

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL  
PETUGAS PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI RSUD dr.SOEKARDJO TASIKMALAYA**

**KARYA TULIS ILMIAH**



**NUR'AFIA AZ ZAHRA**

**P2.06.37.0.20.050**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA  
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
PRODI DII REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
TASIKMALAYA**

**2023**

**HALAMAN JUDUL**

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL  
PETUGAS PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI RSUD dr.SOEKARDJO TASIKMALAYA**

**KARYA TULIS ILMIAH**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Tugas Akhir dalam Menyelesaikan  
Pendidikan Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



**NUR'AFIA AZ ZAHRA**

**P2.06.37.0.20.050**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA  
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
PRODI DII REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
TASIKMALAYA**

**2023**

## UNGKAPAN TERIMAKASIH

Puji serta syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, penulis telah menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) berjudul “Hubungan Antara Komunikasi Verbal dan Non Verbal Petugas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di RSUD dr.Soekardjo Tasikmalaya”. Dengan selesainya proposal ini, bukan perjalanan akhir tetapi awal baru untuk memulai kehidupan sebenarnya. Dibalik proses penulisan proposal ini terdapat orang-orang yang senantiasa memberikan dukungan, bimbingan dan semangatnya. Secara khusus penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. dr. Budi Tirmadi selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr.Soekardjo Kota Tasikmalaya.
2. Hj. Ani Radiarti, S.Pd, M.Kes. selaku Direktur Potekkes Kemenkes Tasikmalaya.
3. Dedi Kusnadi, S.Sos selaku Kepala Rekam Medis Rumah Sakit Umum Daerah dr.Soekardjo Kota Tasikmalaya
4. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes. selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Tasikmalaya Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
5. Andi Suhenda, SKM, MPH selaku dosen pembimbing Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Tasikmalaya
6. Bapak/ibu dosen Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Tasikmalaya.
7. Seluruh karyawan/karyawati Rumah Sakit Umum Daerah dr.Soekardjo Kota Tasikmalaya
8. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan baik materi ataupun doa, teman-teman serta semua pihak yang memberi semangat dalam penyusunan proposal ini.

Penulisan KTI ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis menerima segala masukan dan kritik yang membangun untuk perbaikan KTI. Dengan adanya KTI ini penulis berharap bisa bermanfaat bagi berbagai pihak

Tasikmalaya, April 2023

Penulis

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL PETUGAS PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSUD dr.SOEKARDJO TASIKMALAYA**

**67 Halaman, V Bab, 9 Gambar, 7 Tabel, 32 Lampiran**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Mutu layanan kesehatan ialah layanan yang diberikan bisa memberi rasa puas kepada pasien. Proses pemberian pelayanan mempengaruhi mutu di rumah sakit. Kepedulian terhadap pelanggan merupakan upaya dalam meningkatkan mutu, dengan melihat bagaimana pasien diperlakukan saat mendapatkan pelayanan. Kepuasan pasien merupakan perasaan yang timbul setelah membandingkan harapan dan kenyataan yang diterima. Studi pendahuluan menunjukkan 4 dari 5 pasien menyatakan tidak puas terhadap komunikasi verbal dan non verbal petugas pelayanan pendaftaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi verbal dan non verbal petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di RSUD dr.Soekardjo Tasikmalaya.

**Metodologi Penelitian:** Kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, dengan analisa univariat dan bivariat menggunakan uji statistik *chi-square*. Populasi pasien rawat jalan dengan total sampel 100 orang.

**Hasil Penelitian:** Komunikasi verbal 72% baik, komunikasi non verbal 72% baik, dan kepuasan pasien 75% puas, serta diperoleh nilai *p-value*  $0,001 < 0,05$  yang artinya terdapat hubungan antara komunikasi verbal dan non verbal petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien.

**Kesimpulan:** Secara garis besar komunikasi verbal dan non verbal petugas TPRJ baik, dan pasien merasa puas, serta terdapat hubungan antara komunikasi verbal dan non verbal petugas pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Komunikasi Verbal, Komunikasi Non Verbal

**Daftar Pustaka:** 45 (2008-2022)

***THE RELATION BETWEEN VERBAL AND NON-VERBAL COMMUNICATION OF  
OUTPATIENT REGISTRATION STAFF WITH PATIENT'S SATISFACTION AT DR.  
SOEKARDJO TASIKMALAYA HOSPITAL***

***67 Pages, V Chapters, 9 Pictures, 7 Tables, 32 Encloser***

**ABSTRACT**

***Background:*** Quality of health services is the service that provided to satisfied the health service user. Therefore, the quality of the hospital can be seen and influenced by the service delivery process. Customers concern is one of the effort to improve the quality, by looking at how the patient are treated when they are getting the services. Patient's satisfaction is the feeling that arise after comparing hope and the accepted reality. Based on the previous research, 4 out of 5 patients claimed not to be satisfied with the verbal and non-verbal communication that came from the registration service officer. The purpose of this study is to determine the relation between verbal and non-verbal communication of outpatient care staff with patient's satisfaction at Dr. Soekardjo Tasikmalaya Hospital.

