



Kemenkes
Poltekkes Tasikmalaya

KARYA TULIS ILMIAH

**PERAN KOMUNIKASI VERBAL DAN NON-VERBAL DALAM
KEPUASAN PASIEN DI PENDAFTARAN RAWAT JALAN RUMAH
SAKIT UMUM PRASETYA BUNDA
KOTA TASIKMALAYA**

**APRILIANTI NURFAUZI
P2.06.37.0.22.005**

**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**



HALAMAN JUDUL

**PERAN KOMUNIKASI VERBAL DAN NON-VERBAL DALAM
KEPUASAN PASIEN DI PENDAFTARAN RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT UMUM PRASETYA BUNDA
KOTA TASIKMALAYA**



APRILIANTI NURFAUZI

P20637022005

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM STUDI DIII REKAM MEDIS DAN
INFORMASI KESEHATAN**

2025

**PERAN KOMUNIKASI VERBAL DAN NON-VERBAL DALAM KEPUASAN PASIEN
DI PENDAFTARAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM PRASETYA BUNDA
KOTA TASIKMALAYA**

62 Halaman, 5 Bab, 11 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan peran komunikasi verbal dan non-verbal petugas pendaftaran rawat jalan terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda Kota Tasikmalaya. Kendala yang ditemukan meliputi kurangnya kepekaan petugas. Untuk mengatasi kendala tersebut, diperlukan pelatihan komunikasi bagi petugas yaitu pelatihan service excellence untuk meningkatkan pelayanan prima.

Metodologi Penelitian: Jenis penelitian kualitatif dengan desain deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan lembar observasi tentang komunikasi verbal dan non-verbal serta kepuasan pasien dalam pelayanan di rawat jalan dengan subjek penelitian 1 informan kunci kepala rekam medis RSUD Prasetya Bunda, 3 informan utama pasien yang sedang berobat jalan, dan 1 informan tambahan/ pendukung yaitu petugas pendaftaran rawat jalan. RSUD Prasetya Bunda.

Hasil Penelitian : Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa proses pendaftaran rawat jalan di RSUD Prasetya Bunda secara verbal petugas menyampaikan informasi secara jelas, sopan, dan ramah. Komunikasi non-verbal seperti senyuman, kontak mata, dan penampilan rapi turut menciptakan kenyamanan bagi pasien. Sebagian besar pasien merasa puas, meskipun ada saran agar kepekaan petugas terhadap kondisi pasien lebih ditingkatkan, terutama dalam menghadapi pasien yang belum memahami prosedur.

Kesimpulan : Petugas pendaftaran di RSUD Prasetya Bunda telah menerapkan komunikasi verbal dan non-verbal secara efektif, ditandai dengan penyampaian informasi yang ramah, jelas, serta sikap sopan dan profesional. Pasien merasa puas dengan pelayanan yang cepat, responsif, dan memberi kenyamanan. Meski begitu, peningkatan kepekaan petugas terhadap kondisi pasien tetap diperlukan untuk menjaga kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, komunikasi non-verbal, komunikasi verbal, pendaftaran rawat jalan, pelayanan kesehatan.

MINISTRY OF HEALTH OF THE REPUBLIC OF INDONESIA
Health Polytechnic Tasikmalaya
Diploma-III Program in Medical Record and Health Information
Tasikmalaya
2025
Aprilianti Nurfauzi

THE ROLE OF VERBAL AND NON-VERBAL COMMUNICATION IN PATIENT SATISFACTION AT OUTPATIENT REGISTRATION OF PRASETYA BUNDA GENERAL HOSPITAL, TAsIKMALAYA CITY

62 Pages, 5 Chapters, 11 Appendices

ABSTRACT

Background: This study aims to describe the role of verbal and non-verbal communication of outpatient registration officers on the level of patient satisfaction at Prasetya Bunda General Hospital, Tasikmalaya City. The obstacles found include the lack of sensitivity of officers. To overcome these obstacles, communication training is needed for officers, namely service excellence training to improve excellent service..

Research Methodology: Qualitative research type with descriptive design. Data collection techniques using interviews and observation sheets on verbal and non-verbal communication and patient satisfaction in outpatient services with research subjects of 1 key informant, the head of medical records at Prasetya Bunda Hospital, 3 main informants of patients undergoing outpatient treatment, and 1 additional/supporting informant, namely the outpatient registration officer. Prasetya Bunda Hospital..

Research Results: The results of interviews and observations show that the outpatient registration process at RSU Prasetya Bunda verbally, officers convey information clearly, politely, and friendly. Non-verbal communication such as smiling, eye contact, and neat appearance also create comfort for patients. Most patients feel satisfied, although there are suggestions that the sensitivity of officers to the patient's condition be improved, especially in dealing with patients who do not understand the procedure.

Conclusion: The registration officers at RSU Prasetya Bunda have implemented verbal and non-verbal communication effectively, characterized by the delivery of information in a friendly, clear manner, and a polite and professional attitude. Patients are satisfied with the fast, responsive, and comfortable service. However, increasing the sensitivity of officers to patient conditions is still needed to maintain the overall quality of service.

Keywords: Patient satisfaction, non-verbal communication, verbal communication, outpatient registration, health services.

KATA PENGANTAR

Puji syukur marilah kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “ Peran Komunikasi Verbal dan Non-Verbal Dalam Kepuasan Pasien di Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda Kota Tasikmalaya ” dengan tepat waktu.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun untuk memenuhi tugas akhir. Selain itu penelitian ini bertujuan menambah pengetahuan dan wawasan mengenai rancangan untuk membuat sebuah perancangan sistem informasi. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Diana Barsasella, MKM, Ph.D selaku Dosen Pembimbing. Ucapan terima kasih juga di sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu diselesaikannya penelitian ini. Penulis menyadari penelitian ini jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan penelitian ini.

Tasikmalaya, Januari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	x
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR.....	xix
DAFTAR ISI	xx
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Keaslian Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Pustaka	6
1. Rumah Sakit	6
2. Kepuasan.....	6
3. Komunikasi.....	9
B. Kerangka Teori	25
C. Kerangka Konsep.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis dan Desain Penelitian	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
C. Subjek Penelitian.....	28
D. Variabel Penelitian	29
E. Variabel Kerja	29
F. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	31
G. Triagulasi Data	33

H. Pengolahan Data.....	34
I. Etika Penelitian	35
J. Keterbatasan penelitian	36
K. Jalanya Penelitian	36
L. Jadwal Penelitian.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
A. Hasil Penelitian.....	58
B. Pembahasan	71
BAB V KESIMPULAN.....	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	85
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	4
Tabel 2.3 Definisi Operasional	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Teori.....	25
Gambar 2 Kerangka Konsep	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Persetujuan Judul.....	94
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Judul	60
Lampiran 3 Studi Pendahuluan	62
Lampiran 4 Lembar Bimbingan	64
Lampiran 5 Lembar Ujian Proposal.....	64
Lampiran 6 Lembar Izin Penelitian.....	66
Lampiran 7 Lembar Persetujuan Penjelasan	67
Lampiran 8 Formulir Pernyataan Responden	68
Lampiran 9 Surat Izin Etik Penelitian.....	73
Lampiran 10 Lembar Bimbingan Hasil Karya Tulis Ilmiah	74
Lampiran 11 Rekomendasi Sidang Karya Tulis Ilmiah.....	75