

TESIS

**PENGARUH GAYA KOMUNIKASI, KETRAMPILAN TIK DAN
KOMPETENSI TERHADAP KEPUASAN INTERNAL LAYANAN
REKAM MEDIS ELEKTRONIK DI RUMAH SAKIT PHC
SURABAYA**



Oleh :

**ERWIN PRAMASTYA SABATINI
NIM : 11117001**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NAROTAMA
SURABAYA**

2021

PERSETUJUAN TESIS

PENGARUH GAYA KOMUNIKASI, KETRAMPILAN TIK DAN KOMPETENSI TERHADAP KEPUASAN INTERNAL LAYANAN REKAM MEDIS ELEKTRONIKDI RUMAH SAKIT PHC SURABAYA

Diajukan oleh:

ERWIN PRAMASTYA SABATINI

NIM.11117001

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA BAIK OLEH :

Ketua Program Studi
Magister Manajemen,

Dosen Pembimbing,



Dr. Joko Suyono, S.E., M.M., Ph.D.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'R' followed by a series of loops and a horizontal line.

Dr. Reswanda, S.Pi, M.M.

PENGESAHAN TESIS

**TELAH DIUJI DAN DIPERTAHANKAN
PADA HARI SABTU 4 SEPTEMBER 2021**

Judul Tesis : Pengaruh Gaya Komunikasi, Ketrampilan Tik dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Internal Layanan Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit PHC Surabaya

Disusun Oleh : Erwin Pramastya Sabatini

NIM : 11117001

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Magister Manajemen

Perguruan Tinggi : Universitas Narotama

Dihadapan Tim Penguji :

1. Dr. Arasy Alimudin, SE., M.M.
2. Dr. Reswanda, S.Pi., M.M.
3. Dr. Joko Suyono, S.E., M.M., Ph.D.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erwin Pramastya Sabatini
NIM : 11117001
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Demi ini menyatakan bahwa Tesis yang saya susun dengan judul :

**PENGARUH GAYA KOMUNIKASI, KETRAMPILAN TIK DAN
KOMPETENSI TERHADAP KEPUASAN INTERNAL LAYANAN
REKAMMEDIS ELEKTRONIK DI RUMAH SAKIT PHC SURABAYA**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Karya orang lain. Apabila di kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Surabaya, 6 September 2021

Pembuat Pernyataan,



Erwin Pramastya Sabatini

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul **“Pengaruh Gaya Komunikasi, Keterampilan TIK dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Internal Layanan Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit PHC Surabaya”**.

Ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya dan setulusnya disampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Narotama Surabaya, Dr. Ir. H. Sri Wiwoho Mudjanarko, ST., MT., IPM.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Narotama Surabaya, Dr. Ir. Rr. Hermien Tridayanti, M.M.
3. Dosen Pembimbing, Dr. Reswanda, S.Pi., M.M.
4. Teman-teman kuliah Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Narotama Surabaya yang telah memberikan semangat dan motivasi.
5. Pimpinan, Staff dan Karyawan PT. Pelindo Husada Citra Surabaya.
6. Dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan Tesis ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan, limpahan rahmat dari Allah SWT.

Penulis menyadari kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki, sehingga jika dirasa banyak kekurangan, ketepatan, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi pembaca dan penelitian selanjutnya.

