



Kemenkes
Poltekkes Tasikmalaya

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KOMUNIKASI EFEKTIF DAN TINGKAT
KEPUASAAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN RUMAH
SAKIT PRASETYA BUNDA TASIKMALAYA**

GHANI GANESHA NOER
P2.06.37.0.21.051

PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2024



HALAMAN JUDUL

**GAMBARAN KOMUNIKASI EFEKTIF DAN TINGKAT
KEPUASAAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN
RUMAH SAKIT PRASETYA BUNDA
TASIKMALAYA**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



GHANI GANESHA NOER

P2.06.37.0.21.051

**PRODI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2024**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Ghani Ganesha Noer

NIM : P20637021051

Tanggal : 11 juni 2024

Tanda Tangan:



HALAMAN PERSETUJUAN

KARYA TULIS ILMIAH

GAMBARAN KOMUNIKASI EFEKTIF DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN RUMAH SAKIT PRASETYA BUNDA TASIKMALAYA

Diajukan Oleh:

GHANI GANESHA NOER

P2.06.37.0.21.051

Telah Disetujui pada Tanggal
3 Mei 2024

Pembimbing Utama



Andi Suhenda, SKM, M.PH

NIP. 197509061998031001

Mengetahui,

Program Studi



Dedi Setiadi, SKM, M.Kes

NIP. 196311191986031003

HALAMAN PENGESAHAN

**GAMBARAN KOMUNIKASI EFEKTIF DAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN
PRASETYA BUNDA TASIKMALAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh

GHANI GANESHA NOER

P2.06.37.0.21.051

Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji

14 MEI 2024

Ketua Penguji

Andi Suhenda, SKM, M.PH

NIP. 197509061998031001

Penguji I

Diana Barsasella, MKM

NIP. 197912052014022001

Penguji II

Epi Edwar Lutpi, SKM., MKM

NIP.197008161989121001

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Ketua Program Studi

Dedi Setiadi, SKM, M.Kes

NIP. 196311191986031003

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Jurusan Perkam dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ghani Ganesha Noer

NIM : P2.06.37.0.21.051

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Jurusan Perkam dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Tasikmalaya Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya berjudul :

GAMBARAN KOMUNIKASI EFEKTIF DAN TINGKAT KEPUASAAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN RUMAH SAKIT PRASETYA BUNDA TASIKMALAYA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Jurusan Perkam dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tasikmalaya

Pada tanggal :

Yang Menyatakan

Ghani Ganesha Noer

P20637021051

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Dengan ucapan syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan bagi Penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal karya tulis ilmiah dengan judul Gambaran Komunikasi Efektif Dalam Tim Kesehatan Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Prasetya Bunda.

Penyusunan proposal karya tulis ilmiah ini terwujud atas bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada:

1. Yeni Amd., SST., Rmik selaku Kepala Rekam Medis Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda Tasikmalaya;
2. Dr. Dini Mariani, S.kep., Ns., M.Kep. Direktur Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
3. H. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes. Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
4. Andi Suhenda, SKM, M.PH selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;
5. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
6. Orang tua dan keluarga dan teman-teman yang telah mendo'akan serta memberi dukungan dalam pembuatan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan proposal karya tulis ilmiah ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna karena keterbatasan waktu dan kemampuan penulis, oleh karena itu penulis dengan tulus meminta kritik dan saran yang membangun dari pembaca sehingga digunakan untuk perbaikan lebih lanjut. Harapan penulis semoga karya tulis ilmiah ini bermanfaat bagi penulis khususnya serta bagi pembaca pada umumnya.

Tasikmalaya, Januari 2024

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Tasikmalaya
2024
Ghani Ganesha Noer

**GAMBARAN KOMUNIKASI EFEKTIF DAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PRASETYA BUNDA
TASIKMALAYA**

41 Hal, III Bab, 2 Tabel, 3 Gambar, 9 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang : Komunikasi yang efektif memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan terutama ditempat pendaftaran baik di rumah sakit maupun puskesmas. Komunikasi yang efektif antar petugas kesehatan di tempat pendaftaran dapat menghasilkan pelayanan yang terbaik bagi pasien. Selain itu, komunikasi efektif sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin baik komunikasi efektif maka kepuasan pasien akan semakin bertambah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Gambaran komunikasi yang efektif dengan kepuasan pasien Di Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya.

