prestasi kerja adalah hasil yang dilakukan oleh pekerja dalam memenuhi tugas sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Faktor yang mempengaruhi kinerja meliputi kemampuan (*ability*) dan motivasi. Setiap organisasi atau perusahaan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bagi organisasi tersebut. Kinerja staf dapat ditingkatkan dengan berbagai cara, seperti pelatihan, pemberian penghargaan dan motivasi, serta menciptakan lingkungan kerja yang baik (Hermawan, 2018).

Petugas administrasi merupakan salah satu petugas yang memiliki posisi dan peran penting dalam suatu rumah sakit dimanapun itu. Petugas administrasi disuatu rumah sakit memiliki serangkaian kegiatan pekerjaan administrasi yang meliputi surat-menyurat, pengarsipan surat, catat-mencatat, pembukuan ringan yang bersifat teknis ketatausahaan sehingga nantinya dapat mempermudah dalam memperoleh informasi ketika dibutuhkan oleh rumah sakit (Ismaniar, 2013).

Berdasarkan penelitian oleh Hermawan (2018) dengan judul Pengaruh Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Alexa Medika Cabang Makassar menyatakan Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja PT. Alexa Medical cabang Makassar. Komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain. Ini mudah dipahami, karena komunikasi kepemimpinan yang buruk dapat berdampak luas pada kinerja karyawan. Misalnya konflik antar

karyawan, perbedaan antar karyawan dan sebaliknya, komunikasi yang baik dapat meningkatkan pengertian, kerjasama dan kepuasan kerja antar karyawan (Hermawan, 2018).

Disamping itu penelitian Asrar (2021) dengan judul pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai di kantor dinas kesehatan provinsi sulawesi selatan menyatakan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi interpersonal memiliki pengaruh terhadap variabel kinerja pegawai di kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan yaitu sebesar 0.335 dengan persentase 33,5% (Asrar, M. 2021).

Berdasarkan hasil survey awal yang peneliti lakukan melalui wawancara terbatas kepada empat orang petugas administrasi rumah sakit umum daerah arifin achmad, tiga petugas mengatakan bahwa terdapat beberapa masalah yang sering terjadi pada unit pendaftaran rawat jalan , masalah tersebut meliputi ketidak lengkapannya data diri dari pasien saat mendaftar seperti pasien lanjut usia yang tidak ada membawa kartu identitas karena lupa dan tidak didampingi oleh keluarga sehingga petugas pendaftaran kesulitan dalam mendaftarkan pasien karena hanya berdasarkan pada nama pasien tersebut saja. Kemudian pasien yang menggunakan bahasa daerah dalam melakukan pendaftaran berobat kerumah sakit sehingga petugas sulit untuk mengerti maksud dari pasien tersebut , dari permasalahan diatas tadi terkadang dapat menyebabkan terjadinya kesalahan dalam penginputan data (*human eror*) pasien yang dilakukan oleh petugas administrasi.

Lalu berdasarkan hasil survey awal yang yang telah peneliti lakukan melalui wawancara terbatas dengan 30 pasien didapatkan hasil bahwa terkait

dengan kusioner yang telah peneliti siapkan untuk pasien unit pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad. Dari hasil wawancara terbatas tersebut peneliti mendapatkan informasi bahwa terdapat lima permasalahan terkait dengan komunikasi yang terjadi antara petugas dengan pasien seperti petugas administrasi yang masih belum menjelaskan alur pendaftaran rawat jalan dengan jelas, petugas administrasi yang masih belum menggunakan tutur kata dengan sopan, petugas administrasi yang masih belum menjelaskan alur pendaftaran rawat jalan kepada pasien yang yang tidak bisa menggunakan bahasa Indonesia atau menggunakan bahasa daerah, sikap petugas administrasi ketika terjadinya komplain dari pasien, dan masih kurangnya arahan petugas administasi kepada pasien yang lupa membawa data diri ketika mendaftar.

Kemudian dari hasil survey awal melalui telaah dokumen yang dilakukan oleh peneliti melalui telaah dokumen didapatkan hasil bahwa alur pendaftaran rawat jalan sudah ada diprofil rumah sakit yang terdapat pada link Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad dan juga sudah ada alur pendaftaran terpasang di tempat pendaftaran Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad. Bagi pasien yang mendaftar online sebaiknya dapat diarahkan untuk melihat alur pendaftaran pada link profil rumah sakit umum daerah arifin achmad dan untuk pasien yang mendaftar secara langsung sebaiknya dapat diarahkan dahulu untuk dapat melihat pada banner yang telah terpasang pada tempat pendaftaran rawat jalan rumah sakit umum daerah arifin achmad. Karena dialur tersebut sudah dijelaskan bahwa pasien datang baik dengan datang sendiri, rujukan dari rumah sakit lain, rujukan dari puskesmas, rujukan

dari dokter, rujukan dari balai pengobatan dan lain lain kemudian pasien diarahkan untuk mengambil nomor antrian lalu pasien mendaftarkan diri ke loket pendaftaran pasien rawat jalan baik untuk pasien umum maupun pasien yang dari perusahaan, setelah pasien telah mendaftarkan diri kemudian pasien tersebut akan diperiksa atau mendapatkan pengobatan, jika setelah dilakukan pemeriksaan pasien tersebut memerlukan tindakan lebih lanjut pasien akan diarahkan ke ruang rawat inap atau dirujuk ke rumah sakit lain tetapi jika pasien tersebut tidak perlu tindakan lebih lanjut pasien tersebut bisa berobat ulang sesuai surat kontrol yang yang telah diberikan atau bisa langsung pulang dan mengamil obat sesuai resep yang telah di dapatkan.

Kemudian dari hasil survey awal melalui telaah dokumen yang dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil bahwa dalam sop pelayanan pendaftaran pasien di instalasi rawat jalan juga sudah dijelaskan bahwa persyaratan untuk pasien umum/pribadi yaitu membawa kartu identitas / KTP kemudian untuk pasien umum/pribadi lama yaitu membawa kartu identitas / KTP dan kartu berobat. Selanjunya untuk pasien BPJS- KIS yaitu membawa kartu identitas / KTP, kartu BPJS dan surat rujukan dari kliniknya. Dari hasil study pendahuluan yang telah peneliti lakukan masih sering ditemukan bahwa banyak pasien yang masih tidak atau lupa membawa kartu identitas ketika berobat sehingga menyebabkan petugas administrasi pendaftaran rawat jalan mengalami kesulitan dalam membantu pasien menfdaftar berobat. Seharunya pasien wajib membawa kartu identitas salah satu diantaranya yaitu KTP bayi, SIM, KTP, atau Paspor sehingga hal ini dapat mencegah atau mengurangi terjadinya mis komunikasi antara petugas dan pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kinerja Petugas Administrasi Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kinerja Petugas Administrasi Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau”.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk Mengetahui Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kinerja Petugas administrasi Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Sebagai acuan pertimbangan untuk mendapatkan masukan dalam penilaian kinerja petugas adminitrasi dan sebagai bahan evaluasi dalam membuat suatu kebijakan yang akan ditentukan dimasa yang akan datang.

1.4.2 Bagi Universitas Awal Bros

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang.

1.4.3 Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pemahaman peneliti terhadap masalah yang diteliti, khususnya terkait peran komunikasi pada bagian administrasi, sehingga memungkinkan peneliti untuk menerapkannya di masa yang akan datang.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Desain Penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan *cross sectional* dan menggunakan alat ukur yaitu kuesioner yang diberikan kepada pasien Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Dengan jumlah sampel terdiri dari 100 responden. Penelitian ini dilakukan di Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau dan dilaksanakan pada bulan 23 Mei - 31 Agustus 2023. Penelitian ini merupakan penelitian Non probability sampling dengan menggunakan teknik aksidental sampling. Adapun yang menjadi variabel Independen pada penelitian ini yaitu (Faktor Personal, Faktor Lingkungan dan Faktor Hubungan) dan yang menjadi variabel Dependen pada penelitian ini yaitu (Kinerja Petugas Administasi Pendaftaran Rawat Jalan).

1.6 Penelitian Terkait

Tabel 1.1
Penelitian Tarkait

| Keterangan | Febby Dwi Kinanti (2023) | Hermawan (2018) | Muhammad Asrar (2021) |
|------------------------------------|--|--|---|
| Judul Penelitian | Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kinerja Petugas Administrasi Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau | Pengaruh Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Alexa Medika Cabang Makassar | Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi |
| Jenis dan Desain Penelitian | Deskriptif Kuantitatif ,dengan Rancangan <i>Cross Sectional</i> | Penelitian Kuantitatif. Metode Analisis Regresi Linear Sederhana. | Metode Penelitian Kuantitatif Dengan Teknik Analisis Regresi Linear Sederhana, |
| Variabel | Faktor Personal, Faktor Lingkungan , Faktor Hubungan Dan Kinerja Petugas Administrasi Pendaftaran Rawat Jalan | Komunikasi Pimpinan Dan Kinerja Karyawan | Kinerja Pegawai, Dan Komnunikasi Interpersonal. |
| Sampel | Sampel Terdiri Dari 100 Responden Yaitu Pasien Pendaftaran Rawat Jalan | 35 Responden Karyawan PT. Alexa Medika Cabang Makassar. | Jumlah Sampel Yang Digunakan Sebanyak 41 Orang Dan Menggunakan Sampel Jenuh |
| Tempat | Unit Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau | Pt. Alexa Medika Cabang Makassar | Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan |

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah kata yang berasal dari istilah *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja yang sebenarnya dilakukan oleh seseorang). Kinerja seorang pegawai dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor yang ada dalam diri pegawai tersebut dan faktor dalam pekerjaannya. Kinerja adalah hasil kualitas dan kuantitas kerja yang dilakukan seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya (Adha, dkk, 2019).

Kinerja dapat dikatakan sebagai prestasi kerja atau hasil kerja yang dilakukan oleh manusia, kemudian juga memiliki hubungan erat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan pelanggan, dan memberikan kontribusi ekonomi. Dengan demikian, kinerja terdiri dari proses dalam melakukan pekerjaan dan hasil dari suatu pekerjaan (Darda, A, 2022).

b. Indikator Kinerja

Adapun indikator dalam suatu kinerja adalah sebagai berikut :

1. Kuantitas pekerjaan adalah ukuran berapa banyak pekerjaan yang dapat dihasilkan atau dilakukan dibandingkan dengan standar yang ditetapkan.
2. Kualitas pekerjaan adalah ukuran seberapa baik suatu pekerjaan dilakukan
3. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan adalah target waktu yang dapat digunakan pada saat menyelesaikan sebuah pekerjaan.
4. Kehadiran, diukur berdasarkan jumlah absen dan ketepatan waktu kehadiran saat masuk kerja serta tepat waktu pulang kerja.
5. Kemampuan kerjasama adalah kemampuan untuk berkomunikasi serta berkoordinasi dengan baik antar rekan kerja maupun dengan atasan (Sari, Anak Agung, I. K, 2021).

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

1. Faktor internal, terdiri dari kecerdasan, keterampilan, stabilitas emosi, motivasi, peran persepsi, kondisi keluarga, kondisi fisik, dan karakteristik kelompok kerja.
2. Faktor eksternal, terdiri dari peraturan ketenagakerjaan, keinginan pelanggan, pesaing, nilai sosial, serikat pekerja, kondisi ekonomi, perubahan lokasi kerja dan kondisi pasar (Sari, Anak Agung, I. K, 2021).

Kemudian ada beberapa faktor lain yang juga dapat mempengaruhi seperti :

1. Variabel Individu (kemampuan dan keterampilan, latar belakang dan demografi).
2. Variabel psikologis (persepsi, sikap, kepribadian, motivasi, kepuasan kerja dan stres kerja).

3. Variabel organisasi (kepemimpinan, kompensasi, konflik, kekuasaan, struktur organisasi, desain pekerjaan, desain organisasi dan karir)(Gibson. James, 2008).

2.1.2 Komunikasi Efektif

a. Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan istilah yang berasal dari kata *communication* dan juga berasal dari bahasa latin yaitu yakni *communicatio* dan berasal dari kata *communis* yang berarti sama. Kata sama yang maksud ialah sama makna. Oleh karena itu, komunikasi dapat dilakukan selama ada kesamaan makna terhadap apa yang menjadi pemhasasan dalam suatu pembicaraan (Silviani, 2020).

Komunikasi adalah proses dimana komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan melalui alat komunikasi yang menghasilkan beberapa efek. Singkatnya, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah pertukaran informasi dan pemahaman dari satu orang ke orang lain. Komunikasi juga dapat berhasil jika adanya rasa saling pengertian, yaitu jika kedua belah pihak memahami isinya. Komunikasi dapat dikatakan efektif jika pesan diterima dan dipahami sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan dan setelah pesan dilakukan oleh penerima a pesan (Silviani, 2020).

Komunikasi meliputi lima unsur penting yang terdapat didalamnya seperti :

- a) Komunikator (*communicator, sender, source*) merupakan orang yang memberikan pesan atau informasi.
- b) Pesan (*message*) merupakan pernyataan yang didukung oleh simbol, bahasa, gambar dan sebagainya.
- c) Media (*channel, media*) merupakan sarana atau saluran pendukung pesan. Jika penerima dan pemberi pesan terkendala jarak dan jumlah maka dapat digunakannya media sebagai alat penyampai pesan.
- d) Komunikan (*communicant, communicate, receiver, recipient*) merupakan orang yang menerima pesan atau informasi yang disampaikan oleh komunikator.
- e) Efek (*effect, impact, influence*) merupakan dampak atau hasil dari pengaruh suatu pesan (Silviani: 2020).

2. Tujuan Komunikasi

Dalam melakukan komunikasi tidak hanya untuk memahami dan mengerti makna satu sama lain, tetapi juga memiliki tujuan yang akan dicapai dalam suatu proses komunikasi. Ada empat tujuan komunikasi, yaitu:

a) Perubahan Sikap

Memberikan informasi atau pemahaman kepada orang lain dengan tujuan agar apa yang disampaikan dalam sebuah informasi dapat mengubah sikap dari seseorang.

b) Perubahan Pendapat

Menyampaikan informasi kepada orang lain dengan tujuan agar orang yang diberikan informasi mau merubah pendapat atau persepsinya terhadap makna informasi yang telah disampaikan.

c) Perubahan Perilaku

Memberikan berbagai informasi dan pemahaman pada orang lain dengan tujuan agar nantinya orang yang menerima informasi dapat merubah tingkah lakunya sesuai dengan informasi yang telah dia dapatkan.

d) Perubahan Sosial

Memberikan berbagai informasi kepada orang lain, yang kemudian bertujuan agar orang yang menerima informasi mau berpartisipasi juga ikut serta kedalam maksud dari informasi yang telah disampaikan (Silviani: 2020).

3. Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Komunikasi perlu ditumbuhkan dan ditingkatkan agar informasi atau pesan yang disampaikan dapat berkualitas dan memiliki makna sesuai dengan maksud dan tujuan dari pemberi pesan, menurut Ariani: 2018 ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi adalah sebagai berikut :

a) Faktor Personal

Faktor personal atau pribadi merupakan faktor yang berasal dari diri orang itu sendiri. Faktor personal yang dapat mengganggu penafsiran pesan secara akurat meliputi faktor emosional (misalnya suasana hati, respon ketika sedang stres, masalah pribadi), faktor

sosial (misalnya pengalaman masa lampau, perbedaan kebudayaan, perbedaan bahasa), dan faktor kognitif (misalnya keterampilan dalam memecahkan masalah, tingkat pengetahuan, bahasa). Faktor lain yang juga penting dan dapat mempengaruhi komunikasi adalah persepsi. Persepsi merupakan pendapat atau pemahaman seseorang tentang dunia. Persepsi suatu peristiwa atau situasi dapat menjadi unik dalam arti berbeda dari orang ke orang lain. Persepsi membantu seseorang menentukan arti kata dan isi pesan yang disampaikan. Penting bagi pendengar untuk menegaskan kembali pendapat yang didengarnya karena penafsiran sebuah pesan bergantung pada bagaimana pendengar memahami pesan tersebut.

b) Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan merupakan faktor yang berasal dari sekitar atau sekeliling orang yang akan melakukan komunikasi. Faktor lingkungan yang dapat mempengaruhi komunikasi meliputi faktor fisik (misalnya kebisingan latar belakang, kurangnya privasi, pelayanan yang kurang nyaman) dan faktor sosial (misalnya faktor sosial politik, sejarah, ekonomi, kehadiran dan harapan orang lain). Faktor lingkungan mengatur efektivitas komunikasi, termasuk waktu, lokasi, kebisingan, privasi, kenyamanan, dan suhu udara. Selain itu, waktu berkomunikasi juga penting. Waktu yang dipilih dengan tepat akan memberikan hasil yang berbeda antara keberhasilan dan kegagalan dalam berkomunikasi. Tempat komunikasi juga memiliki peran penting dalam menyampaikan kelancaran atau pentingnya

komunikasi, sehingga jenis, kualitas, dan penerimaan pesan khusus yang penting bergantung pada kenyamanan umum lingkungan.

c) Faktor Hubungan

Faktor hubungan mengacu pada status individu dalam hal status sosial, kekuatan, jenis hubungan, usia, dll. Status ini mempengaruhi proses berjalannya sebuah komunikasi. Bagian dari seni komunikasi terapeutik adalah menemukan keseimbangan antara peran kita sebagai profesional dan peran kita yang disosialisasikan dalam beberapa pola komunikasi yang kompleks berdasarkan posisi kita.

b. Komunikasi Efektif

Merupakan suatu proses dalam berkomunikasi yang dapat menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*). Tujuan dari komunikasi efektif adalah untuk meningkatkan dalam pemahaman pesan yang disampaikan antara pengirim dan penerima, sehingga pesan yang disampaikan memiliki umpan balik yang diharapkan secara jelas dan lengkap serta penggunaan bahasa nonverbal terlatih dengan baik (Ais. R, 2020).

Komunikasi yang efektif menyatukan berbagai keterampilan pada diri seseorang seperti kemampuan komunikasi non verbal, keterampilan mendengarkan, mengatasi stres sesaat, kemampuan berkomunikasi dengan percaya diri dan kemampuan untuk mengenali juga memahami perasaan seseorang yang menjadi lawan bicaranya saat berkomunikasi. Komunikasi yang efektif juga dapat menjadi perekat yang bisa membantu kita dalam

mengembangkan hubungan dengan orang lain dan meningkatkan kerja tim, pengambilan keputusan, dan pemecahan masalah (Robinson et al., 2016).

2.1.3 Hubungan Komunikasi dengan Kinerja

Manusia menggunakan komunikasi sebagai saluran untuk berkomunikasi antara satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari. Komunikasi yang baik adalah alat penting untuk mencapai kualitas kerja yang tinggi dan mempertahankan hubungan kerja yang kuat dalam suatu organisasi. Kepercayaan antar karyawan dapat dibangun ketika semua orang meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan jelas. Komunikasi yang efektif meningkatkan produktivitas kinerja karyawan dan menghubungkan karyawan satu sama lain. hal Itu akan membangun tim dan meningkatkan kinerja karyawan dengan mengurangi pergantian staf dalam organisasi. Namun, komunikasi yang buruk dalam suatu organisasi menyebabkan hilangnya kepercayaan dan keefektifan antar karyawan. Organisasi yang kurang maksimal dalam melakukan komunikasi tidak akan mencapai efisiensi yang sama dengan organisasi yang melakukan komunikasi dengan baik. komunikasi dalam organisasi merupakan hal yang penting namun, komunikasi antar skaryawan masih sering diabaikan (Hee. O. C, 2019).

Komunikasi yang baik menciptakan hubungan yang baik pula antara karyawan yang nantinya dapat mempengaruhi kinerja mereka. Komunikasi adalah inti dari terjalinnya hubungan sosial antar karyawan. Komunikasi juga sangat mempengaruhi kinerja karyawan, karena komunikasi yang baik memberikan rasa puas terhadap kerja karyawan. Dengan cara ini, karyawan akan terus bekerja sesuai dengan tugas yang

diberikan tanpa adanya kesalah pahaman karena komunikasi yang terjadi sudah maksimal (Agustriana. D, 2021).

2.1.4 Rumah Sakit

a. Pengertian Rumah Sakit

Rumah Sakit merupakan suatu fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan personal yang komprehensif yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan darurat (Undang-undang No 44 Tahun 2009).

Rumah sakit juga merupakan salah satu institusi di bidang pelayanan kesehatan yang mengalami perubahan seiring dengan perkembangannya. Pada awal perkembangannya rumah sakit merupakan suatu badan atau lembaga yang dijalankan oleh masyarakat, namun kini dengan adanya rumah sakit swasta, rumah sakit yang ada sekarang lebih banyak disebut sebagai cabang ekonomi yang bergerak di bidang kesehatan bukan unit bisnis (Alfiana. A. T, 2019).

b. Tujuan Rumah Sakit

Tujuan rumah Sakit dijalankan berlandaskan Pancasila dan didasarkan pada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalisme, manfaat, keadilan, penyetaraan hak dan nondiskriminasi, kesetaraan, perlindungan dan keselamatan pasien serta memiliki nilai guna sosial (Undang – Undang No 44 Tahun 2009).

Adapun beberapa Pengaturan dalam penyelenggaraan suatu rumah Sakit bertujuan untuk:

1. mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan;

2. Melindungi keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di suatu rumah sakit;
3. Meningkatkan kualitas dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit; dan
4. Memberikan ketentuan hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit dan rumah sakit (Undang – Undang No 44 Tahun 2009).

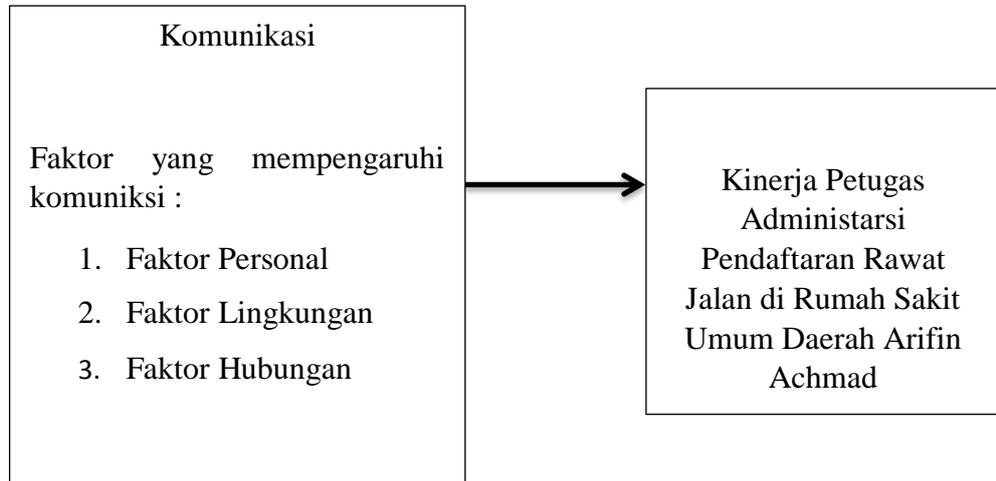
c. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Rumah Sakit memiliki tugas menyediakan pelayanan kesehatan personal secara paripurna. Dalam melaksanakan tugasnya maka suatu rumah Sakit memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan perawatan dan rehabilitasi medik yang memenuhi standar pelayanan rumah sakit;
2. Memelihara dan meningkatkan kesehatan pribadi pada derajat kedua dan ketiga secara utuh sesuai kebutuhan medis;
3. menyelenggarakan pelatihan dan pendidikan sumber daya manusia untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan; dan
4. Menerapkan penelitian dan pengembangan dan penapisan teknologi di bidang kesehatan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, dengan memperhatikan etika ilmu kesehatan (Undang – Undang No 44 Tahun 2009).

2.2 Kerangka Teori

Dari tinjauan pustaka diatas, maka kerangka teori dari penelitian ini sebagai berikut :

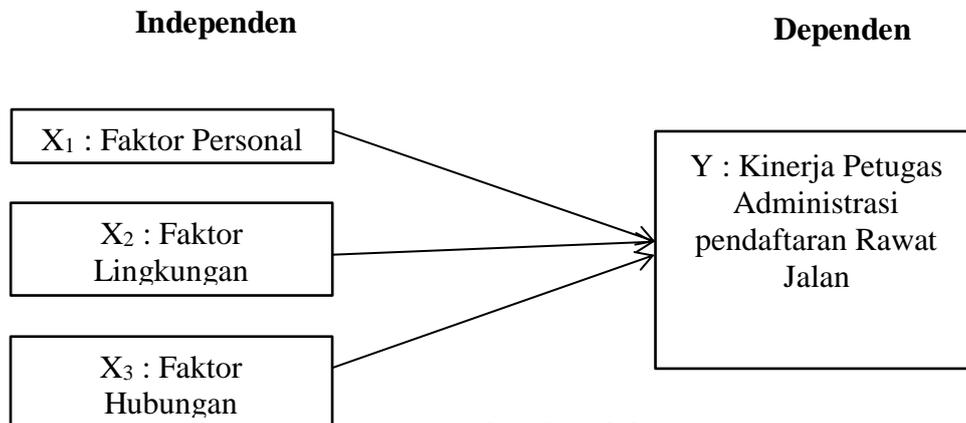


(Sumber : Ariani, T. A, 2018)

Gambar 2.1
Kerangka Teori

2.3 Kerangka Konsep

Dari kerangka teori diatas, peneliti menggunakan seluruh variable independen yang dapat dilihat pada gambar 2.2.



Gambar 2.2
Kerangka Konsep

Dari Gambar 2.2 diatas mengenai kerangka konsep, yang menjadi variabel independen pada penelitian ini yaitu Faktor Personal, Faktor Lingkungan, Faktor Hubungan dan yang menjadi variabel dependen yaitu Kinerja Petugas Administrasi Pendaftaran Rawat Jalan.

2.4 Hipotesis

- H_a** : Adanya pengaruh komunikasi terhadap kinerja petugas administarsi pendaftaran rawat jalan
- H_o** : Tidak adanya pengaruh komunikasi terhadap kinerja petugas administarsi pendaftaran rawat jalan

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain *cross sectional*. Dimana waktu pengukuran atau pengamatan data variable independen (Faktor personal, Faktor lingkungan, Faktor hubungan) dan variable dependen pada penelitian ini yaitu (Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Petugas Administrasi Pendaftaran Rawat Jalan) kemudian ini dihitung dan dikumpulkan pada waktu yang sama. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pasien untuk di isi.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Unit Administrasi Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad yang berlokasi di Jl. Diponegoro, No.2, Sumahilang, Pekanbaru, Riau.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada 23 Mei – 31 Agustus 2023. Penelitian terhitung awal dimulai saat survei awal, pengumpulan data, analisis data, penyusunan laporan sampai dengan seminar hasil.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah penyearataan yang terdiri dari objek atau subjek dengan ukuran dan karakteristik tertentu, yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan setelah itu ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien Administrasi Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad satu tahun terakhir yang berjumlah 175.818 pasien (Siyoto.S, 2015).

3.3.2 Sampel

Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel minimal

N = Populasi

e = error margin

$$\begin{aligned} n &= \frac{175.818}{1 + 175.818(0,1)^2} \\ &= \frac{175.818}{1 + 175.818(0,01)} \\ &= \frac{175.818}{175.819(0,01)} \\ &= \frac{175.818}{1.758,19} \\ &= 99,9 \\ &= 100 \text{ Sampel} \end{aligned}$$

Sumber : Slovin, 2021

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *non Probability Sampling*. *Non probability sampling* merupakan sebuah teknik dalam pengambilan sampel dengan tidak memberikan kesempatan atau peluang yang sama untuk setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Metode yang digunakan yaitu metode sampling aksidental. Metode sampling aksidental yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan yaitu Siapapun yang tanpa sengaja bertemu dengan peneliti pada saat itu maka dapat digunakan sebagai sampel, jika orang yang ditemui secara kebetulan itu dianggap cocok atau sesuai sebagai sumber data (Siyoto.S, 2015).

Dalam pengambilan teknik sampel memiliki 2 kriteria, seperti yang tertera di bawah ini:

1. Kriteria Inklusi
 - a. Pasien atau keluarga pasien yang melakukan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad
 - b. Pasien atau keluarga pasien yang dapat menggunakan bahasa Indonesia
 - c. Pasien atau keluarga pasien yang bersedia berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian
 - d. Pasien atau keluarga pasien yang memiliki pengalaman dalam berkomunikasi dengan petugas administrasi pendaftaran rawat jalan.
 - e. Pasien atau keluarga pasien dengan usia 18 tahun ke atas
 - f. Pasien atau keluarga pasien sedang dalam keadaan sadarkan diri
2. Kriteria Eklusi

- a. Pasien atau keluarga pasien yang tidak mampu berkomunikasi atau memahami bahasa yang digunakan dalam penelitian
- b. Pasien atau keluarga pasien yang melakukan pendaftaran rawat inap dan IGD di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau
- c. Pasien atau keluarga pasien yang tidak bersedia berpartisipasi dalam penelitian.
- d. Pasien atau keluarga pasien tidak dalam keadaan sadarkan diri

3.5 Jenis dan Cara pengumpulan Data

3.5.1 Jenis Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, jenis penumpulan data yang peneliti lakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara dengan informan atau responden.

Data primer yang peneliti dapatkan yaitu hasil wawancara terbatas yang peneliti lakukan kepada beberapa petugas dan pasien pada unit pendaftaran rawat inap dan jalan (Gunawan. I, 2010).

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi tambahan berupa data yang akan membantu melengkapi data primer yang telah didapatkan sebelumnya. Data sekunder yang peneliti dapatkan yaitu berupa Profil Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad, struktur organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad dan struktur organisasi

unit rekam medis Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad (Gunawan. I, 2010).

3.5.2 Cara Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan salah satu cara pengumpulan data. Pengumpulan data pada proses observasi yaitu dengan cara mengamati secara langsung objek atau subjek untuk mendapatkan data atau informasi dari pasien (Siyoto.S, 2015).

2. Kuesioner

Kuesioner (angket) merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian di isi dan mendapatkan jawaban atau pernyataan. Pada penelitian ini kuesioner yang digunakan adalah daftar pernyataan dengan skala likert. Skala likert digunakan yaitu untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Naibaho. D.E, 2020).

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan pengumpulan dan analisis dokumen tertulis dan tidak tertulis seperti arsip dan karya lain yang memuat buku-buku tentang pendapat dan teori yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian. (Naibaho. D.E, 2020).

3.6 Defenisi Operasional

Operasional variabel merupakan atribut, properti, atau nilai dari suatu objek atau aktivitas dengan variasi tertentu yang dimaksudkan untuk ditentukan, diselidiki, dan kesimpulannya ditarik darinya oleh peneliti (Rahmawati. E, 2021)

Variabel pada penelitian ini yang kemudian diukur dan diamati oleh peneliti dalam penelitiannya yaitu Faktor Personal, Faktor Lingkungan, Faktor Hubungan ini merupakan Variabel Independen dan Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Petugas Administrasi yang merupakan Variabel Dependen.