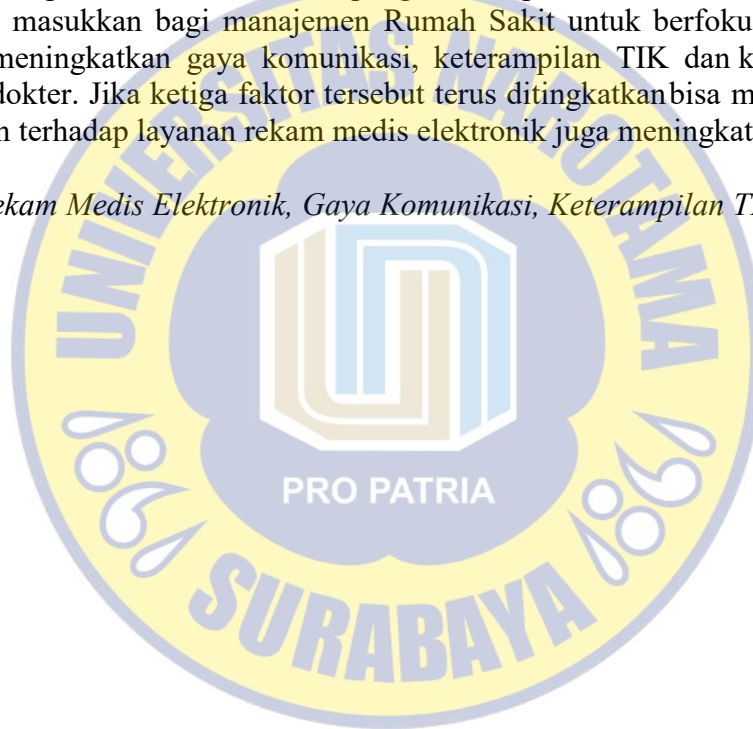
Surabaya, September 2021

Penulis.

ABSTRAK

Kepuasan terhadap layanan rekam medis elektronik sangat penting untuk diketahui terkait bagaimana dokter akan menggunakannya atau memanfaatkannya secara rutin dan spesifik. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan internal layanan rekam medis elektronik. Diantaranya adalah gaya komunikasi, keterampilan TIK dan kompetensi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa jauh gaya komunikasi, keterampilan TIK dan kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan internal layanan rekam medis elektronik. Lokasi dari penelitian ini adalah di salah satu Rumah Sakit di Surabaya, Jawa Timur. Metode yang digunakan adalah menggunakan analisis regresi linier berganda. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah berjumlah 30 dokter dari klinik umum. Hasil analisis menunjukkan bahwa gaya komunikasi, keterampilan TIK dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan internal layanan rekam medis elektronik baik secara parsial maupun secara simultan. Keterampilan TIK adalah faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen Rumah Sakit untuk berfokus pada kepuasan dengan cara meningkatkan gaya komunikasi, keterampilan TIK dan kompetensi yang dimiliki oleh dokter. Jika ketiga faktor tersebut terus ditingkatkan bisa melalui pelatihan, maka kepuasan terhadap layanan rekam medis elektronik juga meningkat.

Kata kunci: *Rekam Medis Elektronik, Gaya Komunikasi, Keterampilan TIK, Kompetensi.*



ABSTRACT

Electronic medical record satisfaction is important to know related how physician will use it regularly and specifically. There are many factors affecting electronic medical record satisfaction, such as communication styles, computer efficacy and competence. This research seeks to analyze how far communication styles, computer efficacy and competence affecting to electronic medical record satisfaction. Location of this research was conducted at one of hospital in Surabaya, East Java, Indonesia. The method used multiple linier regression analysis. Sample collection involve 30 physicians from general clinic. The analysis result show that communication styles, computer efficacy and competence affect significantly on electronic medical record satisfaction separately and simultaneously. Computer efficacy is the most influential and dominance affecting electronic medical record satisfaction. This research result is expected to be suggestion for hospital management to focus increase those factors especially computer efficacy that physician have, then satisfaction of electronic medical record will also increase.

Keywords: *Electronic Medical Records, Communication Styles, Computer Efficacy, Competence*



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	i
PERSETUJUAN TESIS.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PERNYATAAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Rerangka Teori.....	8
2.2.1 Komunikasi.....	8
2.2.1.1 Bentuk Komunikasi.....	18
2.2.2 Gaya Komunikasi.....	23
2.2.2.1 Faktor Gaya Komunikasi.....	29
2.2.2.2 Hambatan Gaya Komunikasi.....	30
2.2.3 Keterampilan.....	32
2.2.3.1 Pengertian Keterampilan.....	32
2.2.3.2 Dasar-Dasar Keterampilan.....	33
2.2.3.3 Jenis-Jenis Keterampilan.....	34
2.2.4 Keterampilan TIK.....	36

2.2.4.1 Pengertian Keterampilan TIK.....	36
2.2.4.2 Aspek-Aspek Keahlian Dalam Penggunaan Komputer.	37
2.2.5 Kompetensi.....	40
2.2.5.1 Pengertian Kompetensi.....	40
2.2.5.2 Karakteristik Kompetensi.....	41
2.2.5.3 Indikator Kompetensi.....	42
2.2.5.4 Tingkatan Kompetensi.....	43
2.2.5.5 Dimensi Kompetensi Individu.....	44
2.2.5.6 Standar Kompetensi Kedokteran.....	44
2.2.6 Kepuasan Konsumen.....	50
2.2.6.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	50
2.2.7 Layanan.....	51
2.2.7.1 Pengertian Layanan.....	51
2.2.7.2 Dimensi Layanan.....	52
2.2.8 Sistem.....	54
2.2.8.1 Pengertian Sistem.....	54
2.2.8.2 Sistem Informasi.....	54
2.2.9 Rekam Medis.....	55
2.2.9.1 Pengertian Rekam Medis.....	55
2.2.9.2 Kegunaan Sistem Rekam Medis.....	55
2.2.9.3 Rekam Medis Dokter Spesialis.....	56
2.2.10 Rekam Medis Elektronik.....	58
2.3 Kerangka Konsep Penelitian.....	59
2.4 Hipotesis.....	60

