



Kemenkes Poltekkes Tasikmalaya

KARYA TULIS ILMIAH

Disusun guna Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan Pendidikan
Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

TINGKAT KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN PENERAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS PENDAFTARAN DI UNIT RAWAT JALAN RSUD PANDEGA PANGANDARAN

DINA FATIANA LESTARI

NIM : P20637021019

**POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PRODI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
TASIKMALAYA**

2024



HALAMAN JUDUL

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN PENERAPAN
KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS PENDAFTARAN DI UNIT
RAWAT JALAN RSUD PANDEGA PANGANDARAN**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)

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



Dina Fatiana Lestari

P2.06.37.0.21.019

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

UNGKAPAN TERIMAKASIH

Segala rasa puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, suka maupun duka sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Penerapan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Di Unit Rawat Jalan RSUD Pandega Pangandaran” Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Diploma DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.

Saya menyadari dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah(KTI) ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. dr. Hj. Titi Sutiamah, MM selaku Direktur RSUD Pandega Pangandaran;
2. Hj. Ani Radiati, S.Pd, M.Kes selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. H. Dedi Setiadi, SKM, M. Kes selaku Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
4. Andi Suhenda.SKM,MPH selaku pembimbing dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;
5. Rizal Anthony, A. Md selaku kepala instalasi rekam medis dan informasi kesehatan RSUD Pandega Pangandaran;
6. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
7. Orang tua dan keluarga besar yang telah mendo’akan serta memberi dukungan dalam pembuatan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;

8. Teman-teman Angkatan 2021 dan sahabat penulis yang telah berjuang bersama-sama selama 3 tahun ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini bisa bermanfaat bagi semua pihak.

Tasikmalaya, Februari 2024

Penulis

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Tasikmalaya
2024
DINA FATIANA LESTARI**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN PENERAPAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL PETUGAS PENDAFTARAN DI UNIT RAWAT JALAN
RSUD PANDEGA PANGANDARAN**

48 Halaman, V Bab, 12 Tabel, 2 Gambar, 27 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Petugas pendaftaran yang memiliki kemampuan baik dalam berkomunikasi akan mudah menumbuhkan kepercayaan pasien. Kemampuan dalam berkomunikasi dalam hal ini adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal yang buruk akan berdampak pada proses pelayanan dan dapat mengurangi kepuasan pasien. Kepuasan jasa kesehatan tercapai jika apa yang didapatkan pasien melebihi harapannya. Kemampuan berkomunikasi petugas pendaftaran termasuk faktor pendukung dalam memberikan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan pasien dilihat dari cara petugas pendaftaran rawat jalan dalam menerapkan komunikasi interpersonal.

Metodologi Penelitian: Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan *desain* deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling*, dengan metode *accidental sampling*. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan di RSUD Pandega Pangandaran tahun 2024. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner.

Hasil: Hasil penelitian berdasarkan komunikasi interpersonal 57% puas, dimensi *responsives* 41% puas, *reliability* 59% puas, *assurance* 51% puas *empathy* 47% puas dan *tangible* 48% puas.

Kesimpulan: Penelitian mengenai kepuasan pasien di RSUD Pandega Pangandaran didapatkan hasil bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran sudah dirasa baik dan pasien merasa puas dilihat dari komunikasi interpersonal petugas dan berdasarkan dimensi *responsives*, *reliability*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien; komunikasi; rawat jalan.

Daftar Pustaka: (2008-2022).

*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
DINA FATIANA LESTARI*

**THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IS BASED ON THE ACCEPTANCE OF
INTERPERSONAL COMMUNICATION**

48 Pages, Chapter V, 12 Tables, 2 Pictures, 27 Appendices

ABSTRACT

Background: Registrar who has good communication skills will easily build patient confidence. The ability to communicate in this case is interpersonal communication. Health service satisfaction is achieved if what the patient gets exceeds his expectations. The ability to communicate with the registration officer is a supportive factor in providing patient satisfaction. The aim of this study is to find out the level of patient satisfaction seen from the way the registration officer practices street care in the implementation of interpersonal communication.

