

**HUBUNGAN ANTARA INTERAKSI SOSIAL DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKESMAS  
TAMBUN**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Psikolog

**Oleh:**

**Mega Irma Rahayu**

**201610515038**



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**TAHUN 2020**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Antara Interaksi Sosial Dengan  
Kepuasan Pasien (Studi Korelasional Tentang  
Hubungan Antara Interaksi Sosial Dengan Kepuasan  
Pasien Di UPTD Puskesmas Tambun

Nama Mahasiswa : Mega Irma Rahayu

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610515038

Program Studi/Fakultas : Psikologi / Psikologi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 15 Juli 2020

Bekasi, 22 Juli 2020

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Kus Hanna Rahmi, S.Psi., M.Psi., Psikolog  
NIDN.0326107706

Penguji 1 : Sandra Adetya Syarif, M.Psi., Psikolog  
NIDN.0313128901

Penguji 2 : Timorora Sandha Perdhana, S.Psi., M.Sj  
NIDN.0324048801

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Psikologi



Fathana Gina, M.Psi., Psikolog  
NIDN.0315078603

Dekan Fakultas Psikologi



Mira Sekar Arumi, M.Psi., Psikolog  
NIDN.0317128504

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Hubungan Antara Interaksi Sosial Dengan Kepuasan Pasien Di UPTD Puskesmas Tambun ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 22 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



  
Mega Irma Rahayu  
NPM.201610515038

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Hubungan Antara Interaksi Sosial Dengan  
Kepuasan Pasien (Studi Korelasional Tentang  
Hubungan Antara Interaksi Sosial Dengan  
Kepuasan Pasien Di UPTD Puskesmas Tambun)

Nama Mahasiswa : Mega Irma Rahayu

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610515038

Program Studi/Fakultas : Psikologi / Psikologi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 15 Juli 2020

Bekasi, 22 Juli 2020

MENYETUJUI

Dosen Pembimbing



Timorora Sandha Perdhana, S.Psi., M.Si

NIDN.0324048801

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsinya yang berjudul :”**HUBUNGAN ANTARA INTERAKSI SOSIAL DENGAN KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKESMAS TAMBUN**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Psikologi di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Selama menyelesaikan skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

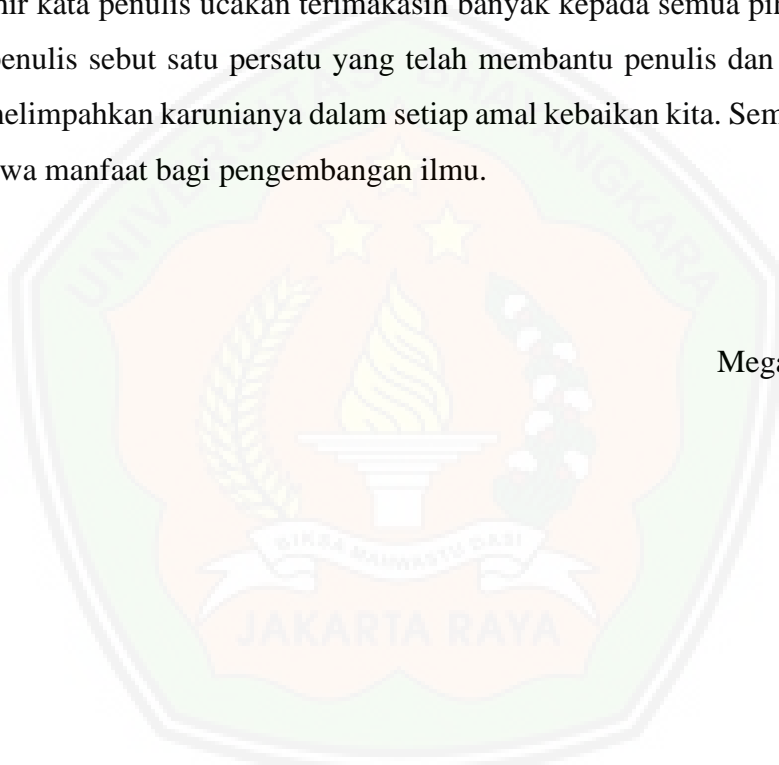
1. Ibu Mira Sekar Arumi, M.Psi., Psikolog, Sebagai Plt.Dekan Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Ibu Timorora Sandha Perdhana, S.Psi.,M.Si, Sebagai Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga serta telah memberikan saran dan kritik kepada penulis selama proses penyusunan skripsi hingga akhir.
3. Ibu Sandra Adetya Syarif, M.Psi.,Psikolog, Sebagai Dosen Reviewer yang telah memberikan saran – sarannya kepada penulis.
4. Bapak dr.Novrizal, Sebagai Kepala UPTD Pusekesmas Tambun yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian penulis.
5. Bapak dan Ibu sebagai Orang tua penulis terimakasih atas semua dukungan dan doanya, serta kasih sayang yang telah membuat penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Dimas Alif Y,AMd.T, Sebagai Sahabat spesial yang paling tersabar terimakasih telah memberikan ilmu, pengertian, serta kasih sayang tulus selama penulis mengerjakan skripsi ini hingga akhir.
7. Dr.Mutiara, sebagai Dokter Umum di UPTD Puskesmas Tambun terimakasih atas pinjaman bukunya dok karena sebagian dari hasil penelitian ini ada dibuku yang penulis pinjam. Terimakasih banyak ya dok
8. Sahabat seperjuangan penulis mahasiswa Fakultas Psikologi Angkatan 2016 terkhusus kelas B2 dan yang paling khusus grup pejoang wisuda yang selalu memberikan keceriaan suka maupun duka terhadap penulis, semoga kita mendapatkan keberkahan ilmu serta mendapat gelar sarjana tepat waktu