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian.....	62
3.2 Populasi dan Sampel.....	62
3.3 Jenis,Sumber dan Teknik Pengambilan Data.....	63
3.4 Variabel dan Definisi Operasional.....	64
3.5 Teknik Analisis Data.....	68
3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	68
3.5.1.1 Uji Normalitas.....	68

3.5.1.2 Uji Multikolinieritas.....	68
3.5.1.3 Uji Heteroskedastisitas.....	70
3.5.1.4 Uji Autokorelasi.....	73
3.5.2 Analisis Regresi.....	74
3.5.3 Pengujian Hipotesis.....	75

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Operasional.....	81
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	81
4.3 Analisa data dan Pengujian Hipotesis.....	89
4.3.1 Uji Normalitas.....	89
4.3.1.1 Uji Normalitas Variabel Gaya Komunikasi.....	90
4.3.1.2 Uji Normalitas Variabel Keterampilan TIK.....	90
4.3.1.3 Uji Normalitas Variabel Kompetensi.....	90
4.3.1.4 Uji Normalitas Variabel Kepuasan.....	91
4.3.2 Analisis Uji Multikolinieritas.....	91
4.3.3 Analisis Uji Heteroskedastisitas.....	91
4.3.4 Analisis Uji Autokorelasi.....	93
4.4 Pengujian Hipotesis.....	96
4.4.1 Uji t.....	96
4.4.2 Uji F.....	98
4.4.3 Adjusted R ²	100
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	101
4.5.1 Variabel Gaya Komunikasi.....	101
4.5.2 Variabel Keterampilan TIK.....	102
4.5.3 Variabel Kompetensi.....	103
4.5.4 Variabel Gaya Komunikasi, Keterampilan TIK dan Kompetensi Secara Simultan.....	104

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Saran.....	107

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Dilakukan.....	47
Tabel 2.2 Hipotesis.....	61
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	65
Tabel 3.2 Kriteria Pengujian Heteroskedastisiditas dengan Uji Glejser.....	72
Tabel 3.3 Kriteria Pengujian Autokorelasi dengan Uji Durbin-Watson.....	74
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	81
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Item Variabel Gaya Komunikasi.....	81
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Item Variabel Keterampilan TIK.....	84
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Item Variabel Kompetensi.....	85
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Item Variabel Kepuasan.....	88
Tabel 4.6 Uji Normalitas Variabel Gaya Komunikasi.....	90
Tabel 4.7 Uji Normalitas Variabel Keterampilan TIK.....	90
Tabel 4.8 Uji Normalitas Variabel Kompetensi.....	90
Tabel 4.9 Uji Normalitas Variabel Kepuasan.....	91
Tabel 4.10 Tabel Koefisien.....	92
Tabel 4.11 Hasil Uji Glejser.....	93
Tabel 4.12 Hasil Uji Durbin Watson.....	94
Tabel 4.13 Distribusi Nilai Durbin-Watson.....	94
Tabel 4.14 Kriteria Pengujian Autokorelasi.....	95
Tabel 4.15 Hasil Uji Run Test.....	96
Tabel 4.16 Hasil Uji-t.....	97
Tabel 4.17 Nilai t tabel.....	97

Tabel 4.18 Distribusi Nilai Tabel F.....	99
Tabel 4.19 Hasil Uji-F.....	100
Tabel 4.20 Adjusted R2.....	101



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	59
-------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	116
Lampiran 2 Skor.....	119
Lampiran 3 Distribusi Frekuensi.....	123
Lampiran 4 Uji Normalitas.....	128
Lampiran 5 Uji Multikolinieritas.....	141
Lampiran 6 Uji Heteroskedastisitas.....	143
Lampiran 7 Uji Autokorelasi.....	144
Lampiran 8 Hasil Regresi Linier.....	146
Lampiran 9 Curriculum Vitae.....	148
Lampiran 10 Form Bimbingan Tesis.....	149
Lampiran 11 Hasil Cek Plagiasi.....	150