Tabel 3.1
Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

| NO | Variabel Penelitian | Definisi Operasional | Alat Ukur | Cara Ukur | Skala Ukur | Hasil Ukur |
|------------------------------|------------------------------|---|-----------|-----------|------------|--|
| A Variabel Dependen | | | | | | |
| 1. | kinerja petugas administrasi | Prestasi kerja atau hasil dari penampilan kerja. kinerja juga dapat dikatakan sebagai hasil dari proses yang dilakukan oleh manusia | Kuesioner | Kuesioner | Ordinal | Pengukuran skala likert menggunakan rentang 1-4: 1 : Sangat tidak setuju 2 : Tidak setuju 3 : Setuju 4 : Sangat Setuju |
| B Variabel Independen | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|-------------------|--|-----------|-----------|---------|--|
| 1 | Faktor Personal | Faktor personal atau pribadi yang dapat mengganggu penafsiran pesan secara akurat meliputi faktor emosional (misalnya suasana hati, respon ketika sedang stres, masalah pribadi), faktor sosial (misalnya pengalaman masa lampau, perbedaan kebudayaan, perbedaan bahasa), dan faktor kognitif (misalnya keterampilan dalam memecahkan masalah, tingkat pengetahuan, bahasa) | Kuesioner | Kuesioner | Ordinal | Pengukuran skala likert menggunakan rentang 1-4: 1 : Sangat tidak setuju 2 : Tidak setuju 3 : Setuju 4 : Sangat Setuju |
| 2 | Faktor Lingkungan | Faktor lingkungan yang dapat mempengaruhi komunikasi meliputi faktor fisik (misalnya kebisingan latar belakang, kurangnya privasi, pelayanan yang kurang nyaman) dan faktor sosial (misalnya faktor sosial politik, sejarah, ekonomi, kehadiran dan harapan orang lain). | Kuesioner | Kuesioner | Ordinal | Pengukuran skala likert menggunakan rentang 1-4: 1 : Sangat tidak setuju 2 : Tidak setuju 3 : Setuju 4 : Sangat Setuju |
| 3 | Faktor Hubungan | Faktor hubungan mengacu pada status individu dalam hal status sosial, kekuatan, jenis hubungan, usia, dll. Status ini mempengaruhi proses berjalannya sebuah komunikasi | Kuesioner | Kuesioner | Ordinal | Pengukuran skala likert menggunakan rentang 1-4: 1 : Sangat tidak setuju 2 : Tidak setuju 3 : Setuju 4 : Sangat Setuju |

3.7 Pengolahan Data

Teknik pengolahan data merupakan tahap lanjutan setelah pengumpulan data. Teknik pengolahan data secara umum dilalui beberapa tahap, yaitu:

1. Pemeriksaan (*editing*)

Pada tahap ini dilakukan kelengkapan pengisian informasi identifikasi, konfirmasi jawaban, penjelasan dan konfirmasi data yang telah dikumpulkan untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam pengukuran.

2. Pemberian kode (*coding*)

kode atau *coding* adalah tahap penyandian atau pengkodean, yaitu perubahan data berupa huruf menjadi angka atau bilangan. Data berupa tingkat pengetahuan data yang telah diolah kemudian di berikan kode menjadi angka-angka sehingga dapat diolah dalam program komputer statistik. tahap ini dilakukan dengan cara memberi kode pada jawaban dari responden. Variabel bebas (independen) Faktor Personal, Faktor Lingkungan, Faktor Hubungan diberikan kode dengan huruf X, sedangkan variabel terikat (dependen) Pengaruh Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Petugas Administrasi diberikan kode dengan huruf Y. Pada tiap indikator dilambangkan dengan :

XI = Faktor Personal

X2 = Faktor Lingkungan

X3 = Faktor Hubungan

Tabel 3.2
Pemberian kode (*Coding*)

| Indikator | No item pernyataan | Skor pernyataan |
|-----------|--------------------|-----------------|
|-----------|--------------------|-----------------|

| | | |
|------------------------|---|-------------------------|
| Faktor Personal (X1) | 1 | 1 : Sangat tidak setuju |
| | 2 | 2: Tidak setuju |
| | 3 | 3: Setuju |
| | 4 | 4 : Sangat Setuju |
| Faktor Lingkungan (X2) | 1 | 1 : Sangat tidak setuju |
| | 2 | 2: Tidak setuju |
| | 3 | 3: Setuju |
| | 4 | 4 : Sangat Setuju |
| Faktor Hubungan (X3) | 1 | 1 : Sangat tidak setuju |
| | 2 | 2: Tidak setuju |
| | 3 | 3: Setuju |
| | 4 | 4 : Sangat Setuju |

3. Tabulasi (tabulation)

Dalam tahap ini akan dilakukan penataan data dari hasil yang telah didapatkan yang kemudian dilakukan dengan penyusunan data dengan membuat tabel distribusi frekuensi berdasarkan jawaban-jawaban dari responden sesuai dengan kriterianya (Oktavianti. N, 2019)

3.8 Analisis Data

Analisis data ialah merumuskan masalah dan menjawab hipotesis yang diberikan. Analisis data adalah kegiatan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menyajikan variabel yang diteliti dan melakukan perhitungan statistik untuk menjawab hipotesis (Ghozali, 2016). Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis yaitu :

1. Analisis Asumsi

Analisi asumsi yang terdiri dari uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi. Pembahasan singkat dari uji asumsi klasik tersebut adalah sebagai berikut:

Dasar pengambilan keputusan analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai probabilitas lebih kecil daripada atau sama dengan probabilitas Sig. ($0.05 \leq \text{Sig.}$), H_0 diterima (H_a ditolak). Artinya tidak signifikan.
2. Jika nilai probabilitas lebih kecil daripada atau sama dengan probabilitas Sig. ($0.05 \geq \text{Sig.}$), H_0 ditolak (H_a diterima). Artinya signifikan (Ghozali, 2016).

Dalam teknik analisis regresi linear berganda ada asumsi yang harus terpenuhi yaitu prasyarat analisis regresi. Uji prasyarat ini menggunakan taraf signifikan 0,05. Adapun langkah utama yang harus dilakukan adalah melakukan uji prasyarat analisis regresi yaitu sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Apabila suatu variabel tidak berdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Pada uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji One Sample Kolmogorov Smirnov yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikansi diatas 5% atau 0,05 maka data memiliki distribusi normal. Sedangkan jika hasil uji One Sample Kolmogorov Smirnov menghasilkan nilai signifikan dibawah 5% atau 0,05 maka data tidak memiliki distribusi normal.

Kriteria pengujian uji normalitas adalah sebagai berikut :

1. Angka signifikansi uji Kolmogorov- Smirnov $\text{Sig.} > 0,05$ menunjukkan data berdistribusi normal.

2. Angka signifikansi uji Kolmogorov- Smirnov Sig.<0,05 menunjukkan data tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2016).

b. Uji linearitas

Uji linearitas ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat linear atau tidak. Pengujian linearitas data ini meliputi data personal, lingkungan, hubungan dan kinerja petugas administrasi. Dasar pengambilan keputusan pada uji linearitas adalah sebagai berikut :

1. Jika Sig. atau signifikansi pada *Deviation from Linearity* > 0,05 maka hubungan antarvariabel adalah linear.
2. Jika Sig. atau signifikansi pada *Deviation from Linearity* < 0,05 maka hubungan antarvariabel tidak linear (Ghozali, 2016).

c. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah untuk variabel bebas, di mana korelasi antar variabel bebas dilihat. Jika ada dua variabel bebas di mana kedua variabel tersebut berkorelasi sangat kuat, maka secara logika persamaan regresinya cukup diwakili oleh salah satu variabel saja. Jadi, tidak sulit dalam membedakan pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Dasar pengambilan keputusan dari uji multikolinearitas adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai VIF<10 maka tidak terjadi gejala multikolinearitas diantara variabel bebas.
2. Jika nilai VIF>10 maka terjadi gejala multikolinearitas diantara variabel bebas (Ghozali, 2016).

d. Uji heterokedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heterokedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual pengamatan yang satu ke pengamatan yang lainnya. Apabila timbul ketidaksamaan varian, maka terdapat masalah heteroskedastisitas. Salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidak gejala heteroskedastitas adalah dengan melihat kurva heteroskedastitas atau diagram pancar (chart) dengan dasar pemikiran sebagai berikut :

1. Jika titik-titik terikat menyebar secara acak membentuk pola tertentu yang berurutan, melebar kemudian menyempit maka terjadi heteroskedastitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar baik di bawah atau di atas 0 pada sumbu Y maka hal ini tidak terjadi heteroskedastitas (Ghozali, 2016).

e. Uji autokorelasi

Uji autokorelasi dapat diartikan sebagai korelasi yang terjadi antara anggota observasi yang terletak berderatan secara serial dalam bentuk waktu atau korelasi antara tempat yang berdekatan bila datanya cross series. Autokorelasi ditujukan untuk menguji suatu keadaan dimana terdapat hubungan antara variabel atau dengan kata lain terdapat korelasi yang tinggi diantara variabel bebas sehingga memberikan standar error yang besar.

Cara pengujiannya dengan membandingkan nilai Durbin Watson (d) dengan dL dan du tertentu atau dengan melihat tabel Durbin Watson yang telah ada klasifikasinya untuk menilai perhitungan d yang diperoleh. Kriteria untuk nilai tersebut ada atau tidaknya autokorelasi dapat dilihat pada tabel Durbin Watson Test (Ghozali, 2016).

Tabel 3.3
Uji Statistik Durbin Watson d

| Jika | Keputusan |
|-----------------------------|---|
| $0 < d < dL$ | Ada autokorelasi positif |
| $dL < d < du$ | Tidak ada keputusan |
| $du \leq d \leq 4 - dL$ | Tidak ada autokorelasi positif/negative |
| $4 - du \leq d \leq 4 - dL$ | Tidak ada keputusan |
| $4 - dL \leq d \leq 4$ | Ada autokorelasi negative |

2. Analisis Regresi Berganda

Regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018).

3. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui prosentasi perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X). Jika R^2 semakin besar, maka prosentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin tinggi. Jika R^2 semakin kecil, maka, prosentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin rendah (Sujarweni, 2015).

4. Uji T atau Uji Parsial

Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y) (Sujarweni, 2015).

5. Uji F atau Uji

Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X_1, X_2) secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas (Y). Kriteria pengambilan keputusan mengikuti aturan berikut:

- a) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai probabilitas ($Sig. F$) $< \alpha$ (0,05) maka H_0 ditolak atau dapat diambil kesimpulan bahwa secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap Y .
- b) Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ dan nilai probabilitas ($Sig. F$) \geq (0,05) maka H_0 diterima atau dapat diambil kesimpulan bahwa secara simultan tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap Y (Sujarweni, 2015).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau merupakan Rumah Sakit Kelas B Pendidikan, yang mempunyai tugas dan fungsi mencakup upaya pelayanan kesehatan perorangan, pusat rujukan dan pembina Rumah Sakit Kabupaten/Kota se Provinsi Riau serta merupakan tempat pendidikan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Riau dan Institusi Pendidikan Kesehatan lainnya. Berlokasi di Jl. Diponegoro, No.2, Sumahilang, Rumah Sakit Arifin Achmad diresmikan pada tahun 1976 dengan nama Rumah Sakit Umum Provinsi (RSUP) Pekanbaru dan sekarang dikenal dengan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

Pada Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad menyediakan berbagai jenis pelayanan diantaranya :

A. PELAYANAN MEDIK

1. Pelayanan Gawat Darurat
2. Pelayanan Medik Spesialis Dasar meliputi:
 - a. Pelayanan Penyakit Dalam
 - b. Pelayanan Kesehatan Anak
 - c. Pelayanan Bedah
 - d. Pelayanan Obstetri dan Ginekologi
3. Pelayanan Medik Spesialis Penunjang

- a. Pelayanan Anestesiologis
 - b. Pelayanan Radiologi
 - c. Pelayanan Patologi Klinik
 - d. Pelayanan Patologi Anatomi
 - e. Pelayanan Rehabilitasi Medik
4. Pelayanan Medik Spesialis Lain
- a. Pelayanan Mata
 - b. Pelayanan Telinga Hidung Tenggorokan
 - c. Pelayanan Syaraf
 - d. Pelayanan Jantung dan Pembuluh Darah
 - e. Pelayanan Kulit dan Kelamin
 - f. Pelayanan Paru
 - g. Pelayanan Ortopedi
 - h. Pelayanan Urologi
 - i. Pelayanan Bedah Syaraf
 - j. Pelayanan Bedah Plastik
 - k. Pelayanan Kedokteran Forensik
 - l. Pelayanan Okupasi
 - m. Pelayanan Bedah Thorak dan Cardiovaskular
 - n. Pelayanan Bedah umum
 - o. Pelayanan Bedah Anak
5. Pelayanan Medik Sub Spesialis Lain
- a. Pelayanan Spesialisasi Bedah
 - Pelayanan Bedah Kepala Leher

- Pelayanan Bedah Digestive
 - Pelayanan Onkologi Pelayanan Bedah Orthopedi Tulang Belakang
- b. Pelayanan Spesialisasi Penyakit Dalam
- Pelayanan Gastroentero Hepatologi
 - Pelayanan Endoktrin Metabolik
 - Pelayanan Hematologi dan Onkologi Medik
 - Pelayanan Kardiovaskular
- c. Pelayanan Spesialisasi Kesehatan Anak
- Pelayanan Neonatologi
 - Pelayanan Pediatrik Gawat darurat
 - Pelayanan Gastrologi Hepatologi
- d. Pelayanan Spesialisasi Obstetri dan Ginekologi
- Pelayanan Uroginekologi
 - Pelayanan Fetomaternal
 - Pelayanan Fertility
 - Pelayanan Obstetrik dan Ginekologi Sosial
- e. Pelayanan Spesialisasi Paru
- Pelayanan Asma dan PPOK
6. Pelayanan Medik Sub Spesialis Penunjang
- a. Pelayanan Anestesi
 - b. Pelayanan Intensive Care
7. Pelayanan Medik Gigi dan Spesialis Gigi dan Mulut
- a. Pelayanan Gigi

- b. Pelayanan Bedah Mulut
- c. Pelayanan Konservasi/endodonsi
- d. Pelayanan Orthodonti
- e. Pelayanan Protesa

B. PELAYANAN KEFARMASIAN

- 1. Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai
- 2. Pelayanan Farmasi Klinik

C. PELAYANAN KEPERAWATAN DAN KEBIDANAN

- 1. Pelayanan Keperawatan
- 2. Pelayanan Kebidanan

D. PELAYANAN PENUNJANG KLINIK

- 1. Pelayanan Bank Darah
- 2. Pelayanan Perawatan Intensif
 - a. Intensive Care Unit (ICU)
 - b. Pediatric Intensive Care Unit (PICU)
 - c. Cardio Vaskular Intensive Care Unit (CVCU)
- 3. Pelayanan Gizi
- 4. Pelayanan Sterilisasi Instrumen
- 5. Pelayanan Rekam Medik

E. PELAYANAN PENUNJANG NON KLINIK

- 1. Pelayanan Laundry/Linen
- 2. Pelayanan Jasa Boga/Dapur

3. Pelayanan Teknik dan Pemeliharaan Fasilitas
4. Pelayanan Pengelolaan Limbah.
5. Pelayanan Gudang (Logistik)
6. Pelayanan Ambulans
7. Pelayanan Sistem Informasi dan Komunikasi
8. Pelayanan Pemulasaran Jenazah
9. Pelayanan Sistem Penanggulangan Kebakaran
10. Pelayanan Pengelolaan Gas Medik
11. Pelayanan Pengelolaan Air Bersih