Metodologi Penelitian: Jenis Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian Deskriptif, Dengan populasi sebanyak 43085 responden dan sampel Penelitian ini adalah 100 responden rawat jalan yang diambil dengan Metode *Simple random Sampling*. Data diambil dengan cara mengisi kuisioner. Analisis Data yang di gunakan pada penelitian ini menggunakan Analisis Deskriptif.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian gambaran komunikasi efektif di tempat pendaftaran rumah sakit prasetya bunda tasikmalaya ditemukan hasil efektif dengan frekuensi 98% dan cukup efektif dengan frekuensi 2% dan mutu dengan frekuensi sebesar 69% dan tidak mutu dengan frekuensi sebesar 31%

Kesimpulan: Komunikasi efektif yang terjadi pada tempat pendaftaran di Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya sudah dikatakan efektif dengan frekuensi 98% dan Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmlaya sudah dapat dikatakan berkualitas dengan frekuensi 69%.

Kata Kunci: Komunikasi Efektif, Kepuasan Pasien

Daftar Pustaka: 31 (2012-2023)

*Ministry of Health of the Republic of Indonesia
Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
Department of Medical Records and Health Information
Diploma III Medical Records and Health Information Study Program
Tasikmalaya
2024
GHANI GANESHA NOER*

**OVERVIEW OF EFFECTIVE COMMUNICATION AND LEVEL OF PATIENT SATISFACTION
AT THE PRASETYA BUNDA TASIKMALAYA REGISTRATION PLACE**

41 Pages, III Chapters, 3 Tables, 2 Figures, 9 Attachments

ABSTRACT

Background: *Effective communication has an important role in improving the quality of service, especially at registration sites, both in hospitals and health centers. Effective communication between health workers at the registration site can produce the best service for patients. In addition, effective communication greatly influences patient satisfaction. The better the effective communication, the more patient satisfaction will increase. This research aims to determine the description of effective communication and patient satisfaction at the Prasetya Bunda Tasikmalaya Hospital.*

Research Methodology: *This type of research uses a quantitative method with a descriptive research design, with a population of 43,085 respondents and the sample for this research is 100 outpatient respondents taken using the simple random sampling method. Data was taken by filling in a questionnaire. Data analysis used in this research uses descriptive analysis.*

Research Results: *The results of the research describe effective communication at the hospital registration site Prasetya Bunda Tasikmalaya found effective results with a frequency of 98% and was quite effective with frequency 2% and quality with a frequency of 69% and no quality with a frequency of 31%*

Conclusion: *Effective communication occurred at the registration site at Prasetya Bunda Hospital Tasikmalaya has been said to be effective with a frequency of 98% and Prasetya Bunda Hospital Tasikmalaya can be said to be of high quality with a frequency of 69%*

Keywords: *Effective Communication, Patient Satisfaction*

Bibliography: *31 (2012-2023)*

PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini saya persembahkan untuk:

1. Alloh SWT, karena atas kuasa-Nya Karya Tulis Ini (KTI) ini dapat diselesaikan dengan lancar;
2. Ibu dan bapa yang saya cintai dan kasihi, Giniar Ganesyawati dan Dudi Sapari Mereka senantiasa memberikan dukungan dan doa bagi peneliti;
3. Saudara saya yakni Faiz Muhammad Jiaul Haq, yang sudah memberi dukungan kepada saya untuk mengerjakan Karya Tulis Ilmiah ini;
4. Andi Suhenda SKM,M.PH sebagai dosen pembimbing yang telah mengalokasikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;
5. Rekan-Rekan satu pembimbing semuanya telah berjuang bersama melewati proses bimbingan, revisi dan penulisan hasil penelitian ini;
6. Seluruh teman-teman RMIK angkatan 12 yang telah setia bersama melewati suka duka dalam penyusunan KTI ini;
7. Seluruh sahabat saya yakni Muhammad Fajri assidqi Pratama Gustiya Irijayanto Muhammad mirojul Mumin Muhammad Ridwan yang sudah memberi dukungan dan mefasilitasi atas pengerjaan Karya Tulis Ilmiah ini;
8. Sahabat perum saya yakni Ade Hidayat Azmi Sidiq Muhammad Rijal Firdaus, yang senantiasa terus menemani saya dalam pengerjaan Karya Tulis Ilmiah Ini
9. Keluarga serta sahabat yang lainnya yang telah memberikan dukungan dan do'a yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Semoga menjadi amal kebaikan dan menjadi do'a kembali untuk keluarga dan sahabat semua. Aamiin.