Research Methodology: This type of research uses quantitative with descriptive design. Sampling technique using non-probability sampling, with the method of accidental sampling. The population in this study is the road care patient at Pandega Bankaran RSUD in 2024. Data collection is done using a questionnaire.

Results: Research results based on interpersonal communication 57% satisfied, dimensions responsiveness 41% satisfactory, reliability 59% satisfying, assurance 51% satisfied empathy 47% content and tangible 48% content.

Conclusion: Research on patient satisfaction at RSUD Pandega Bankaran obtained results that the service provided by the registration officer has been felt well and the patient feels satisfied seen from the interpersonal communication officer and based on dimensions responsiveness, reliability, assurance, empathy and tangible

Keywords: Patient satisfaction; communication; street care.

Library List: (2008-2022).

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
UNGKAPAN TERIMAKASIH	vi
MOTTO.....	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
PERSEMBAHAN.....	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Tinjauan Pustaka	10
1. Rumah Sakit	10
2. Rawat Jalan	11
3. Pendaftaran Rawat Jalan	12
4. Komunikasi Interpersonal	13
5. Kepuasan Pasien.....	17
B. Kerangka Teori	21
C. Kerangka Konsep.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
A. Jenis dan Desain Penelitian	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	22

C. Subjek Penelitian.....	22
D. Teknik Sampling	23
E. Identifikasi Variabel.....	24
F. Definisi Operasional.....	24
G. Analisis Data.....	26
H. Uji Validitas & Reliabilitas	27
I. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	30
J. Pengolahan Data	30
K. Etika Penelitian	31
L. Jalannya Penelitian.....	32
M. Jadwal Penelitian.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Hasil Penelitian	36
B. Pembahasan	41
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	47
A. SIMPULAN.....	47
B. SARAN.....	47
DAFTAR PUSTAKA	32
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	35
LAMPIRAN	37

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	24
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Kuesioner	28
tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas	30
Tabel 3. 4 Scoring Kuesioner	31
Tabel 3. 5 Jadwal Penelitian	34
Tabel 4. 1 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Komunikasi Interpersonal	38
Tabel 4. 2 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Responsives</i>	38
Tabel 4. 3 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	39
Tabel 4. 4 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	39
Tabel 4. 5 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	40
Tabel 4. 6 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i>	40

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Teori	21
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Formulir Persetujuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 3 Studi Pendahuluan
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Proposal KTI
- Lampiran 5 Bimbingan Proposal KTI SIAK
- Lampiran 6 Surat Izin Studi Pendahuluan KESBANGPOL Pangandaran
- Lampiran 7 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan 2023 RSUD Pangandaran
- Lampiran 8 Surat Rekomendasi Sidang Proposal
- Lampiran 9 Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah (KTI)
- Lampiran 10 Surat Rekomendasi Sidang Hasil
- Lampiran 11 Usulan Kaji Etik
- Lampiran 12 Surat Permintaan Data
- Lampiran 13 Surat Permohonan Uji Validitas
- Lampiran 14 Surat Izin Uji Validitas KESBANGPOL Ciamis
- Lampiran 15 Izin Uji Validitas RSUD Ciamis
- Lampiran 16 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 17 Hasil Pengolahan Data Uji Validitas
- Lampiran 18 Rincian Biaya Penelitian RSUD Pandega Pangandaran
- Lampiran 19 Bukti Pembayaran Penelitian RSUD Pandega Pangandaran
- Lampiran 20 Surat Balasan Izin penelitian RSUD Pandega Pangandaran
- Lampiran 21 Surat Izin penelitian KESBANGPOL Pangandaran
- Lampiran 22 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner
- Lampiran 23 Hasil Pengolahan Data Kuesioner
- Lampiran 24 Lembar Persetujuan Responden (Informed Consent)
- Lampiran 25 Lembar Kuesioner
- Lampiran 26 Dokumentasi Uji Validitas RSUD Ciamis
- Lampiran 27 Dokumentasi Penelitian RSUD Pandega Pangandaran