F. PELAYANAN RAWAT INAP

1. Kamar Bersalin (VK)
2. Perawatan Ibu
3. Perawatan Bayi
4. Perawatan Bedah
5. Perawatan Penyakit Dalam
6. Perawatan Anak
7. Perawatan Jantung
8. Perawatan Syaraf
9. Perawatan Paru
10. Perawatan Kulit dan Kelamin
11. Perawatan Mata
12. Perawatan THT
13. Perawatan Gigi dan Mulut
14. Perawatan High Care Unit

15. Perawatan Isolasi

16. Perawatan Luka Bakar

G. PELAYANAN LABORATORIUM

1. Laboratorium Patologi Klinik

a. Pemeriksaan Hematologi

b. Pemeriksaan Kimia Klinik

c. Pemeriksaan Imunoserologi

d. Pemeriksaan Mikrobiologi Klinik

2. Laboratorium Patologi Anatomi

a. Sitologi Pap Smear

b. Sitologi Cairan.

c. Biopsi Jarum Halus

d. Histologi

e. Potong Beku

f. Immunopatologi

H. PELAYANAN RADIOLOGI

1. Ultrasonografi (USG)

a. Abdomen

b. Toraks

2. CT Scan

a. Abdomen

b. Toraks

c. Brain

3. Konvensional Radiologi

- a. Panoramik
- b. Mammografi
- c. Kontras/Non Kontras
- d. Dental X-Ray

I. PELAYANAN DIAGNOSTIK

1. Endoskopi saluran cerna atas (gastroscopy)
2. Endoskopi saluran cerna bawah (colonoscopy)
3. Fibroscan untuk deteksi hati
4. Tindakan ESWL (Extracorporeal Shock Wave Litotripsy (pecah batu ginjal dan saluran kemih tanpa operasi)
5. Tindakan Bronchoscopy (endoskopi saluran nafas bawah)

J. PELAYANAN REHABILITASI MEDIK

1. Fisioterapi
2. Terapi Wicara
3. Okupasi Terapi
4. Psikologi

K. PELAYANAN RADIOTERAPI

L. PELAYANAN KATETERISASI JANTUNG

M. PELAYANAN HEMODIALISA

N. PELAYANAN GERIATRI

O. PELAYANAN HOMECARE

P. PELAYANAN THALASEMIA

Q. PELAYANAN MEDICAL CHECK UP

R. PELAYANAN KHUSUS (VCT)

Lengkapya berbagai jenis pelayanan yang ada pada rumah sakit umum daerah arifin achmad tentu tak lepas dari kualitas mutu yang ada. Hal ini kemudian didukung dengan visi dan misi dari rumah sakit, adapun visi dan misi yang dimaksudkan yaitu :

a. Visi

“Menjadi Rumah Sakit Pendidikan Mandiri dengan Pelayanan Paripurna yang Memenuhi Standar Internasional”

b. Misi

1. Menyelenggarakan fungsi pelayanan kesehatan sesuai dengan standar Internasional dan menjadi pusat rujukan bagi rumah sakit lainnya di Provinsi Riau
2. Melaksanakan fungsi sebagai rumah sakit pendidikan kesehatan lainnya
3. Melaksanakan fungsi administrasi secara profesional

4.1.2 Hasil Penelitian

a. Analisis Asumsi

1. Uji Normalitas

Uji normalitas pada data ini bertujuan untuk mengetahui data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak dengan menggunakan *Sig.* dibagian Kolmogorov-Smirnova jika data yang di uji lebih besar daripada 50 (respondennya lebih dari 50 orang). Namun, jika data yang di uji lebih kecil daripada 50, maka menggunakan *Asyms Sig.* dibagian Shapiro-Wilk.

Kemudian dalam penelitian ini menggunakan analisis asumsi klasik dengan uji normalitas, adapun hasil dari analisis dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut :

Tabel 4.1
Hasil uji normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | <i>Unstandardized Residual</i> |
|--|-----------------------|------------------------------------|
| <i>N</i> | | 100 |
| <i>Normal Parameters^{a,b}</i> | <i>Mean</i> | .0000000 |
| | <i>Std. Deviation</i> | .87863640 |
| <i>Most Extreme Differences</i> | <i>Absolute</i> | .069 |
| | <i>Positive</i> | .069 |
| | <i>Negative</i> | -.035 |
| <i>Test Statistic</i> | | .069 |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | | .200 ^{c,d} |

- a. Test distribution is Normal.*
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel 4.1 data diatas, didapatkan hasil bahwa berdistribusi normal karena nilai Sig.dari masing-masing variabel adalah $200 > 0,05$. Dari grafik Normal P-P Plot of Personal, Lingkungan, Hubungan, dan Kinerja Petugas Administrasi juga terlihat sebaran data yang berkumpul di sekitar garis uji yang mengarah ke kanan atas. Tidak ada data yang terletak jauh dari sebaran data. Oleh karena itu, data berdistribusi normal.

2. Uji Linearitas

Tujuan dari dilakukan uji linearitas pada lingkungan dengan faktor personal, faktor lingkungan dan faktor hubungan dengan kinerja petugas administrasi yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat linear atau tidak.

Kemudian dalam penelitian ini menggunakan analisis asumsi klasik dengan uji linearitas, adapun hasil dari analisis dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut :

Tabel 4.2
Hasil uji faktor personal dengan kinerja petugas administrasi

| | | | <i>Sum of Squares</i> | <i>Df</i> | <i>Mean Square</i> | <i>F</i> | <i>Sig.</i> |
|----------------------|-----------------------|---------------------------------|-----------------------|-----------|--------------------|----------|-------------|
| Y*X1(personal) | <i>Between Groups</i> | <i>(Combined)</i> | 115.032 | 19 | 6.054 | 3.394 | .000 |
| | | <i>Linearity</i> | 74.893 | 1 | 74.893 | 41.983 | .000 |
| | | <i>Deviation from Linearity</i> | 40.139 | 18 | 2.230 | 1.250 | .244 |
| <i>Within Groups</i> | | | 142.709 | 80 | 1.784 | | |
| Total | | | 257.741 | 99 | | | |

Dari tabel 4.2 dapat diketahui bahwa Sig. dari *Deviation from Linearity* adalah 0,244. Artinya nilai ini lebih besar daripada 0,05 ($0,244 > 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara personal dengan kinerja petugas administrasi adalah linear.

Berikut merupakan hasil uji linertitas yang mana uji ini digunakan untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh faktor lingkungan dengan kinerja petugas administrasi, adapun hasil nya dapat dari tabel 4.3 dibawah ini :

Tabel 4.3

Hasil uji faktor lingkungan dengan kinerja petugas administrasi

ANOVA Table

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| Y * X2(Lingkungan) | Between Groups | (Combined) | 99.963 | 26 | 3.845 | 1.779 | .029 |
| | | Linearity | 18.649 | 1 | 18.649 | 8.629 | .004 |
| | | Deviation from Linearity | 81.314 | 25 | 3.253 | 1.505 | .091 |
| | Within Groups | | 157.779 | 73 | 2.161 | | |
| Total | | | 257.741 | 99 | | | |

Dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa Sig. dari *Deviation from Linearity* adalah 0,091. Artinya nilai ini lebih besar daripada 0,05 ($0,091 > 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara faktor lingkungan dengan kinerja petugas administrasi adalah linear.

Berikut merupakan hasil uji linertitas yang mana uji ini digunakan untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh faktor hubungan dengan kinerja petugas administrasi, adapun hasil nya dapat dari tabel 4.4 dibawah ini :

Tabel 4.4
Hasil uji faktor hubungan dengan kinerja petugas administrasi
ANOVA Table

| | | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|-----------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|------|
| Y *X3(Hubungan) | Between Groups | (Combined) | 114.735 | 26 | 4.413 | 2.253 | .004 |
| | | Linearity | 23.977 | 1 | 23.977 | 12.239 | .001 |
| | | Deviation from Linearity | 90.759 | 25 | 3.630 | 1.853 | .022 |
| | Within Groups | | 143.006 | 73 | 1.959 | | |
| Total | | | 257.741 | 99 | | | |

Dari tabel 4.4 dapat diketahui bahwa Sig. dari *Deviation from Linearity* adalah 0,022. Artinya nilai ini lebih besar daripada 0,05

(0,022>0,05). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara faktor hubungan dengan kinerja petugas administrasi adalah linear.

3. Uji Multikolinearitas

Penelitian ini menggunakan analisis asumsi klasik dengan uji multikolinearitas, adapun hasil dari analisis dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut :

Table 4.5
Hasil uji multikolinearitas

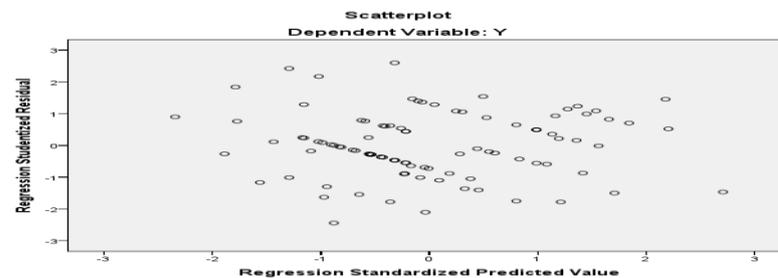
| | | Coefficients ^a | | | | | Collinearity Statistics | |
|----------|----------------|-----------------------------|-------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Tolerance | VIF |
| Variabel | B | Std. Error | Beta | | | | | |
| 1 | (Constant) | 1.520 | 1.100 | | 1.382 | .170 | | |
| | Personal(X1) | .415 | .063 | .528 | 6.599 | .000 | .958 | 1.044 |
| | Lingkungan(X2) | .123 | .081 | .122 | 1.512 | .134 | .939 | 1.065 |
| | Hubungan(X3) | .270 | .069 | .309 | 3.893 | .000 | .974 | 1.026 |

a. *Dependent Variable: Y*(Kinerja petugas adminitrasi)

Uji multikolinearitas pada penelitian ini bertujuan untuk di mana korelasi antar variabel bebas dilihat. Dari tabel 4.5 dapat dilihat bahwa nilai VIF masing-masing variabel adalah 1,044, 1,065, dan 1,026 Artinya, nilai VIF ini lebih kecil dari 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak ada terjadi gejala multikolinearitas.

4. Uji Heterokedatisitas

Penelitian ini menggunakan analisis asumsi klasik dengan uji heterokedastitas, adapun hasil dari analisis dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut :



Gambar 4.1

Hasil uji heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual pengamatan yang satu ke pengamatan yang lainnya. Dari gambar 4.1 terlihat bahwa titik menyebar secara acak, naik dibagian atas angka 0 atau dibagian bawah angka 0 dari sumbu vertikal atau sumbu Y dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedasitas dalam model regresi ini.

5. Uji Autokorelasi

Tujuan dari dilakukannya uji autokorelasi yaitu untuk menguji suatu keadaan dimana terdapat hubungan antara variabel atau dengan kata lain terdapat korelasi yang tinggi diantara variabel bebas sehingga memberikan standar error yang besar.

Penelitian ini menggunakan analisis asumsi klasik dengan uji autokorelasi, adapun hasil dari analisis dapat dilihat pada tabel 4.56 berikut :

Table 4.6
Hasil uji autokorelasi
Model Summary^b

| <i>Model</i> | <i>R</i> | <i>R Square</i> | <i>Adjusted R Square</i> | <i>Std. Error of the Estimate</i> | <i>Durbin-Watson</i> |
|--------------|-------------------|-----------------|--------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| 1 | .642 ^a | .412 | .393 | 1.25686 | 1.843 |

a. *Predictors: (Constant), X3, X1, X2*

b. *Dependent Variable: Y*

Dari 4.6 didapatkan nilai $DW = 1.834$, nilai ini akan dibandingkan dengan nilai signifikan 5% dengan ($n=100$) dan jumlah variabel independen ($K=3$) yang menghasilkan nilai $dL = 1,6336$ dan nilai $dU = 1,7151$. Sedangkan $4-dU = 2,3185$. Dengan demikian, terlihat nilai DW berada diantara nilai dU dan $4 - dU$ yaitu $1,7151 < 1.834 < 2,3185$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

b. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui adakah pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Adapun hasil dari analisis dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut :

Tabel 4.7
Hasil Analisa Regresi Berganda
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 1.520 | 1.100 | | 1.382 | .170 |
| X1 Personal | .415 | .063 | .528 | 6.599 | .000 |
| X2 Lingkungan | .123 | .081 | .122 | 1.512 | .134 |
| X3 Hubungan | .270 | .069 | .309 | 3.893 | .000 |

a. *Dependent Variable: Y_ Kinerja Petugas Administrasi*

Berdasarkan tabel 4.7 diatas maka dapat dilihat bahwa nilai konstanta tetep adalah 1,520 yang menunjukkan tanda positif artinya menunjukkan adanya pengaruh antara variabel yang meliputi faktor personal, faktor lingkungan dan faktor hubungan.

Nilai untuk X1 (personal) yaitu sebesar 0,415. Nilai menunjukkan pengaruh positif antara variabel personal dengan kinerja petugas administrasi. Jika faktor personal mengalami kenaikan 1% maka kinerja petugas administrasi akan naik sebesar 0,145 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.

Nilai untuk X2 (lingkungan) yaitu sebesar 0,123. Nilai menunjukkan pengaruh positif antara variabel lingkungan dengan kinerja petugas administrasi. Jika faktor lingkungan mengalami kenaikan 1% maka kinerja petugas administrasi akan naik sebesar 0,123 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.

Nilai untuk X3 (hubungan) yaitu sebesar 0,270. Nilai menunjukkan pengaruh positif antara variabel hubungan dengan kinerja petugas administrasi. Jika faktor hubungan mengalami kenaikan 1% maka kinerja petugas administrasi akan naik sebesar 0,270 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.

c. Koefisien Determinasi

Adapun hasil pengujian koefisien determinasi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut :

Tabel 4.8
Hasil koefisien determinasi

Model Summary^b

| <i>Model</i> | <i>R</i> | <i>R Square</i> | <i>Adjusted R Square</i> | <i>Std. Error of the Estimate</i> | <i>Durbin-Watson</i> |
|--------------|-------------------|-----------------|--------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| 1 | .642 ^a | .412 | .393 | 1.25686 | 1.843 |

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Pada tabel 4.8 diatas dapat dilihat bahwa output pada hasil olahan SPSS menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,412 (41,2%). Ini menunjukkan bahwa variabel independen (faktor personal, faktor lingkungan dan faktor hubungan) pada penelitian ini memiliki pengaruh pada kinerja petuas administrasi sebesar 41,2% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diketahui/masuk pada analisis regresi penelitian ini.

d. Uji T

Adapun hasil pengujian uji t menggunakan SPSS pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut :

Tabel 4.9

Hasil uji T

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1.520 | 1.100 | | 1.382 | .170 |
| | X1(personal) | .415 | .063 | .528 | 6.599 | .000 |
| | X2(lingkungan) | .123 | .081 | .122 | 1.512 | .134 |
| | X3(hubungan) | .270 | .069 | .309 | 3.893 | .000 |

a. Dependent Variable: Y(kinerja petugas administrasi)

Dari tabel 4.9 dapat dilihat hasil dari X1 bahwa Sig. dari X1 (faktor personal) adalah 0,000. $0,000 \leq 0,05$ artinya H_a diterima dan H_o ditolak, maka faktor personal berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kinerja petugas administrasi.