9. Seluruh staff dan karyawan UPTD Puskesmas Tambun terimakasih atas pengertiannya, bantuannya dan supportnya untuk penulis supaya bisa menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu.
10. Seluruh subjek pada penelitian ini terimakasih atas kesediaannya meluangkan waktu dan tenaga untuk membaca dan mengisi kuisisioner yang penulis bagian di UPTD Puskesmas Tambun.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Akhir kata penulis ucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu penulis dan semoga Allah SWT melimpahkan karunianya dalam setiap amal kebaikan kita. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Bekasi

Mega Irma Rahayu



# **HUBUNGAN ANTARA INTERAKSI SOSIAL DENGAN KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKESMAS TAMBUN**

**Mega Irma Rahayu**

**201610515038**

## ***ABSTRACT***

This study aims to determine the relationship between social interaction with patient satisfaction in UPTD Puskesmas Tambun. This research is a quantitative study with correlational research using a scale of response scale data collection in the form of questionnaires. The population used was patients who visited UPTD Puskesmas Tambun with a population of around 6,600 patients. The sample in this study used a *nonprobability sampling* technique with a *random sampling* approach with a total of 100 subjects. In the trial measuring instrument was carried out on 50 subjects and processed using *Alpha Cronbach* with the help of SPSS V.21.

The measuring instrument used in this study is a behavior scale developed by Sarwono (2019) which consists of 28 items using the Likert scale method and has a reliability coefficient of 0.897 indicating that the results are very reliable. The patient satisfaction scale used in this study is a feeling scale developed by Nasution (2015) which consists of 30 items using the Likert scale method and has a reliability coefficient of 0.914 indicating that the results are very reliable.

The correlation test results show that there is a positive relationship, the significance of social interaction with patient satisfaction = 0.738 and  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ). So that the Alternative Hypothesis ( $H_a$ ) is accepted and the null Hypothesis ( $H_o$ ) is rejected, it shows that the higher the social interaction carried out by health workers, the higher the patient satisfaction at UPTD Puskesmas Tambun.

Keywords: Social Interaction, Patient Satisfaction, UPTD Puskesmas Tambun

# HUBUNGAN ANTARA INTERAKSI SOSIAL DENGAN KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKESMAS TAMBUN

Mega Irma Rahayu

201610515038

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara interaksi sosial dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Tambun. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan penelitian korelasional menggunakan metode pengumpulan data skala respon berupa kuisioner. Populasi yang digunakan yaitu pasien yang berkunjung di UPTD Puskesmas Tambun dengan populasi sekitar 6.600 pasien. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan pendekatan *random sampling* dengan jumlah 100 subjek. Pada uji coba alat ukur dilakukan terhadap 50 subjek dan diolah menggunakan *Alpha Cronbach* dengan bantuan SPSS V.21.

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala perilaku yang dikembangkan oleh Sarwono (2019) yang terdiri dari 28 aitem dengan menggunakan metode skala likert dan memiliki koefisien reliabilitas 0.897 menunjukkan bahwa hasilnya sangat reliabel. Skala kepuasan pasien yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala perasaan yang dikembangkan oleh Nasution (2015) yang terdiri dari 30 aitem dengan menggunakan metode skala likert dan memiliki koefisien reliabilitas 0.914 menunjukkan bahwa hasilnya sangat reliabel.

Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa adanya hubungan positif, signifikansi antara interaksi sosial dengan kepuasan pasien= 0.738 dan  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ). Sehingga Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ) diterima dan Hipotesis nol ( $H_o$ ) ditolak hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi interaksi sosial yang dilakukan oleh petugas kesehatan maka semakin tinggi juga kepuasan pasien UPTD Puskesmas Tambun.

