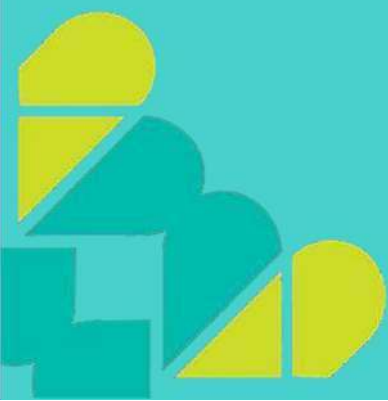


KARYA TULIS ILMIAH

GAMBARAN PERSEPSI PASIEN PADA KOMUNIKASI
INTERPERSONAL PETUGAS PENDAFTARAN UNIT RAWAT
JALAN DI RUMAH SAKIT HERMINA TASIKMALAYA
TAHUN 2025

ANDHIKA ADHIRAJASA
P2.06.37.0.22.003

PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTRIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
2025



HALAMAN JUDUL

**GAMBARAN PERSEPSI PASIEN PADA KOMUNIKASI
INTERPERSONAL PETUGAS PENDAFTARAN UNIT RAWAT
JALAN DI RUMAH SAKIT HERMINA TASIKMALAYA
TAHUN 2025**

KARYA TULIS ILMIAH

**Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan DIII Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan**



ANDHIKA ADHIRAJASA

NIM : P2.06.37.02.22.003

**PRODI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA**

2025

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat, karunia serta ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan Judul “Gambaran Persepsi Pasien Pada Komunikasi Interpersonal Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Hermina Tasikmalaya Tahun 2025”.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini terwujud atas bimbingan, Pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan Dengan segala kerendahan hati, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:.

1. dr. Rendra Fariadi, MARS. Selaku Direktur Rumah Sakit Hermina Tasikmalaya;
2. Dr. Dini Mariani, S.Kep., Ners., M.Kep selaku Direktur Politeknik Kesehatan Tasikmalaya;
3. Andi Suhenda, SKM, M.PH. Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
4. Ari Sukawan AMd, RMIK, SST,. M.Kes Selaku dosen penguji utama, atas arahan, masukan, dan bimbingan yang sangat berharga dalam proses penyelesaian Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.
5. Dewi Lena Suryani Kurniasih AMd, PK, SKM, MPH. Selaku dosen penguji kedua, atas arahan, bimbingan, dan dukungan yang diberikan. Masukan yang diberikan telah menjadi panduan yang penting dalam menyempurnakan karya tulis ilmiah ini.
6. Dedi Setiadi SKM, MKes. Selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Proposa Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;
7. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
8. Taufik Rizki Ramadhan, S.Psi. Selaku HRD di Rumah Sakit hermina Tasikmalaya;
9. Seluruh Karyawan dan Karyawati Rumah Sakit Hermina Tasikmalaya;

10. Orang tua dan keluarga dan teman-teman yang telah mendo'akan serta memberi dukungan dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa penyusunan karya tulis ilmiah ini masih memiliki banyak kekurangan dan belum sempurna, dikarenakan keterbatasan waktu serta kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis dengan tulus mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca untuk perbaikan lebih lanjut. Penulis berharap karya tulis ilmiah ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis sendiri, serta bagi pembaca.

Tasikmalaya, Januari 2025

Penulis

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Program Studi Diploma-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Tasikmalaya
2025
Andhika Adhirajasa**

**GAMBARAN PERSEPSI PASIEN PADA KOMUNIKASI
INTERPERSONAL UNIT RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
HERMINA TASIKMALAYA TAHUN 2025**

85 Halaman, 5 Bab, 7 Tabel, 3 Gambar, 11 Lampiran

ABSTRAK

Latar belakang: Komunikasi interpersonal petugas pendaftaran memiliki peran penting dalam membentuk persepsi awal pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit. Persepsi tersebut mencerminkan penilaian pasien terhadap aspek kejelasan informasi, empati, kesantunan, serta akurasi dan relevansi komunikasi yang disampaikan oleh petugas. **Metodologi Penelitian:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik accidental sampling terhadap 94 responden di Rumah Sakit Hermina Tasikmalaya. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner tertutup. **Hasil:** Sebagian besar responden menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap aspek-aspek komunikasi interpersonal, yakni kejelasan informasi (94%), empati (96%), kesantunan (97%), dan akurasi serta relevansi informasi (94%). Namun, masih ditemukan sebagian kecil pasien yang tidak setuju pada tiap indikator tersebut. **Pembahasan:** Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum komunikasi interpersonal petugas sudah baik, namun aspek kejelasan informasi dan empati perlu ditingkatkan. Kejelasan informasi yang kurang dapat menimbulkan kebingungan dan ketidakpastian pada pasien. Sementara kurangnya empati dapat menghambat terbentuknya hubungan yang hangat dan saling percaya antara pasien dan petugas. Pernyataan “Petugas memahami kondisi emosional pasien, Petugas menunjukkan kepedulian terhadap perasaan pasien, Petugas menjelaskan kondisi pasien berdasarkan hasil pemeriksaan” Responden memilih Sangat tidak setuju dengan jumlah 3 dengan nilai tertinggi. Begitu Juga dengan pernyataan “ Petugas memahami kondisi emosional pasien” responden menilai sebanyak 62 untuk nilai tertinggi **Saran:** Disarankan agar petugas pendaftaran meningkatkan kejelasan saat menyampaikan informasi serta lebih menunjukkan empati dan sikap santun dalam setiap interaksi, guna meningkatkan persepsi dan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Kata Kunci: Persepsi Pasien, Komunikasi Interpersonal, Petugas Pendaftaran, Rumah Sakit.