Sedangkan hasil X2 yaitu Sig. dari X2 (faktor lingkungan) adalah 0,134. $0,134 \geq 0,05$ artinya H_a ditolak dan H_o diterima, maka faktor lingkungan tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kinerja petugas administrasi.

Pada variabel X3, Sig. dari X3 (faktor hubungan) adalah 0,000. $0,000 \leq 0,05$ artinya H_a diterima dan H_o ditolak, maka faktor hubungan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kinerja petugas administrasi.

d. Uji F

Adapun hasil pengujian uji t menggunakan SPSS pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut :

Tabel 4.10
Hasil uji F
ANOVA^a

| <i>Model</i> | <i>Sum of Squares</i> | <i>df</i> | <i>Mean Square</i> | <i>F</i> | <i>Sig.</i> |
|---------------------|-----------------------|-----------|--------------------|----------|-------------------|
| <i>1 Regression</i> | 106.090 | 3 | 35.363 | 22.386 | .000 ^b |
| <i>Residual</i> | 151.652 | 96 | 1.580 | | |
| <i>Total</i> | 257.741 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Pada tabel 4.10 dapat dilihat bahwa nilai sig. yaitu 0,000 yang menunjukkan bahwa $0,000 < 0,05$ maka kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi efektif (faktor personal, faktor lingkungan, faktor hubungan) terhadap kinerja petugas administrasi pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad.

4.2 Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan dalam penelitian yang dilalui dan hadapi dan kemudian dapat diselesaikan sesuai dengan arahan serta prosedur yang berlaku

sesuai dengan keadaan yang terjadi di lapangan. Keterbatasan penelitian yang dimaksud diantaranya:

- a. Kesulitan pada saat proses pengambilan data awal dikarenakan menunggu balasan persetujuan dari pihak rumah sakit untuk penelitian.
- b. Kesulitan menyebarkan kuesioner kepada sampel dalam waktu yang singkat.
- c. Kesulitan mencari rumah sakit yang bersedia dan sesuai dengan judul penelitian yang akan peneliti lakukan
- d. Kesulitan mendapatkan referensi yang sesuai dengan judul penelitian sehingga lama pada proses penyusunan teori.
- e. Durasi waktu penelitian yang terbatas.
- f. Sampel (pasien) yang tidak bersedia atau menolak untuk berpartisipasi dalam pengisian kusioner.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan, maka dapat dilihat bahwa ada pengaruh secara simultan dan signifikan dari faktor personal, faktor lingkungan dan faktor hubungan terhadap kinerja petugas administrasi.

4.3.1 Pengaruh Faktor Personal Terhadap Kinerja Petugas Administrasi

Berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan uji t yang telah dilakukan hasil pengujian menyatakan bahwa adanya kontribusi faktor personal terhadap kinerja petugas administrasi diperoleh dari hasil perhitungan $0,000 \leq 0,05$ artinya H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara faktor personal dengan kinerja petugas administarasi.

4.3.2 Pengaruh Faktor Lingkungan Terhadap Kinerja Petugas Administrasi

Berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan uji t yang telah dilakukan hasil pengujian menyatakan bahwa tidak adanya kontribusi faktor lingkungan terhadap kinerja petugas administrasi diperoleh dari hasil perhitungan $0,134 \geq 0,05$ artinya H_a ditolak dan H_0 diterima. Artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan antara faktor lingkungan dengan kinerja petugas administrasi.

4.3.3 Pengaruh Faktor Hubungan Terhadap Kinerja Petugas Administrasi

Berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan uji t yang telah dilakukan hasil pengujian menyatakan bahwa adanya kontribusi faktor hubungan terhadap kinerja petugas administrasi diperoleh dari hasil perhitungan $0,000 \leq 0,05$ artinya H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara faktor hubungan dengan kinerja petugas administrasi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

- a. Komunikasi efektif berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas administrasi pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad, hal ini didukung dengan uji F yang menunjukkan bahwa $0,000 < 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, maka kesimpulannya yaitu “Terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi efektif (faktor personal, faktor lingkungan, faktor hubungan) terhadap kinerja petugas administrasi pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau”.
- b. Pada variabel independen yaitu variabel X1 (faktor personal) yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_a diterima artinya yaitu “Faktor personal berpengaruh signifikan kinerja petugas administrasi pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau”. Untuk variabel X2 (faktor lingkungan) yaitu sebesar $0,134 > 0,05$ maka terima H_0 artinya yaitu “Faktor lingkungan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas administrasi pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau”. Untuk variabel X3 (Faktor hubungan) yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_a diterima artinya yaitu “Faktor hubungan berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas administrasi pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad

Provinsi Riau”.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad

- a. Adanya banner budaya 5S (senyum, salam, sapa , sopan, dan santun) di ruang pendaftaran rawat jalan. Diharapkan agar petugas dapat menjalankan budaya 5S, sehingga terjalinnya komunikasi yang efektif antara sesama petugas maupun petugas dengan pasien yang mendaftar.
- b. Dengan Adanya banner budaya 5S (senyum, salam, sapa , sopan, dan santun) diharapkan juga dapat meningkatkan kinerja petugas karena kurangnya miss komunikasi.
- c. Diharapkan petugas dapat menjelaskan isi dari setiap form pendaftaran yang diberikan agar pasien dan keluarga pasien yang mendaftar dapat memahaminya, karena tidak semua orang bisa tulis baca.

5.2.2 Bagi Universitas Awal Bros

Diharapkan bagi pihak Universitas Awal Bros agar lebih dapat memberikan dukungan penuh untuk mahasiswa akan melakukan penelitian selanjutnya. Khusus perpustakaan diharapkan bisa lebih memfasilitasi mahasiswa dengan sumber buku pustaka atau referensi yang akan digunakan mahasiswa didalam penelitian.

5.2.3 Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan kajian serta bahan pertimbangan untuk kegiatan penelitian selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, Risky Nur., Qomariah, Nurul., dan Hafidzi, Achmad Hasan. 2019. Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember. 4 (1), 47-62
- Agustriana, D. 2021. Effect Of Communication On Employee Performance In The Middle Of Pandemic Covid-19. Vol.12 No.8 (2021), 1370-1375
- Ais, Rohadatul. 2020. Komunikasi Efektif di Masa Pandemic Covid – 19. Banten : Makmood Publishing
- Alfiana, A.T. 2019. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Tingkat IV Kota Madiun Tahun 2019
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jawa Barat : CV Jejak
- Appiah, Evans Osei, et al. 2022. Pediatric nurse-patient communication practices at Pentecost Hospital, Madina: A qualitative study
- Ariani, T.A. 2018. Komunikasi Keperawatan. Malang : Universitas Muhammadiyah Malang
- Asrar, M. 2021. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan
- Calundu, Rasidin. 2018. Manajemen Kesehatan. Makassar : CV SAH MEDIA
- Darda, Ahmad., dkk. 2022. Antecedan Kinerja Pegawai. Purbalingga : CV. Eureka Media Aksara
- Elfrianto dan Lesmana. 2022. Metodologi Penelitian Pendidikan. Medan : UMSU PRESS
- Fanny, N., dkk. 2022. Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X
- Fidausi, M. K. H. 2022. Analisis Pelaksanaan Komunikasi Efektif Pada Interprofessional Collaboration Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Hasanuddin
- Fitri. 2022. Kontribusi Lingkungan, Motivasi, dan Kreativitas Belajar Terhadap Hasil Belajar Matematika Siswa Kelas VII MTss Masmur Pekanbaru
- Ghozali, I. (2016) Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2018). “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS” Edisi Sembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gibson, James., L., Jhon M., Ivancevich., dan H., Donnelly., Jr. 2008: Organisasi dan Manajemen, Perilaku, Struktur, dan proses, terjemahan oleh Joerban Wahid, Erlangga, Jakarta.
- Gondowahjudi , Lana Emilia. Dkk. 2018. Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Yang Dimediasi Oleh Motivasi Di Rumah sakit umum daerah Kota Malang. 4 (4), 331-342.
- Gunawan, I. 2010. Motivasi Kerja Guru Tidak Tetap Di Berbagai Sma Swasta Di Kota Semaran
- Hadiwijaya, Hendra. 2018. Pengaruh Komunikasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang. P-ISSN: 2614-6533
- Hee , O.C. et al. 2019. Exploring the Impact of Communication on Employee Performance
- Hermawan. 2018. Pengaruh Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Alexa Medika Cabang Makassar
- Ismainar, H. (2013). Manajemen Unit Kerja. Graha Ilmu
- Jasmalinda. 2021. Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Motor Yamaha Di Kabupaten Padang Pariaman. 1 (10).
- Kartikasari, Dhian. 2019. Administrasi Rumah Sakit. Malang : Wineka Media.
- Kemenkes. 2022. Jumlah Rumah Sakit di Riau
- Lubis, Joharis dan Haidir. 2021. Administrasi Dan Perencanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta : PRENADAMEDIA GROUP
- Monicha.C, 2022. Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pengguna Di Instalasi Rekam Medis RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Arifin Achmad Provinsi Riau.
- Naibaho, D. E. 2020. Hubungan Disiplin Belajar Dengan Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Matematika Kelas V Di Sd Negeri 24 Tanjung Bunga Vol. 10 (4)
- Normalitasasi, F. 2019. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Angka Kuman Pada Peralatan Makan di Rumah Makan di Wilayah Kabupaten Magetan

- Oktavianti, N. 2019. Tingkat Pengetahuan Tentang Personal Hygiene Pada Remaja Putri Kelas XI Aliyah Di Pondok Pesantren Ali Maksum Krpyak Yogyakarta
- Profil Rumah Sakit Umum daerah Arifin Achmad Provinsi Riau
rsudarifinachmad.riau.go.id
- Rahmawati, E. 2021. Pengaruh Teladan Pimpinan, Kompensasi, Pengawasan Melekat Dan Sanksi Terhadap Kedisiplinan Karyawan Kantor Pusat Pdam Giri Tirta Kabupaten Gresik
- Republik Indonesia. 2009. Undang – Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Republik Indonesia.2009. Undang – Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- Riono, Slamet Bambang., Syaifulloh, Muhammad., dan Utami, Suci Nur. (2020). Pengaruh Komunikasi Organisasi, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Rumah Sakit dr. Soeselo Kabupaten Tegal. *P-ISSN: 2684-6853*.
- Rusdiana, A. 2021. Etika Komunikasi Organisasi. Bandung : pusat penelitian dan penerbitan
- Sari, Anak Agung, I. K., dkk. 2021. Antecedent Kinerja Pegawai. Surabaya : Scopindo Media Pustaka
- Seroja, A. 2017. Komunikasi Kesehatan Dalam Penanganan Pasien Pada Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Dr. H. Yulidin Away Kabupaten Aceh Selatan
- Setiaji. 2021. Profil Kesehatan Indonesia 202. Kemkes RI : Jakarta
- Silviani, Irene. 2020. Komunikasi Organisasi. Surabaya : PT. Scopindo Media Pustaka.
- Sinamora, Prietsaweny Riris T. 2021. Komunikasi Organisasi. Medan : Kita Menulis.
- Siyoto, S dan Sodik, A. 2015. Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Liretasi Media Publishing
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi, 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- sWandi, D., Adha, S., & Asriyah, I. (2019). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Banten. *Jurnal Ekonomi Vokasi*, 2(2), 18–30, ISSN:1098-6596.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pendahuluan ke Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau



UNIVERSITAS AWAL BROS

A Spirit of Caring

A Vision of Excellence

Pekanbaru, Jl.Karya Bakti, No 8 Simp: BPG 28141

Telp. (0761) 8409768/ 082276268786

Batam, Jl.Abulyatama, 29464

Telp. (0778) 4805007/ 085760085061

Website: univawalbros.ac.id | Email : univawalbros@gmail.com

No : 450/UAB1.01.3.6/PP/KPS/03.23
Lampiran : Terlampir
Perihal : **Permohonan Izin Studi Pendahuluan**

Kepada Yth :

Bapak/Ibu Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Tempat

Semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Teriring puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, berdasarkan kalender Akademik Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros Tahun Ajaran 2022/2023, bahwa Mahasiswa/i kami akan melaksanakan penyusunan Proposal Penelitian (Skripsi).

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin Studi Pendahuluan untuk Mahasiswa/i kami dibawah ini :

Nama : Febby Dwi Kinanti

NIM : 19001004

Dengan Judul : Peran Komunikasi Organisasi Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Bagian Administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 08 Maret 2023

Ka. Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Awal Bros

(Marian Tonis, SKM., MKM)

NIDN. 1002119401

*Lampiran 2 Surat Balasan Izin Studi Pendahuluan dari Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad
Provinsi Riau*



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
RSUD ARIFIN ACHMAD

Jl. Diponegoro No. 2 Telp. (0761) - 23418, 21648, 21657. Fax (0761) - 20253
Pekanbaru



Nomor : 072/ DIKLIT – LITBANG / 147 Pekanbaru, 23 Mei 2023
Sifat : Biasa Kepada
Lampiran : - Yth. Kepala Instalasi Rekam Medik
Hal : Izin Pengambilan Data di-
Pekanbaru

Menindaklanjuti surat dari Ka. Podi S1. Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros, Nomor: 450/UAB1.01.3.6/PP/KPS/05.23, tanggal 08 Maret 2023, perihal izin Pengambilan Data untuk keperluan penyusunan Skripsi yaitu :

Nama : Febby Dwi Kinanti
NIM : 19001011
Program Studi : S1. Administrasi Rumah Sakit
Judul : *Peran Komunikasi Organisasi Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Bagian Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.*

Dengan ini pihak RSUD Arifin Achmad dapat memberi izin pengambilan data dimaksud dengan ketentuan sbb :

1. Kepada yang bersangkutan tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pengambilan data tidak melakukan tindakan teknis/medis secara langsung kepada responden (pasien).
3. Pengambilan data berlaku selama 1 (satu) bulan terhitung dari tanggal penerbitan surat ini.
4. Pengambilan data ini tidak dibenarkan untuk memfoto, fotocopy dan menscanner.
5. Pengambilan data hanya berlaku untuk data sekunder pasien

Dapat disampaikan bahwa untuk efektif dan efisien kegiatan tersebut, diharapkan kepada Saudara dapat membantu memberikan data / informasi yang diperlukan.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

**DIREKTUR RSUD ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU,**

**drg. WAN FAJRIATUL MAMNUNAH, Sp.KG
Pembina Tk. I**

NIP: 19780618 200903 2 001

Tembusan Kepada Yth :

1. Wakil Direktur Keuangan
2. Wakil Direktur Medik dan Keperawatan
3. Arsip

Lampiran 3 Surat Permohonan Persetujuan Etik



UNIVERSITAS AWAL BROS

A Spirit of Caring

A Vision of Excellence

Pekanbaru, Jl. Karya Bakti, No 8 Simp. BPG 28141
Telp. (0761) 8409768/ 082276268786
Batam, Jl. Abulyatama, 29464
Telp. (0778) 4805007/ 085760085061
Website: univawalbros.ac.id | Email : univawalbros@gmail.com

Nomor : 1288/UAB1.20/DL/KPS/08.23
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Permohonan Persetujuan Etik

Yth. Ketua Komisi Etik Penelitian
Universitas Awal Bros

Sehubungan dengan rencana penelitian yang akan dilaksanakan oleh :

Nama Peneliti : Febby Dwi Kinanti
Program Studi : S1 Administrasi Rumah Sakit
Judul : Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kinerja Petugas
Administrasi Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum
Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau
Pembimbing I : Dr. Dra. Wiwik Suryandartiwi, MM
Pembimbing II : Agus Salim, S.Kep, M.Si