MOTTO

“Tetap lah tegak berdiri di atas bara api yang kau pijak walaupun dirimu terbakar hangus dan menjadi abu, akan tetapi abu itu akan menjadi pupuk yang baik bagi generasimu kelak”.

(Pe)

“Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan”.

(QS. Al insyirah ayat 5-6)

“Manusia rencana dan dunia punya realita, Terus apa yang kalian lakukan dengan kata (Taqwa = Berdoa)”.

(Staryen)

“Diam adalah kebijaksanaan namun sedikit orang yang melakukannya”.

(HR. Anas bin Malik)

“Barang siapa yang mengajak kebaikan maka orang tersebut akan mendapatkannya juga”.

(HR. Abu Dawud)

“Barang siapa yang tidak memiliki adab maka tidak akan ada ilmu baginya”.

(Imam al- basri)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
UNGKAPAN TERIMAKASIH	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
PERSEMBAHAN	x
MOTTO	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
E. Keaslian Peneliti.....	4
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Pustaka	9
B. Kerangka Teori.....	17
C. Kerangka Konsep	18
BAB III	19
METODE PENELITIAN	19
A. Jenis dan Desain Penelitian	19
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
C. Populasi,Sampel, Dan Teknik Sampling	19
D. Variabel Penelitian	20
E. Definisi Operasional.....	21
F. Instrument dan Cara Pengumpulan Data	22
G. Pengolahan data.....	22

H. Rencana Analisia Data.....	22
I. Etika Penelitian.....	23
J. Keterbatasan penelitian.....	23
K. Jalannya Penelitian.....	24
L. Jadwal Penelitian	25
BAB IV.....	26
HASIL DAN PEMBAHASAN	26
A. Gambaran Umum Rumah Sakit.....	26
B. Hasil Penelitian	28
C. Pembahasan.....	29
BAB V.....	34
SIMPULAN DAN SARAN	34
A. Simpuln	34
B. Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA.....	35
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	38
LAMPIRAN	39

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Peneliti	4
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	21
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	25
Tabel 4. 1 Komunikasi Efektif	28
Tabel 4. 2 Tingkat Kepuasan Pasien.....	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	17
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	18

LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar persetujuan judul
- Lampiran 2 Surat Keterangan
- Lampiran 3 Surat rekomendasi ujian proposal karya tulis ilmiah
- Lampiran 4 Lembar bimbingan proposal karya tulis ilmiah
- Lampiran 5 Bimbingan proposal siak
- Lampiran 6 Informed consent
- Lampiran 7 Lembar Penjelasan Pra-penelitian
- Lampiran 8 Pedoman wawancara
- Lampiran 9 Lembar Izin Pengambilan Data Rumah Sakit
- Lampiran 10 Lembar Kuesioner Yang Sudah Di isi Oleh Pasien
- Lampiran 11 Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Kuesioner Tentang
Komunikasi Efektif
- Lampiran 12 Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Kuesioner Tingkat Kepuasan
- Lampiran 13 Kesimpulan Rekapitulasi Jawaban Kuesioner
- Lampiran 14 Dokumentasi Pencarian Data Di Rumah Sakit
- Lampiran 15 Lembar Konsultasi Bimbingan
- Lampiran 16 Lembar konsultasi Bimbingan Siakad
- Lampiran 17 Lembar Rekomendasi Ujian KTI