

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR  
KEPUASAN KERJA TERHADAP  
KUALITAS KOMUNIKASI DOKTER PASIEN  
DI PUSKESMAS KOTA CIREBON**

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit



LINTANGKERTY SURYANAGARI  
20171030023

PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2021

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 15 April 2021

Yang Membuat Pernyataan:



Lintangkerty Suryanagari

20171030023

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Alhamdulillah Rabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam Yang Maha Menguasai Ilmu Pengetahuan. Sholawat serta salam dicurahkan kepada Rasulullah SAW, keluarga dan sahabatnya.

Tesis ini tidak akan terealisasi tanpa bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu selama menyusun tesis ini, terutama kepada:

1. Dr. dr. Arlina, M.Kes., selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dr. Tri Pitara Mahanggoro, S.Si., M. Kes sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberi arahan dan membagi ilmunya dalam penyusunan tesis ini
3. Dr. Elsy Maria Rosa, S.K.M., M. Kep sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberi arahan dan membagi ilmunya dalam penyusunan tesis ini
4. Kesbangpol dan Dinas Kesehatan Kota Cirebon yang telah memberikan ijin untuk dilakukan penelitian ini.

5. Seluruh puskesmas di Kota Cirebon yang telah bersedia menjadi lokasi penelitian ini berlangsung.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
7. Orang tua dan teman-teman yang senantiasa memberikan motivasi
8. Teman-teman Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta angkatan 14A
9. Semua pihak yang belum tercantum yang telah membantu dalam proses penyelesaian tesis ini

Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Tesis ini diharapkan dapat bermanfaat bagi sesama dan dapat berperan dalam perkembangan ilmu pengetahuan di masa depan.

*Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Yogyakarta, 15 April 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
BAB I .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
Bab II.....	10
A. Telaah Pustaka .....	10
1. Kepuasan Kerja .....	10
a. Definisi Kepuasan Kerja.....	10
b. Teori Kepuasan Kerja .....	11
c. Faktor-faktor Kepuasan Kerja .....	14
d. Dampak Kepuasan Kerja .....	25
1) Produktivitas .....	25
2) Komitmen berorganisasi .....	26
3) Kinerja.....	26
4) Ketidakhadiran ( <i>Absenteeism</i> ) .....	28
2. Komunikasi Dokter Pasien.....	29
B. Penelitian terdahulu.....	34
C. Landasan teori .....	37
1. <i>Herzberg Theory</i> .....	37
2. Kerangka Teori.....	39
3. Kerangka Konsep .....	40
D. Hipotesis.....	40
BAB III .....	42

A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	42
B. Subyek dan Obyek Penelitian .....	42
C. Populasi, Sampel dan Sampling.....	43
D. Variabel Penelitian .....	44
E. Definisi Operasional.....	45
F. Instrumen Penelitian.....	49
G. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	50
1. Uji Validitas .....	50
2. Uji Reliabilitas.....	52
H. Analisis Data .....	52
I. Tahapan Penelitian .....	54
J. Etika Penelitian .....	54
BAB IV .....	56
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	56
B. Hasil Penelitian .....	59
Bab V .....	79
A. Kesimpulan .....	79
B. Saran.....	80
C. Keterbatasan Penelitian .....	80
DAFTAR PUSTAKA .....	82
LAMPIRAN.....	89

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Gaya Komunikasi Dokter Pasien .....	30
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu Terkait Kepuasan Kerja Dokter dan Komunikasi Dokter-Pasien .....	34
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	45
Tabel 3.2 Hasil uji validitas variabel Komunikasi Dokter-Pasien .....	50
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja Dokter .....	51
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 4.1. Distribusi Karakteristik Responden Dokter Umum di Puskesmas Kota Cirebon .....	60
Tabel 4.2 Distribusi Karakteristik Responden Pasien di Puskesmas Kota Cirebon.....	61
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif variabel Kualitas Komunikasi Dokter Pasien .....	63
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel Pencapaian, Pekerjaan itu Sendiri, Pengakuan, Tanggung jawab dan Promosi serta Pengembangan .....	64
Tabel 4.5 Pengujian Validitas .....	65
Tabel 4.6 Pengujian Validitas Diskriminan .....	68
Tabel 4.7 Pengujian reliabilitas komposit .....	69
Tabel 4.8 Nilai R Square.....	71
Tabel 4.9 <i>Path Coefficient</i> .....	72
Tabel 4.10 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	39
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	40
Gambar 4.1. Peta Geografi Kota Cirebon .....	57



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Kepuasan Kerja Dokter .....	89
Lampiran 2. Kuesioner Komunikasi Efektif Dokter-Pasien .....	91
Lampiran 3. Ethical Clearance.....	93
Lampiran 4 <i>Curriculum Vitae</i> .....	94
Lampiran 5 Ijin Penelitian .....	96
Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	99
Lampiran 7 Uji Statistik SPSS .....	106
Lampiran 8 Uji Statistik PLS-SEM .....	109