Maka bersama ini kami mengajukan permohonan persetujuan etik sebagai salah satu syarat penelitian tersebut bisa dilakukan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 04 Agustus 2023

Ka. Podi S1 Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros

(Marian Tonis, SKM., MKM)
NIDN. 1002119401

Lampiran 4 Surat Balasan Kode Etik Penelitian



UNIVERSITAS AWAL BROS FAKULTAS ILMU KESEHATAN KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN

Pekanbaru, Jl.Karya Bakti, No 8 Simp. BPG 28141
Batam, Jl.Abulyatama, Batam Kota 29464
CP: 085272001583 Email : kepkstikesabb@gmail.com

REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor : 0139/UAB1.20/SR/KEPK/ 08.23

**Dengan Ini Menyatakan Bahwa Protokol Dan Dokumen Yang Berhubungan Dengan
Protokol Berikut Telah Mendapatkan Persetujuan Etik :**

| | | | |
|---|---|--|--|
| No Protokol | UAB23039 | | |
| Peneliti Utama | Febby Dwi Kinanti | | |
| Judul Penelitian | Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kinerja Petugas Administrasi Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. | | |
| Tempat Penelitian | Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau | | |
| Masa Berlaku | 10 Agustus 2023 – 10 Agustus 2024 | | |
| Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Awal Bros | Nama : Eka Fitri Amir S.ST.,M.Keb | Tanda Tangan:  | Tanggal: 10 Agustus 2023 |

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Laporan Akhir Setelah Penelitian Berakhir
2. Melaporkan Penyimpangan Dari Protokol Yang Disetujui
3. Mematuhi Semua Peraturan Yang Telah Ditetapkan

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian ke Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau



UNIVERSITAS AWAL BROS

A Spirit of Caring

A Vision of Excellence

Pekanbaru, Jl.Karya Bakti, No 8 Simp. BPG ;
Telp. (0761) 8409768/ 08227624
Batam, Jl.Abulyatama, ;
Telp. (0778) 4805007/ 08576008
Website: univawalbros.ac.id | Email : univawalbros@gmail

No : 1314/UAB1.01.3.6/U/KPS/08.23
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth :

Bapak/Ibu Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau
di-

Tempat

Semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Teriring puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, berdasarkan kalender Akademik Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros Tahun Ajaran 2022/2023, bahwa Mahasiswa/i kami akan melaksanakan penyusunan Skripsi.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon Bapak/Ibu dapat memberi izin Penelitian untuk Mahasiswa/i kami dibawah ini :

Nama : Febby Dwi Kinanti
Nim : 19001004
Dengan Judul : Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kinerja Petugas Administrasi Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Pekanbaru, 11 Agustus 2023

Ka. Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros

(Marian Tonis, SKM., MKM)
NIDN. 1002119401

Tembusan :
1.Arsip

Lampiran 6 Surat Balasan Izin Penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
RSUD ARIFIN ACHMAD

Jl. Diponegoro No. 2 Telp. (0761) - 23418, 21618, 21657, Fax (0761) - 20253
Pekanbaru



Pekanbaru, 18 Agustus 2023

Nomor : 071/Diklit-Litbangpus/208
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth : 1. Kepala Instalasi Rawat Jalan

di
Pekanbaru

Dengan Hormat

Menindaklanjuti surat dari Ka. Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros Nomor: 1314/UAB1.01.3.6 /U/KPS/08.23 tanggal 11 Agustus 2023 perihal Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian/Riset bersama ini disampaikan bahwa mahasiswa/i dibawah ini :

Nama : Febby Dwi Kinanti
NIM : 19001004
Program Studi : S1. Administrasi Rumah Sakit

Berdasarkan persetujuan dari Bagian/Bidang, KJF/KSM, Instalasi dan Komite dilingkungan RSUD Arifin Achmad dapat diberikan Izin Penelitian dengan Judul "**Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kinerja Petugas Administrasi Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau**" dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak diperkenankan melakukan tindakan menyimpang selama kegiatan penelitian berlangsung.
2. Tidak diperkenankan melakukan tindakan medis secara langsung kepada pasien.
3. Wajib menjalankan prosedur *informed consent* bagi penelitian yang bersubjek pasien (manusia).
4. Tidak diperkenankan melakukan kegiatan selain penelitian
5. Izin penelitian berlaku selama 3 (tiga) bulan terhitung dari tanggal terbitnya surat ini.

Untuk itu diminta kepada Bidang/Bagian, KJF/KSM, Instalasi dan Komite dilingkungan RSUD Arifin Achmad untuk dapat memfasilitasi kegiatan penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa/i tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian disampaikan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya

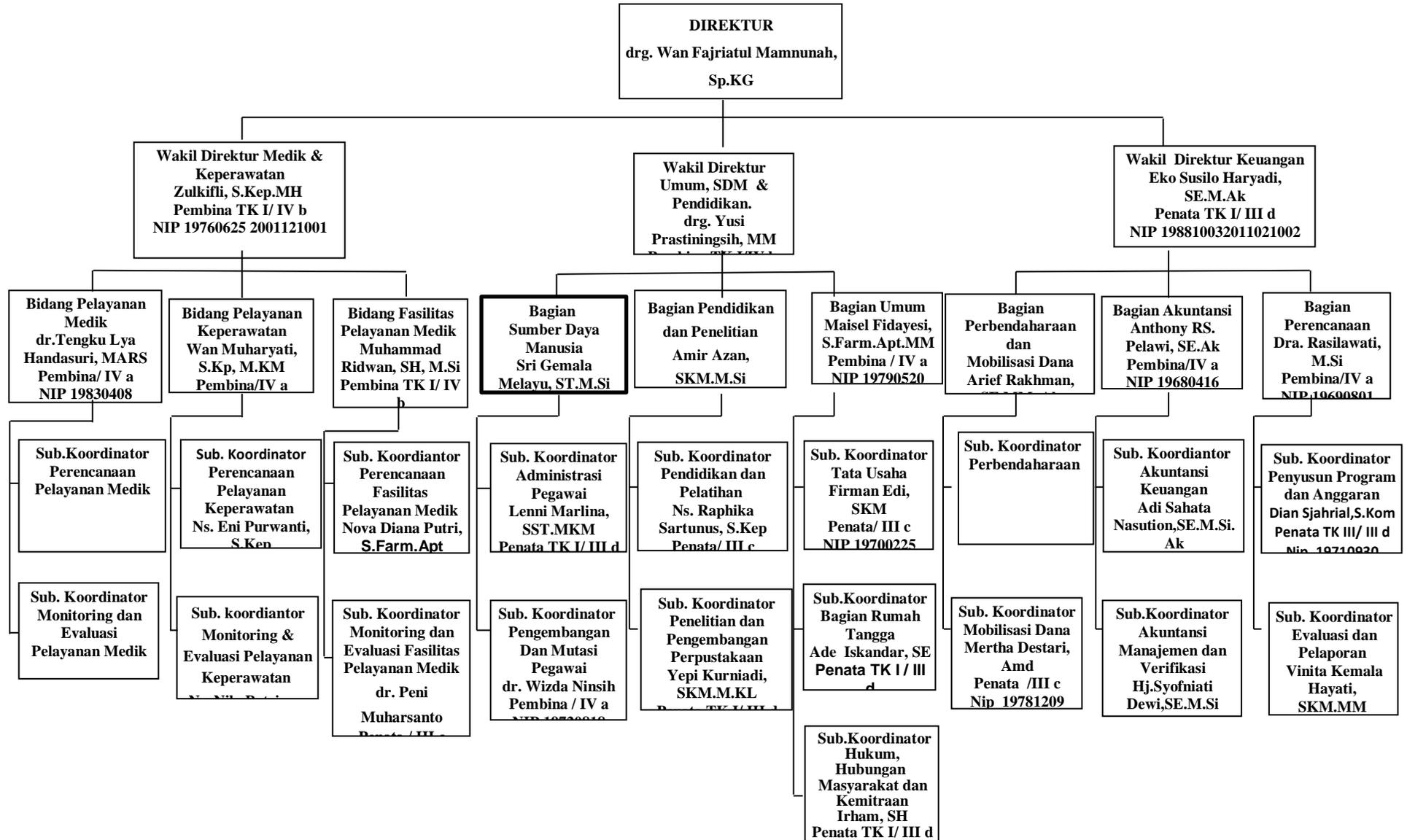
DIREKTUR RSUD ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU,



AmB
Dr. Wan Fajratus Mamnunah., Sp.KG
Pembina Tk I
Nip. 19780618 200903 2 001

Lampiran 7 *Surat Balasan Selesai Penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau*

Lampiran 8 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau



Lampiran 9 Struktur Organisasi Unit Rekam Medis Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

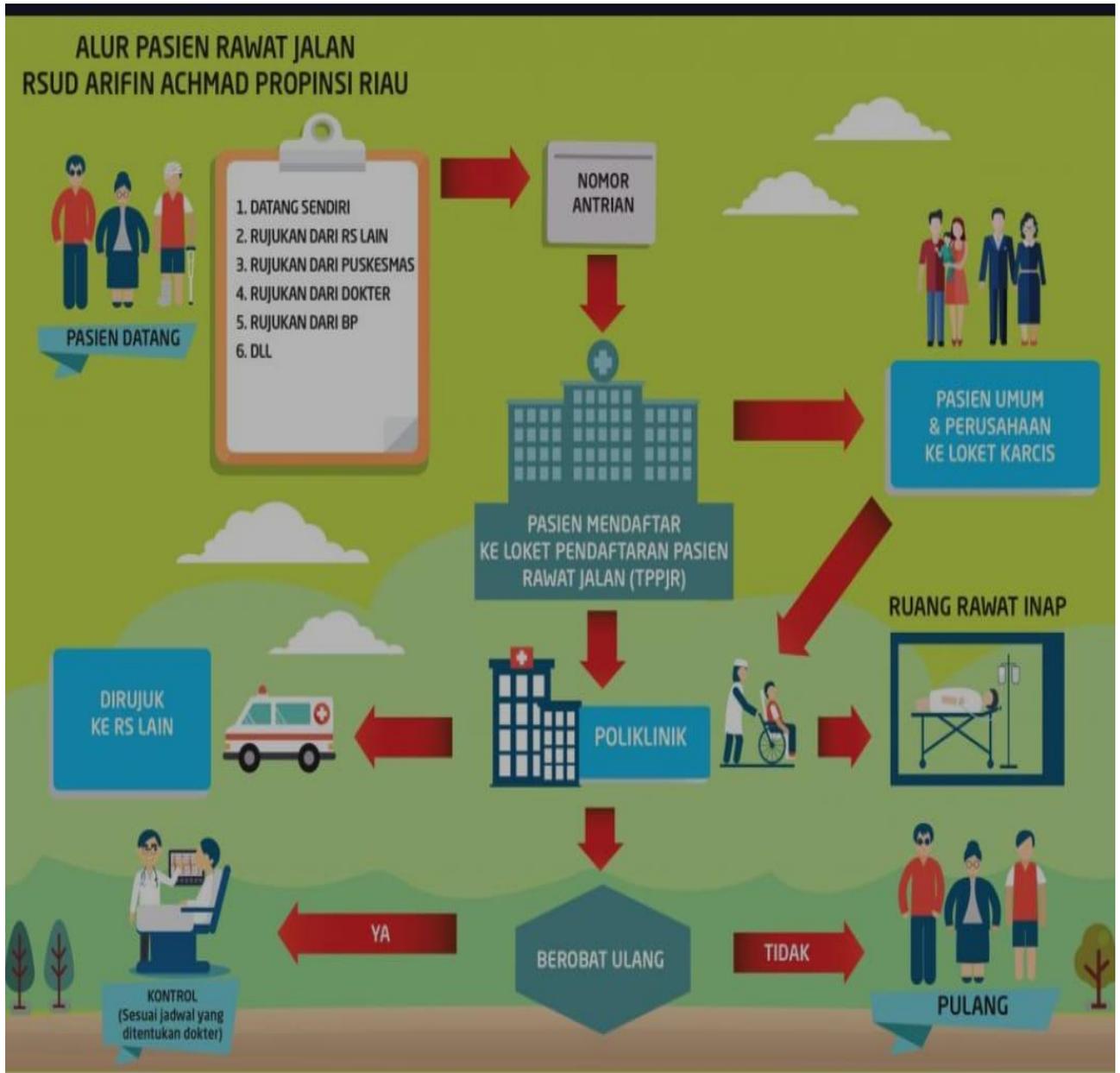


Lampiran 10 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan

| No | Instalasi | 2020 | 2021 | 2022 |
|-----------|------------------|-------------|-------------|-------------|
| 1. | Rawat Jalan | 145.620 | 163.471 | 175.818 |

Sumber : Rekam Medis 2020 – 2022

Lampiran 11 Alur Pelayanan Pendaftaran di Instalasi Rawat Jalan



Standar Pelayanan Pendaftaran Instalasi Rawat Jalan



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU

Jl. DIPONEGORO NO.2 TELP. 23418, 21618, 21657, Fax 20253



STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN

PERSYARATAN

1. Pasien Membayar Pribadi/Umum Baru
 - Kartu identitas/KTP
 - Mengisi formulir biodata pasien
2. Pasien Membayar Pribadi Umum Lama
 - Kartu Identitas/KTP
 - Kartu berobat
3. Pasien BPJS-KIS
 - Surat rujukan
 - Kartu BPJS-KIS
 - Kartu identitas/KTP
4. Pasien Jamkesda/Pekanbaru Sehat
 - Surat rujukan
 - Kartu Jamkesda
 - Kartu identitas/KTP
5. Pasien Pihak Ketiga
 - Jaminan Pihak Ketiga
6. Program Keluarga Harapan
 - Kartu Peserta
 - Kartu Keluarga
7. Gelandang, Pengemis/Terlantar/Penghuni Panti Sosial/LAPAS
 - Surat rekomendasi dari Instansi terkait

SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

A. Pendaftaran melalui Mobile Android

- 1) Pasien BPJS-KIS & Umum (pasien lama): mendaftar di Aplikasi MIRAI RSUD Arifin Achmad H-1/H-2
- 2) Untuk mencetak Surat Eligibilitas Pasien bagi pasien BPJS-KIS agar menggunakan APM
- 3) Untuk pasien umum: membeli karcis

B. Pendaftaran melalui Anjungan Pendaftaran Mandiri

- 1) Bagi pasien BPJS-KIS & Umum (pasien lama): langsung ke Anjungan Pendaftaran Mandiri dengan memasukkan No Rekam Medis dan membawa surat rujukan/kontrol
- 2) Setelah Pasien mendapatkan Surat eligibilitas Peserta, pasien langsung ke poliklinik yang dituju.
- 3) Bagi pasien umum/ pribadi langsung ke APM setelah itu ke Kasir untuk membeli Karcis

C. Pendaftaran manual melalui Loket Pendaftaran

a. Pasien BPJS - KIS

- 1) Pasien mengambil nomor antrian di bagian Informasi
- 2) Setelah nomor antriannya dipanggil pasien menyerahkan berkas ke petugas pendaftaran (surat rujukan dan Kartu BPJS-KIS)
- 3) Petugas pendaftaran menginput data dan mencetak Surat eligibilitas peserta
- 4) Setelah mendapatkan Surat eligibilitas peserta pasien langsung menuju ke poliklinik yang dituju

b. Pasien Umum/Pribadi

- 1) Pasien mengambil nomor antrian di bagian Informasi
- 2) Setelah nomor antriannya dipanggil pasien menyerahkan surat rujukan dan Kartu berobat
- 3) Petugas pendaftaran menginput data
- 4) Pasien langsung ke Kasir untuk membeli Karcis

c. Pihak Ketiga

- 1) Pasien mengambil nomor antrian di bagian Informasi
- 2) Setelah nomor antriannya dipanggil pasien menyerahkan surat rujukan, Kartu berobat dan surat jaminan
- 3) Petugas pendaftaran menginput data
- 4) Pasien langsung ke kasir

d. Jamkesda /Program Keluarga Harapan / Gelandangan/ Pengemis/ Terlantar/ Penghuni panti sosial/ LAPAS