***Research Methods:*** Quantitative research with cross-sectional design, using accidental-sampling. With univariate and bivariate analysis, using chi-square statistical tests. Population in outpatients with a total sampels of 100 respondents.

***Result:*** Verbal and non-verbal communication of outpatient care staff was categorized as good (72% each), and patient satisfaction was categorized as satisfied as many 75%. The result of p-value  $0,001 < 0,005$ , meaning that there is a relationship between verbal and non-verbal communication of outpatient care staff with patient's satisfaction.

***Conclusion:*** In general, verbal and non-verbal communication of outpatient care staff was good, and patients were satisfied, and there was a relationship between verbal and non-verbal communication of outpatient care staff and patient satisfaction.

***Keywords:*** Satisfaction, verbal communication, non-verbal communication

***Literature:*** 45 (2008-2022)

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINILITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>v</b>
<b>UNGKAPAN TERIMAKASIH .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Telaah Pustaka .....	8
B. Kerangka Teori.....	27
C. Kerangka Konsep.....	28
D. Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Jenis dan Desain Penelitian .....	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	29
C. Subjek Penelitian.....	29
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	31
E. Definisi Operasional.....	32
F. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	35
G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	37

H. Pengolahan Data.....	38
I. Analisis Data .....	41
J. Etika Penelitian .....	42
K. Keterbatasan Penelitian.....	43
L. Jalannya Penelitian.....	43
M. Jadwal Penelitian.....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
A. Hasil Penelitian .....	45
B. Pembahasan.....	55
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>65</b>
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....	32
Tabel 3. 2 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	36
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .....	36
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	44
Tabel 4. 1 Analisis Univariat Variabel Dependent dan independent RSUD dr.Soekardjo Kota Tasikmalaya tahun 2023 .....	50
Tabel 4. 2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Komunikasi Verbal dan Non Verbal di RSUD dr.Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2023 .....	54



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	27
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep .....	28
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	47
Gambar 4. 2 Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Gambar 4. 3 Karakteristik Pasien Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	48
Gambar 4. 4 Karakteristik Pasien Berdasarkan Status Pekerjaan .....	49
Gambar 4. 5 Komunikasi Verbal Petugas Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.....	51
Gambar 4. 6 Komunikasi Non Verbal Petugas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan.....	52
Gambar 4. 7 Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan .....	53

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Pengantar Studi Pendahuluan
- Lampiran 2 Lampiran Surat Pengantar Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 3 Jawaban Surat Pengantar Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 4 Surat Pengantar Izin Penelitian
- Lampiran 5 Lampiran Surat Pengantar Izin Penelitian
- Lampiran 6 Jawaban Surat Pengantar Izin Penelitian
- Lampiran 7 Surat Pengantar Izin Uji Validitas Kuesioner
- Lampiran 8 Jawaban Surat Izin Uji Validitas Kuesioner
- Lampiran 9 Surat Pengantar Kaji Etik
- Lampiran 10 Lampiran Surat Pengantar Kaji Etik
- Lampiran 11 Hasil Kaji Etik
- Lampiran 12 Lembar Persetujuan Judul
- Lampiran 13 Lembar PSP
- Lampiran 14 Lembar Informed Consent
- Lampiran 15 Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 16 Lembar Bimbingan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI)
- Lampiran 17 Lembar Bimbingan Hasil Karya Tulis Ilmiah (KTI)
- Lampiran 18 Lembar Rekomendasi Ujian Proposal
- Lampiran 19 Lembar Rekomendasi Ujian Hasil
- Lampiran 20 Lembar Laporan Kunjungan Rawat Jalan
- Lampiran 21 SPO Penerimaan Pasien Lama Rawat Jalan
- Lampiran 22 SPO Penerimaan Pasien Baru Rawat Jalan
- Lampiran 23 Master Tabel Uji Validasi Kuesioner
- Lampiran 24 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 25 Master Tabel Penelitian
- Lampiran 26 Hasil Univariat Karakteristik Responden
- Lampiran 27 Hasil Univariat Komunikasi Verbal
- Lampiran 28 Analisi Univariat Komunikasi Non Verbal
- Lampiran 29 Hasil Univariat Kepuasan Pasien
- Lampiran 30 Hasil Bivariat Komunikasi Verbal dengan Kepuasan Pasien
- Lampiran 31 Hasil Bivariat Komunikasi Non Verbal dengan Kepuasan Pasien

## Lampiran 32 Dokumentasi Kegiatan Pengambilan Data