Kata Kunci : Interaksi Sosial,Keputusan Pasien, UPTD Puskesmas Tambun



## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul .....</b>	<b>i</b>
<b>Lembar Persetujuan Bimbingan .....</b>	<b>ii</b>
<b>Lembar Pengesahan.....</b>	<b>iii</b>
<b>Lembar Pernyataan .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xii</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>xiii</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.5 Keaslian Penelitian.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
2.1 Kepuasan Pasien .....	14
2.1.1 Definisi Kepuasan Pasien .....	14
2.1.2 Aspek – Aspek Kepuasan Pasien .....	15
2.1.3 Faktor – Faktor Kepuasan Pasien.....	16
2.2 Interaksi Sosial .....	17
2.2.1 Definisi Interaksi Sosial .....	17
2.2.2 Aspek – Aspek Interaksi Sosial .....	18

2.2.3	Faktor-Faktor Interaksi Sosial.....	19
2.3	Hubungan Antara Interaksi Sosial Dengan Kepuasan Pasien.....	19
2.4	Kerangka Berfikir.....	22
2.5	Hipotesis Penelitian.....	23
2.5.1	Hipotesis Alternatif (Ha).....	23
2.5.2	Hipotesis Null (Ho).....	23
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1	Tipe Penelitian .....	24
3.2	Identifikasi Variabel Penelitian.....	24
3.3	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
3.3.1	Interaksi Sosial .....	25
3.3.2	Kepuasan Pasien.....	25
3.4	Populasi dan Sampel .....	26
3.4.1	Populasi .....	26
3.4.2	Sampel.....	26
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.5.1	Instrumen Penelitian.....	28
1.	Skala Interaksi Sosial .....	28
a.	Skala Interaksi Sosial Sebelum Uji Coba .....	29
b.	Skala Interaksi Sosial Setelah Uji Coba.....	30
2.	Skala Kepuasan Pasien.....	31
a.	Skala Kepuasan Pasien Sebelum Uji Coba .....	31
b.	Skala Kepuasan Pasien Setelah Uji Coba .....	33
3.5.2	Validitas Dan Reliabilitas .....	35
1.	Validitas .....	35
2.	Reliabilitas .....	36
a.	Skala Interaksi Sosial .....	36
b.	Skala Kepuasan Pasien .....	37
3.6	Analisis Data .....	37
3.6.1	Uji Asumsi .....	37
1.	Uji Normalitas .....	37
2.	Uji Linearitas.....	37

3. Uji Homogenitas .....	38
4. Uji Korelasi .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1 Gambaran Konteks Atau Ruang Lingkup Penelitian .....	39
4.2 Pelaksanaan Penelitian .....	40
4.2.1 Persiapan Penelitian .....	40
4.2.2 Pelaksanaan Penelitian .....	41
4.3 Hasil Penelitian .....	41
4.3.1 Kategorisasi Skala Penelitian .....	41
1. Kategorisasi Interaksi Sosial .....	41
2. Kategorisasi Kepuasan Pasien .....	43
4.3.2 Uji Asumsi .....	44
1. Uji Normalitas .....	45
2. Uji Linearitas .....	45
3. Uji Homogenitas .....	46
4.3.3 Uji Hipotesis .....	46
1. Uji Korelasi .....	46
4.4 Pembahasan .....	48
<b>5.1 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>52</b>
5.1 Kesimpulan .....	52
5.2 Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>.....</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar Grafik 1.1 Perbandingan IKM Tahun 2017, 2018 & 2019 .....	3
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	22



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Rentang Skala Interaksi Sosial.....	29
Tabel 3.2 <i>Blueprint</i> Skala Interaksi Sosial Sebelum Uji Coba .....	29
Tabel 3.3 <i>Blueprint</i> Skala Interaksi Sosial Setelah Uji Coba.....	30
Tabel 3.4 Rentang Skala Kepuasan Pasien .....	31
Tabel 3.5 <i>Blueprint</i> Skala Kepuasan Pasien Sebelum Uji Coba.....	32
Tabel 3.6 <i>Blueprint</i> Skala Kepuasan Pasien Setelah Uji Coba .....	33
Tabel 3.7 Klasifikasi Validitas .....	35
Tabel 3.8 Klasifikasi Reliabilitas .....	36
Tabel 3.9 Hasil Uji Coba Reliabilitas Skala Interaksi Sosial.....	36
Tabel 4.0 Hasil Uji Coba Reliabilitas Skala Kepuasan Pasien .....	37
Tabel 4.1 Deskripsi Subjek Penelitian .....	40
Tabel 4.2 Perhitungan Interaksi Sosial Dengan SPSS .....	42
Tabel 4.3 Kategorisasi Interaksi Sosial.....	43
Tabel 4.4 Perhitungan Kepuasan Pasien Dengan SPSS.....	43
Tabel 4.5 Kategorisasi Kepuasan Pasien .....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas .....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Linearitas .....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Homogenitas.....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> .....	47
Tabel 4.10 Klasifikasi Kekuatan Korelasi .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Lampiran 3. Hasil Uji Penelitian

Lampiran 4. Tabulasi Data Try Out Interaksi Sosial

Lampiran 5. Tabulasi Data Try Out Kepuasan Pasien

Lampiran 6. Tabulasi Data Setelah Try Out Interaksi Sosial

Lampiran 7. Tabulasi Data Setelah Try Out Kepuasan Pasien