- 1) Pasien menyerahkan persyaratan ke petugas Pendaftaran di loket Umum & Jamkesda
- 2) Petugas Pendaftaran menginput data pasien Pasien mendapatkan Surat jaminan pelayanan dari Petugas

JANGKA WAKTU

Jam pelayanan:
 Senin s/d Kamis jam 07.00 s/d 11.00 wib
 Jumat & Sabtu jam 07.00 s/d 10.30 wib

BIAYA/TARIF

1. Pasien membayar pribadi/Umum: Sesuai Pergub Nomor 2 Tahun 2019
2. Pasien BPJS/KIS/Jamkesda/Penghuni LAPAS/ Penghuni Panti Sosial : Tidak dipungut biaya
3. Asuransi lain: sesuai MoU

PRODUK LAYANAN

Pelayanan rawat jalan

PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Instalasi Pengaduan Masyarakat
 1. Telp : 08117690117, 081277870222
 2. SMS/WA Pengaduan:
 08117690117, 081277870222
 3. Email : pengaduansudaa@gmail.com
 4. Kotak saran

Lampiran 13 Matriks Wawancara Petugas Administrasi Survey Awal

| Variabel | Kode | Pertanyaan | Jawaban |
|----------|------|---|--|
| | U1 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kendala apa yang sering terjadi pada saat komunikasi dengan pasien ? 2. Adakah kendala lain yang sering terjadi pada saat komunikasi dengan pasien? | <ol style="list-style-type: none"> 1. kalau pasien gak bisa bahasa indonesia kayak orang nias karena kan pasien ada yang dari luar kota 2. Kelengkapan data diri pasien yang kadang lupa bawa KTP atau surat berobat lainnya jadi susah kan ya mau daftarkannya |
| | P1 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kendala apa yang sering terjadi pada saat komunikasi dengan pasien ? 2. Adakah kendala lain yang sering terjadi pada saat komunikasi dengan pasien? | <ol style="list-style-type: none"> 1. Terkendala bahasa daerah kayak yah bahasa daerah yang ndak jelas gitu yah yang kitaa gak mengerti, bahasa batak tu ya kadang – kadang bahasa minang juga saya gak tau. Kendalanya mungkin di bahasa 2. Data pasien yang kadang lupa bawa surat kontrol atau data diri sendirilah |
| | U2 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kendala apa yang sering terjadi pada saat komunikasi dengan pasien ? 2. Adakah kendala lain yang sering terjadi pada saat komunikasi dengan pasien? | <ol style="list-style-type: none"> 1. Biasanya karena pasien yang ngomong kurang jelas ya, jadi kami pun dengarnya kayak kurang jelas dan hah hah gtu pas mereka ngomong 2. Surat kontrol yang sering lupa atau hilang dan itu kebanyakan ya kayak pasien lansia gitu jadikan agak bikin lama gitu ya proses daftarnya |
| | U3 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kendala apa yang sering terjadi pada saat komunikasi dengan pasien ? 2. Adakah kendala lain yang sering terjadi pada saat komunikasi dengan pasien? | <ol style="list-style-type: none"> 1. Se jauh ini sih ya kaya misalnya pasien lansia yang berobat tanpa pendamping gitu ya jadi kan pendengarannya uda kurang jelas jadi kami pun mau bantu daftarkan juga susah komunikasinya 2. Selama saya kerja disini si paling sering terjadi tuh ya itu ya tadi tentang lansia yang berobat tanpa Pendamping |
| | U1 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada operan atau perpindahan tugas dari petugas administrasi satu dan lainnya pada saat pergantian shift ? 2. Pernahkah terjadi kesalahan dalam penginputan data pasien yang dilakukan oleh petugas administrasi ? 3. Apakah ada shifr pada pendaftaran rawat inap dan rawat jalan ? | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kita operan tugas tu atau info sekarang dari WA saja jadi gak ada yang ketinggalan infotmasi kecuali dia tidak membaca ya 2. Kan sekarang sudah lebih dipermudah karna kan kalau dulu kita tanya satu-satu siapa namanya pak kan gitu, siapa namanya buk. Kalau sekarang enggak kasih KTP aja, kita input lewat KTP nya atau kartu BPJS nya, jadi gak terlalu susah 3. Kalau rawat inap dan IGD itu ada tiga shift tapi untuk rawat jalan gak ada |

| | | | |
|--|-----------|---|---|
| | P1 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada operan atau perpindahan tugas dari petugas administrasi satu dan lainnya pada saat pergantian shift ? 2. Pernahkah terjadi kesalahan dalam penginputan data pasien yang dilakukan oleh petugas administrasi ? 3. Apakah ada shift pada pendaftaran rawat inap dan rawat jalan? | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kan yang shift mereka datang dan yang satunya pulang, operan tugas tu pada dari WA aja, kan tadi begini-begini yang dikerjain ini-ini tadi ada ini ya is. 2. Kalau masalah kesalahan input biasanya sih enggak ya kalau kesalahan input karna kita kan memang inputnya berdasarkan data identitas pasien 3. Iya ada, kalau rawat jalan gak ada pakai shift karena cuma ada dipagi hari aja |
| | U2 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada operan atau perpindahan tugas dari petugas administrasi satu dan lainnya pada saat pergantian shift ? 2. Pernahkah terjadi kesalahan dalam penginputan data pasien yang dilakukan oleh petugas administrasi ? 3. Apakah ada shift pada Pendaftaran rawat inap dan rawat jalan ? | <ol style="list-style-type: none"> 1. Gak ada sih yang kayak gitu karna biasanya langsung disiapkan hari itu juga, jadi gak ada operan tugas 2. Kesalahannya tuh biasanya karena kan pasien ramai terus namanya sering disingkat gitu pake inisial jadi sering kayak bingung dan salah input Kalau dirawat jalan kami ini gak ada ya cuma satu shift aja |
| | U3 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada operan atau perpindahan tugas dari petugas administrasi satu dan lainnya pada saat pergantian shift ? 2. Pernahkah terjadi kesalahan dalam penginputan data pasien yang dilakukan oleh petugas administrasi ? 3. Apakah ada shift pada pendaftaran rawat inap dan rawat jalan ? | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ada tapi biasanya kami langsung digrup WA yah, karena biar lebih jelas semua bisa baca 2. Kalau pasien ramai dan terburu- buru sih biasanya tuh adalah salah kadang Kalau rawat inap ada yah, tapi kalau rawat jalan cuma satu shift aja |

Lampiran 14 Kusioner Studi Pendahuluan Kepada Pasien

Nama :

Umur :

Poli :

| No | Pernyataan | Setuju | Tidak Setuju |
|-----|--|--------|--------------|
| 1. | Petugas adminstrasi menjelaskan alur pendafrtan dengan jelas | | |
| 2. | Petugas adminstrasi menjelaskan dengan baik terkait alur kepada pasien yang tidak bisa berbahasa indonesia | | |
| 3. | Selama proses pendaftaran petugas administrasi menggunakan tutur kata yang sopan | | |
| 4. | Petugas administrasi bersikap tenang ketika adanya complain dari pasien | | |
| 5. | Petugas administrasi menerima dengan baik setiap masukan dari pasien | | |
| 6. | Pasien mempercayai petugas administrasi terkait kerahasiaan data diri yang ia berikan | | |
| 7. | Petugas adminstrasi memberikan arahan kepada pasien yang lupa membawa data diri ketika mendaftar | | |
| 8. | Petugas adminstrasi mengajukan pertanyaan kepada pasien terkait informasi yang masih kurang jelas untuk | | |
| 9. | Petugas adminstrasi menanyakan tujuan kunjungan pasien ke RSUD | | |
| 10. | Petugas administrasi selalu bersikap ramah kepada pasien | | |

Lampiran 15 Hasil Kusioner dari 30 Responden (Pasien)

| RESPONDEN | PERNYATAAN | | | | | | | | | |
|--------------|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 6 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 7 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 10 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 11 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 12 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 13 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 14 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 15 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 16 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 17 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 18 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 19 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 20 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 21 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 22 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 23 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 24 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 25 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 26 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 27 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 28 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 29 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 30 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Total | 39 | 51 | 38 | 37 | 39 | 57 | 35 | 51 | 51 | 50 |

Keterangan :

Tidak Setuju :1

Setuju :2

Lampiran 16 Lembar Persetujuan Responden

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Kepada. Yth
Saudara/i
Responden Penelitian
Di – Tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Febby Dwi Kinanti

NIM : 19001004

Adalah mahasiswa S1 Program Studi Administrasi Rumah Sakit (Universitas Awal Bros) Pekanbaru, yang akan mengadakan penelitian untuk menyelesaikan Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Rumah Sakit. Administrasi Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad”, untuk itu saya meminta kesediaan dari saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

Penelitian ini tidak menimbulkan kerugian bagi saudara/i kerahasiaan informasi yang diberikan atau dijaga dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Apabila saudara/i setuju untuk menjadi responden pada penelitian ini, maka dengan ini saya mohon kesediaannya untuk menandatangani lembaran persetujuan dan menjawab setiap pernyataan dengan sejujurnya. Atas perhatian dan kesediaan saudara/i sebagai responden, saya ucapkan terima kasih.

Pekanbaru,2023

Peneliti

Responden

(Febby Dwi Kinanti)

()

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF TERHADAP KINERJA
PETUGAS ADMINISTRASI PENDAFTARAN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN
ACHMAD PROVINSI RIAU**

Responden Yth.

Assalamualaikum Wr.Wb

Bersama dengan ini, saya:

Nama : Febby Dwi Kinanti

Asal : Universitas Awal Bros

Jurusan : S1 Administrasi Rumah Sakit

Menyebarkan kusioner untuk melengkapi data - data yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir saya yang berjudul " Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kinerja Petugas Administrasi Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau" . Sehubungan dengan ini, saya mohon ketersediaan responden yang terhormat agar responden dapat membantu saya mengisi kusioner yang telah saya susun. Karena itu, diharapkan responden dapat membaca dengan seksama setiap butir pertanyaan sebelum mengisinya agar tidak membuat naskah dalam pengisian kusioner. Atas perhatian dan baturannya saya ucapkan terimakasih. Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Hormat Saya,

Febby Dwi Kinanti

1. Data responden

Nama :

Jenis kelamin : Laki-laki/Perempuan

Pekerjaan :

Umur :

Unit :

2. Petunjuk pengisian dan kriteria penilaian

- a. Isilah jawaban yang menurut anda sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda (\surd) pada pilihan jawaban yang telah tersedia
- b. Mohon tanyakan kepada peneliti apabila ada hal-hal yang masih kurang jelas atau sulit dimengerti
- c. Mohon periksa kembali jawaban anda

PILIHLAH JAWABAN

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Tidak Setuju (TS) = 2

Setuju (S) = 3

Sangat Setuju (SS) = 4

1. Variabel Personal

| No | Pertanyaan | Jawaban | | | |
|----|--|---------|----|---|----|
| | | STS | TS | S | SS |
| 1. | Petugas administrasi dapat menjawab pertanyaan pasien terkait kendala dalam pendaftaran | | | | |
| 2. | Petugas administrasi menjelaskan unit/poli yang tersedia dirumah sakit kepada pasien | | | | |
| 3. | Petugas administrasi segera menangani keluhan pasien ketika terjadi kendala dalam proses pendaftaran | | | | |

2. Variabel Lingkungan

| No | Pertanyaan | Jawaban | | | |
|----|---|---------|----|---|----|
| | | STS | TS | S | SS |
| 1. | Ketepatan waktu petugas administrasi tiba di tempat pendaftaran sesuai dengan jam bukanya | | | | |
| 2. | Petugas administrasi tidak mengarahkan alur pendaftaran kepada pasien sesuai jenis jaminan yang digunakan pasien saat berobat | | | | |
| 3. | Petugas administrasi selalu mendengarkan keluhan yang pasien sampaikan | | | | |

3. Variabel Hubungan

| No | Pertanyaan | Jawaban | | | |
|----|---|---------|----|---|----|
| | | STS | TS | S | SS |
| 1. | Petugas administrasi memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus disediakan pasien sesuai dengan jaminan berobat dalam proses pendaftaran | | | | |
| 2. | Petugas administrasi memberitahu dengan jelas terkait alur pendaftaran berobat sesuai dengan jenis jaminan yang digunakan pasien | | | | |
| 3. | Petugas administrasi tidak membedakan pasien berdasarkan dari jenis jaminan berobat pada saat pendaftaran | | | | |

4. Kinerja Petugas

| No | Pertanyaan | Jawaban | | | |
|----|---|---------|----|---|----|
| | | STS | TS | S | SS |
| 1. | Petugas administrasi tidak membantu proses pendaftaran pasien lansia yang datang tanpa pendamping dalam berobat | | | | |
| 2. | Petugas administrasi tidak teliti dan tidak fokus pada saat proses pendaftaran berlangsung | | | | |
| 3. | Petugas administrasi membantu mengarahkan pasien dalam menentukan poli yang pasien butuhkan | | | | |

