



KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN PELAKSANAAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL ANTARA PETUGAS PENDAFTARAN
DENGAN LANSIA DI TPPRJ RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH DOKTER SOEKARDJO**

DESI NOVITASARI

NIM. P2.06.37.0.22.048

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA

**REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
TASIKMALAYA**

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

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

TAHUN 2025

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Penyusunan Proposal KTI ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan berkahnya yang telah membimbing langkah-langkah saya dalam menyelesaikan tugas akhir saya;
2. Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners., M.Kep selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. Andi Suhenda, SKM., MPH selaku Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya sekaligus selaku pembimbing dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah ini;
4. Dr. Budi Tirmadi selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soekardjo;
5. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
6. Orang tua dan keluarga yang telah mendoakan serta memberi dukungan dalam pembuatan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini; dan
7. Teman-teman yang telah mendukung dan membantu saya dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah 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, 2024

Desi Novitasari

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
2025
Desi Novitasari

**GAMBARAN PELAKSANAAN KOMUNIKASI *INTERPERSONAL* ANTARA PETUGAS
PENDAFTARAN DENGAN LANSIA DI TPPRJ RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
DOKTER SOEKARDJO**

47 Halaman, 5 Bab, 3 Tabel, 2 Gambar

ABSTRAK

Latar Belakang: Rumah Sakit adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat inap dan rawat jalan. Sebelum mendapatkan pelayanan rawat jalan pasien harus terlebih dahulu mendaftar di loket pendaftaran rawat jalan. Komunikasi antara petugas dengan pasien sangat penting untuk mengetahui kebutuhan dan keluhan pasien. Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi verbal dan nonverbal yang saling memengaruhi persepsi lawan komunikasinya, efektivitas komunikasi interpersonal yaitu keterbukaan, mendukung, sikap positif, empati dan kesetaraan. Sangat penting untuk memecahkan masalah pasien, terutama pasien lansia yang banyak mengalami penurunan fungsi fisik dan psikis. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pelaksanaan komunikasi interpersonal antara petugas pendaftaran dengan pasien lansia di TPPRJ Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soekardjo

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain studi kasus, dan pengumpulan data dilakukan melalui Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling yang dilakukan kepada informan.

Hasil Penelitian: Berdasarkan analisis deskripsi yang berfokus kepada efektivitas komunikasi *interpersonal* menunjukan, komunikasi *interpersonal* antara petugas pendaftaran dengan pasien lansia dilihat dari efektivitas sikap positif, empati dan kesetaraan sudah berjalan dengan baik. Namun pada efektivitas keterbukaan dan mendukung masih belum berjalan dengan baik, karena pelayanan pendaftaran dilakukan setiap hari seperti rutinitas, sehingga petugas mengutamakan efisiensi. Sementara dukungan masih spontan dan belum menjadi kebiasaan.

Kata Kunci: Rumah Sakit, Komunikasi *Interpersonal*, Lansia

Ministry of Health of the Republic of Indonesia
Tasikmalaya Health Polytechnic
Medical Records and Health Information Departement
Diploma III Medical Records and Health Information Study Program

2024

Desi Novitasari

**OVERVIEW OF INTERPERSONAL COMMUNICATION IMPLEMENTATION BETWEEN
REGISTRATION OFFICERS AND ELDERLY PATIENTS AT THE OUTPATIENT
REGISTRATION UNIT OF DOCTOR SOEKARDJO REGIONAL GENERAL HOSPITAL**

47 Pages, 5 Chapters, 3 Tabels, 3 Figures

ABSTRACT

Background: A hospital is a healthcare facility that provides emergency services, inpatient care, and outpatient services. Before receiving outpatient care, patients must first register at the outpatient registration counter. Communication between staff and patients is essential to understand the patients' needs and complaints. Interpersonal communication refers to verbal and nonverbal interactions that mutually influence each other's perceptions. The effectiveness of interpersonal communication includes openness, supportiveness, positive attitude, empathy, and equality. This is particularly important in addressing patients' problems, especially elderly patients who often experience physical and psychological decline. This study aims to describe the implementation of interpersonal communication between registration officers and elderly patients at the Outpatient Registration Unit of Dr. Soekardjo Regional General Hospital.

Research Method: This study uses a qualitative method with a case study design, and data collection is conducted through Observation, Interviews, and Documentation. Sampling is carried out using purposive sampling techniques, which are applied to the informants.

Result: Based on the descriptive analysis focusing on the effectiveness of interpersonal communication, it was found that the communication between registration staff and elderly patients was effective in terms of positive attitude, empathy, and equality. However, the aspects of openness and support were not implemented effectively. This is due to the registration service being a daily routine, leading staff to prioritize efficiency. Additionally, the support provided remains spontaneous and has not yet become a habitual practice.

Keywords: Hospital, Outpatient Registration Unit, Interpersonal Communication

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II.....	8
A. Tinjauan Pustaka.....	8
B. Kerangka Teori.....	18
C. Kerangka Konsep.....	19
BAB III.....	20
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	20
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	20
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	22
E. Definisi Operasional.....	22
F. Keabsahan Data.....	22

G.	Triangulasi Data	23
H.	Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	24
I.	Pengolahan Data	25
J.	Rencana Analisis Data	26
K.	Keterbatasan dan Kelemahan Penelitian	27
L.	Etika Penelitian.....	27
M.	Jalannya Penelitian	28
N.	Jadwal Penelitian	30
BAB IV		31
A.	Gambaran Umum Rumah Sakit.....	31
B.	Hasil Penelitian.....	34
C.	Pembahasan	41
BAB V		48
A.	Kesimpulan.....	48
B.	Saran	49
DAFTAR PUSTAKA		50
RIWAYAT KEHIDUPAN PENULIS		52
LAMPIRAN		53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	18
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	19

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Keaslian Penelitian.....	6
Table 2.1 Definisi Operasional	22
Table 3.1 Jadwal Penelitian.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Formulir Persetujuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 2 Surat Persetujuan Judul
- Lampiran 3 Surat Studi Pendahuluan
- Lampiran 4 Surat Studi Pendahuluan RSUD dr. Soekardjo
- Lampiran 5 Surat Studi Pendahuluan RSUD dr. Soekardjo
- Lampiran 6 Formulir Persetujuan Penelitian
- Lampiran 7 Pedoman Wawancara
- Lampiran 8 Rekomendasi ujian proposal karya ilmiah
- Lampiran 9 lembar bimbingan
- Lampiran 10 Lembar Observasi
- Lampiran 11 Surat izin penelitian
- Lampiran 12 surat izin penelitian rumah sakit
- Lampiran 13 surat kaji etik
- Lampiran 14 matriks wawancara
- Lampiran 15 lembar bimbingan Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 16 Surat rekomendasi persetujuan siding
- Lampiran 17 Bukti hasil penelitian di RSUD dr. Soekardjo
- Lampiran 18 Transkrip wawancara
- Lampiran 19 Data kunjungan pasien lansia RSUD dr. Soekardjo