Daftar Pustaka: 30 (2014-2024)

**Ministry Of Health Of The Republic Of Indonesia
Health Polytechnic Tasikmalaya
Diploma-III Program in Medical Record and Health Information
Tasikmalaya
2025
Andhika Adhirajasa**

**PATIENTS' PERCEPTIONS OF INTERPERSONAL COMMUNICATION AT
THE OUTPATIENT REGISTRATION UNIT OF HERMINA HOSPITAL
TASIKMALAYA IN 2025**

85 Pages, 5 Chapters, 7 Tables, 3 Figures, 11 Appendices

ABSTRACT

Background: Interpersonal communication by registration officers plays a crucial role in shaping patients' initial perceptions of hospital service quality. These perceptions reflect patients' evaluations of clarity of information, empathy, politeness, as well as the accuracy and relevance of the communication provided. **Method:** This study used a quantitative descriptive approach with accidental sampling involving 94 respondents at Hermina Hospital Tasikmalaya. Data were collected through a structured questionnaire. **Results:** The majority of respondents agreed or strongly agreed with the interpersonal communication aspects assessed: clarity of information (94%), empathy (96%), politeness (97%), and accuracy and relevance of information (94%). However, a small portion of patients expressed disagreement with some of these aspects. **Discussion:** These findings indicate that interpersonal communication among registration officers is generally good. Nevertheless, improvements are needed in the areas of information clarity and empathy. Lack of clear information can lead to confusion and uncertainty for patients, while insufficient empathy can hinder the development of a trusting and supportive patient-staff relationship. Statement "The officer understands the patient's emotional state, the officer shows concern for the patient's feelings, the officer explains the patient's condition based on the results of the examination" Respondents voted Strongly disagree with the number of 3 with the highest score. Likewise, with the statement "The officer understands the patient's emotional condition", respondents rated 62 for the highest score. **Recommendation:** It is recommended that registration staff enhance the clarity of the information they provide and demonstrate greater empathy and politeness in interactions to improve patients' perceptions and overall satisfaction with hospital services.

Keywords: Patient Perception, Interpersonal Communication, Registration Officer, Hospital.

Bibliography: 30 (2011-2024)

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|------------|
| HALAMAN JUDUL | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | v |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | vi |
| UCAPAN TERIMA KASIH..... | vii |
| MOTTO | ix |
| ABSTRAK | x |
| <i>ABSTRACT</i> | xi |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | xv |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 3 |
| C. Tujuan Penelitian | 4 |
| D. Manfaat Penelitian | 4 |
| E. Keaslian Peneliti | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| A. Tinjauan Pustaka..... | 7 |
| B. Kerangka Teori | 20 |
| C. Kerangka Konsep..... | 21 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 22 |
| A. Jenis Dan Desain Penelitian..... | 22 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian..... | 22 |
| C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling | 22 |
| D. Variabel Penelitian..... | 23 |
| E. Definisi Operasional | 24 |
| F. Uji Validitas dan Reliabilitas | 25 |

| | | |
|--|--|-----------|
| G. | Instrumen Dan Cara Pengumpulan Data..... | 26 |
| H. | Pengolahan Data | 26 |
| I. | Cara Analisis Data | 27 |
| J. | Jalannya Penelitian..... | 28 |
| K. | Jadwal Penelitian | 30 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 31 |
| A. | Gambaran Umum Rumah Sakit Hermina Tasikmalaya..... | 31 |
| B. | Hasil Penelitian | 34 |
| C. | Pembahasan | 36 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... | | 46 |
| A. | Simpulan | 46 |
| B. | Saran | 47 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| LAMPIRAN | | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1. 1 Keaslian Peneltian..... | 5 |
| Tabel 3. 1 Definisi Oprasional | 24 |
| Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian..... | 30 |
| Tabel 4. 1 Kejelasan Informasi | 34 |
| Tabel 4. 2 Empati | 34 |
| Tabel 4. 3 Kesantunan..... | 35 |
| Tabel 4. 4 Relevansi dan Akurasi | 36 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2. 1 Kerangka Teori..... | 20 |
| Gambar 2. 2 Kerangka Konsep | 21 |
| Gambar 4. 1 Rumah Sakit Hermina Tasikmalaya..... | 31 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Formulir persetujuan tugas akhir
- Lampiran 2 Lembar permohonan studi pendahuluan
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Surat jawaban permohonan studi pendahuluan RS Hermina
Tasikmalaya
- Lampiran 5 Lembar bimbingan karya tulis ilmiah
- Lampiran 6 Data Populasi
- Lampiran 7 Rekomendasi Sidang Hasil
- Lampiran 8 Kaji etik penelitian
- Lampiran 9 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 10 Hasil Penelitian
- Lampiran 11 Surat Izin Penelitian