Sumber : Hajriani, 2013

Lampiran 17 Hasil Tabulasi Kusioner Excel

| No. Responden | P1 | P2 | P3 | Total X1 | L4 | L5 | L6 | Total X2 | H7 | H8 | H9 | Total X3 | K10 | K11 | K12 | Y1 |
|---------------|----|----|----|----------|----|----|----|----------|----|----|----|----------|-----|-----|-----|----|
| 1 | 2 | 2 | 3 | 7 | 3 | 3 | 1 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 3 | 2 | 8 | 2 | 1 | 4 | 7 | 3 | 4 | 3 | 10 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 2 | 7 |
| 4 | 2 | 2 | 3 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 5 |
| 5 | 2 | 2 | 3 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 6 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 7 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 3 | 3 | 8 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 9 | 3 | 2 | 2 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 3 | 2 | 7 |
| 10 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 2 | 8 |
| 11 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 12 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 13 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 14 | 4 | 4 | 2 | 10 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 1 | 2 | 7 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| 15 | 2 | 2 | 3 | 7 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 16 | 2 | 2 | 3 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 17 | 2 | 2 | 3 | 7 | 4 | 2 | 3 | 9 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 18 | 1 | 2 | 3 | 6 | 1 | 1 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 8 | 1 | 3 | 2 | 6 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 2 | 6 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 20 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 21 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 3 | 2 | 7 |
| 22 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 8 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 23 | 2 | 2 | 2 | 6 | 4 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 4 | 10 | 2 | 3 | 2 | 7 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 25 | 2 | 2 | 3 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 3 | 3 | 8 |
| 26 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 27 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 3 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 29 | 2 | 2 | 3 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 2 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 2 | 9 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 2 | 4 | 9 | 2 | 4 | 2 | 8 | 4 | 4 | 3 | 11 |
| 32 | 2 | 2 | 3 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 6 |
| 33 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 2 | 8 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 2 | 7 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 38 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 3 | 2 | 7 |
| 39 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 2 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 |
| 40 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 4 | 4 | 12 | 2 | 4 | 3 | 9 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 1 | 8 | 1 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 9 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 12 | 2 | 3 | 1 | 6 | 3 | 2 | 3 | 8 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 43 | 2 | 2 | 2 | 6 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 3 | 4 | 11 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| 44 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 2 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 45 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 3 | 7 | 3 | 3 | 4 | 10 | 2 | 3 | 3 | 8 |
| 46 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 4 | 9 | 3 | 4 | 3 | 10 | 2 | 4 | 3 | 9 |
| 47 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 3 | 4 | 9 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 3 | 10 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 2 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 3 | 3 | 8 |
| 50 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 3 | 4 | 9 | 1 | 2 | 4 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 3 | 10 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 54 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 55 | 3 | 3 | 2 | 8 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 3 | 3 | 8 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 2 | 7 |
| 57 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 8 |
| 58 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 2 | 3 | 8 |
| 59 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 60 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 61 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 62 | 2 | 4 | 3 | 9 | 1 | 3 | 3 | 7 | 4 | 3 | 4 | 11 | 2 | 4 | 3 | 9 |
| 63 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 2 | 4 | 9 | 4 | 2 | 3 | 9 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 64 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 | 3 | 4 | 1 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 |
| 65 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 3 | 3 | 8 |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 2 | 8 | 4 | 4 | 3 | 11 | 2 | 4 | 3 | 9 |
| 67 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 |
| 68 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 3 | 2 | 7 |
| 69 | 2 | 2 | 3 | 7 | 1 | 2 | 3 | 6 | 3 | 4 | 2 | 9 | 2 | 1 | 4 | 7 |
| 70 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 | 1 | 3 | 3 | 7 |
| 71 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 |
| 72 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 3 | 3 | 8 | 1 | 3 | 2 | 6 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 3 | 7 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 4 | 3 | 10 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 3 | 2 | 7 |
| 75 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 |
| 76 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 |
| 77 | 3 | 2 | 2 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 3 | 3 | 7 |
| 78 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 3 | 4 | 10 | 2 | 3 | 3 | 8 |
| 79 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 3 | 8 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 80 | 3 | 3 | 1 | 7 | 4 | 4 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 1 | 3 | 6 | 3 | 1 | 3 | 7 |
| 82 | 3 | 2 | 2 | 7 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 83 | 3 | 2 | 2 | 7 | 2 | 3 | 1 | 6 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 84 | 3 | 2 | 2 | 7 | 1 | 3 | 2 | 6 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 85 | 3 | 2 | 1 | 6 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 2 | 4 | 9 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 4 | 2 | 9 | 2 | 3 | 3 | 8 |
| 87 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 88 | 3 | 2 | 2 | 7 | 1 | 3 | 2 | 6 | 3 | 2 | 4 | 9 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 89 | 3 | 2 | 2 | 7 | 1 | 3 | 2 | 6 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 90 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 4 | 2 | 9 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 91 | 3 | 2 | 2 | 7 | 2 | 3 | 1 | 6 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 92 | 3 | 2 | 2 | 7 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 2 | 4 | 9 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 93 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 94 | 3 | 2 | 2 | 7 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 95 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 2 | 1 | 6 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 96 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 1 | 7 | 3 | 2 | 4 | 9 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 97 | 4 | 2 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 2 | 3 | 8 |
| 98 | 3 | 2 | 2 | 7 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 1 | 2 | 6 |
| 99 | 3 | 2 | 2 | 7 | 4 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 4 | 9 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 100 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 4 | 2 | 8 | 3 | 2 | 4 | 9 | 2 | 2 | 2 | 6 |

Lampiran 19 Hasil SPSS

a. Analisis Asumsi

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | <i>Unstandardized Residual</i> |
|--|-----------------------|--------------------------------|
| <i>N</i> | | 100 |
| <i>Normal Parameters^{a,b}</i> | <i>Mean</i> | .0000000 |
| | <i>Std. Deviation</i> | .87863640 |
| <i>Most Extreme Differences</i> | <i>Absolute</i> | .069 |
| | <i>Positive</i> | .069 |
| | <i>Negative</i> | -.035 |
| <i>Test Statistic</i> | | .069 |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | | .200 ^{c,d} |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

2. Uji Linearitas

Hasil uji faktor personal dengan kinerja petugas administrasi

ANOVA Table

| | | | <i>Sum of Squares</i> | <i>Df</i> | <i>Mean Square</i> | <i>F</i> | <i>Sig.</i> |
|----------------|-----------------------|---------------------------------|-----------------------|-----------|--------------------|----------|-------------|
| Y*X1(personal) | <i>Between Groups</i> | <i>(Combined)</i> | 115.032 | 19 | 6.054 | 3.394 | .000 |
| | | <i>Linearity</i> | 74.893 | 1 | 74.893 | 41.983 | .000 |
| | | <i>Deviation from Linearity</i> | 40.139 | 18 | 2.230 | 1.250 | .244 |
| | <i>Within Groups</i> | | 142.709 | 80 | 1.784 | | |
| <i>Total</i> | | | 257.741 | 99 | | | |

Hasil uji faktor lingkungan dengan kinerja petugas administrasi

ANOVA Table

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| Y * X2(Lingkungan) | Between Groups | (Combined) | 99.963 | 26 | 3.845 | 1.779 | .029 |
| | | Linearity | 18.649 | 1 | 18.649 | 8.629 | .004 |
| | | Deviation from Linearity | 81.314 | 25 | 3.253 | 1.505 | .091 |
| | Within Groups | | 157.779 | 73 | 2.161 | | |
| Total | | | 257.741 | 99 | | | |

Hasil uji faktor hubungan dengan kinerja petugas administrasi

ANOVA Table

| | | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|-----------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|------|
| Y *X3(Hubungan) | Between Groups | (Combined) | 114.735 | 26 | 4.413 | 2.253 | .004 |
| | | Linearity | 23.977 | 1 | 23.977 | 12.239 | .001 |
| | | Deviation from Linearity | 90.759 | 25 | 3.630 | 1.853 | .022 |
| | Within Groups | | 143.006 | 73 | 1.959 | | |
| Total | | | 257.741 | 99 | | | |

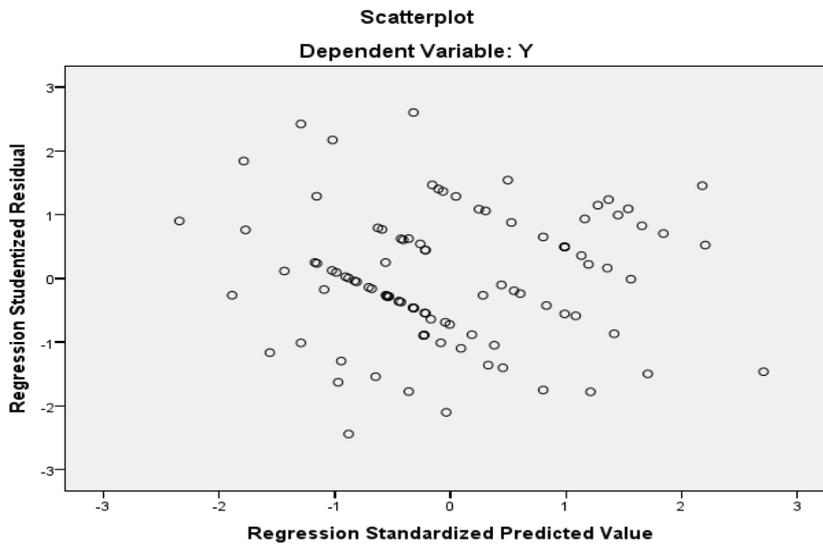
3. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

| Variabel | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | 1.520 | 1.100 | | 1.382 | .170 | | |
| Personal(X1) | .415 | .063 | .528 | 6.599 | .000 | .958 | 1.044 |
| Lingkungan(X2) | .123 | .081 | .122 | 1.512 | .134 | .939 | 1.065 |
| Hubungan(X3) | .270 | .069 | .309 | 3.893 | .000 | .974 | 1.026 |

a. Dependent Variable: Y(Kinerja petugas administrasi)

4. Uji Heterokedatisitas



5. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .642 ^a | .412 | .393 | 1.25686 | 1.843 |

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

b. Analisa Regresi Berganda

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|---------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1.520 | 1.100 | | 1.382 | .170 |
| | X1 Personal | .415 | .063 | .528 | 6.599 | .000 |
| | X2 Lingkungan | .123 | .081 | .122 | 1.512 | .134 |
| | X3 Hubungan | .270 | .069 | .309 | 3.893 | .000 |

a. Dependent Variable: Y_ Kinerja Petugas Administrasi

c. Koefisien Determinasi

Model Summary^b

| <i>Model</i> | <i>R</i> | <i>R Square</i> | <i>Adjusted R Square</i> | <i>Std. Error of the Estimate</i> | <i>Durbin-Watson</i> |
|--------------|-------------------|-----------------|--------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| 1 | .642 ^a | .412 | .393 | 1.25686 | 1.843 |

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

d. Uji T

Coefficients^a

| <i>Model</i> | | <i>Unstandardized Coefficients</i> | | <i>Standardized Coefficients</i> | <i>T</i> | <i>Sig.</i> |
|--------------|----------------|------------------------------------|-------------------|----------------------------------|----------|-------------|
| | | <i>B</i> | <i>Std. Error</i> | <i>Beta</i> | | |
| 1 | (Constant) | 1.520 | 1.100 | | 1.382 | .170 |
| | X1(personal) | .415 | .063 | .528 | 6.599 | .000 |
| | X2(lingkungan) | .123 | .081 | .122 | 1.512 | .134 |
| | X3(hubungan) | .270 | .069 | .309 | 3.893 | .000 |

a. Dependent Variable: Y(kinerja petugas administrasi)

e. Uji F

ANOVA^a

| <i>Model</i> | | <i>Sum of Squares</i> | <i>df</i> | <i>Mean Square</i> | <i>F</i> | <i>Sig.</i> |
|--------------|-------------------|-----------------------|-----------|--------------------|----------|-------------------|
| 1 | <i>Regression</i> | 106.090 | 3 | 35.363 | 22.386 | .000 ^b |
| | <i>Residual</i> | 151.652 | 96 | 1.580 | | |
| | <i>Total</i> | 257.741 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2



Budaya 5S

SENYUM

Senyum menciptakan rasa tenang, rasa tenang Menularkan kebahagiaan dan energi positif untuk semua orang di sekeliling kita



SAPA

Adalah wujud keramahan, menjaga tata karma memperlakukan keakraban membuat kita mudah diingat orang lain

SALAM

Adalah perilaku positif yang dapat dilakukan bersama dengan sapa untuk menjaga rasa saling terhubung dengan orang lain



SOPAN

Budayakan perilaku menghormati dan menghargai orang lain

SANTUN

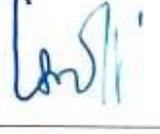
Santun adalah identitas yang menunjukkan kita sebagai pribadi yang menyenangkan



Lampiran 21 Lembar Konsultasi Pembimbing I

LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING I

Nama : FEBBY DWI KINANTI
Nim : 19001004
Judul Skripsi : PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF TERHADAP KINERJA PETUGAS ADMINISTRASI PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU

| No | Hari / Tanggal | Materi Bimbingan | TTD Pembimbing |
|----|----------------------|---|---|
| 1. | Sabtu 03/06/2023 | Perkenalan dengan dosen pembimbing dan pengajuan judul |  |
| 2. | Sabtu 10/06/2023 | Bimbingan dan konsultasi revisi bab 1 dan 2 |  |
| 3. | Selasa 13/06/2023 | Bimbingan mengenai hasil survey awal |  |
| 4. | Rabu 14/06/2023 | Bimbingan mengenai bab 3 metode penelitian |  |
| 5. | Senin 17/07/2023 | Tanda tangan lembar persetujuan sempro |  |
| 6. | Kamis 20/07/2023 | ACC seminar proposal |  |
| 7. | Rabu 23/08/2023 | Bimbingan dan konsultasi bab 4 olah data hasil penelitian |  |
| 8. | Jumat 23/08/2023 | Bimbingan dan konsultasi bab 3 dan 4 metode dan analisis penelitian |  |

| | | | |
|-----|----------------------|--|---|
| 9. | Minggu 25/08/2023 | Bimbingan mengenai bab 4 pembacaan hasil penelitian |  |
| 10. | Selasa 29/08/2023 | Bimbingan mengenai bab 4 pembacaan hasil penelitian |  |
| 11. | Rabu 30/09/2023 | Bimbingan mengenai bab 5 kesimpulan dan saran serta revisi seluruh bab |  |
| 12. | Jumat 01/09/2023 | Bimbingan dan konsultasi serta ACC seminar hasil |  |

Pekanbaru, 01 September 2023
Pembimbing I



Dr. Dra. Wiwik Suryandartiwi, MM
NIDN. 1012076501

Lampiran 22 Lembar Konsultasi Pembimbing II

LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING II

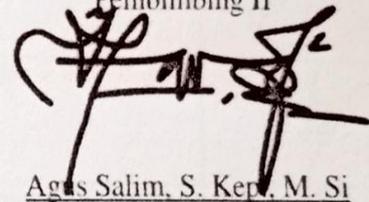
Nama : FEBBY DWI KINANTI
Nim : 19001004
Judul Skripsi : PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF TERHADAP KINERJA PETUGAS ADMINISTRASI PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU

| No | Hari / Tanggal | Materi Bimbingan | TTD Pembimbing |
|----|----------------------|--|---|
| 1. | Selasa 24 01 2023 | Konsultasi topik penelitian |  |
| 2. | Jumat 27 01 2023 | Konsultasi study pendahuluan bab 1 |  |
| 3. | Jumat 03 03 2023 | Bimbingan dan Konsultasi bab 1 dan 2 serta hasil survey awal |  |
| 4. | Sabtu 03 06 2023 | Bimbingan dan konsultasi bab 3 metode penelitian |  |
| 5. | Senin 26 06 2023 | Bimbingan dan konsultasi bab 1,2 dan 3 serta ttd lembar persetujuan sempro |  |
| 6. | Jumat 17 07 2023 | Bimbingan dan konsultasi serta ACC seminar proposal |  |
| 7. | Rabu 23 08 2023 | Bimbingan dan konsultasi bab 4 olah data hasil penelitian |  |
| 8. | Jumat 24 08 2023 | Bimbingan dan konsultasi bab 3 dan 4 metode dan analisis penelitian |  |

| | | | |
|-----|----------------------|--|----|
| 9. | Minggu 25/08/2023 | Bimbingan mengenai bab 4 pembacaan hasil penelitian | AS |
| 10. | Selasa 29/08/2023 | Bimbingan mengenai analisi hasil penelitian | AS |
| 11. | Rabu 30/09/2023 | Bimbingan mengenai bab 5 kesimpulan dan saran serta revisi seluruh bab | AS |
| 12. | Jumat 01/09/2023 | Bimbingan dan konsultasi serta ACC seminar hasil | AS |

Pekanbaru , 01 September 2023

Pembimbing II



Agus Salim, S. Kep., M. Si
NIDN. 1017088504

Lampiran 24 Dokumentasi Penelitian

Dokumentasi Penelitian



Penyebaran Kusioner Pasien atau Keluarga Pasien Pendaftaran Rawat Jalan



Penyebaran Kusioner Pasien atau Keluarga Pasien Pendaftaran Rawat Jalan



Penyebaran Kusioner Pasien atau Keluarga Pasien Pendaftaran Rawat Jalan



Penyebaran Kusioner Pasien atau Keluarga Pasien Pendaftaran Rawat Jalan



Penyebaran Kusioner Pasien atau Keluarga Pasien Pendaftaran Rawat Jalan



Penyebaran Kusioner Pasien atau Keluarga Pasien Pendaftaran Rawat Jalan