

KARYA TULIS ILMIAH

**HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PMIK DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN
PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PINDAD TUREN**



Oleh
MUHAMMAD REZA FAHLEVI
NIM 205061

**PROGRAM STUDI D-III
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG
2023**

KARYA TULIS ILMIAH

HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PMIK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PINDAD TUREN



diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi D-III Rekam Medis dan informasi Kesehatan dan mencapai gelar Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Oleh
MUHAMMAD REZA FAHLEVI
NIM 205061

**PROGRAM STUDI D-III
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG
2023**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

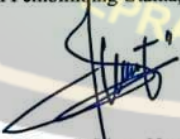
Proposal berjudul " Hubungan Komunikasi Efektif PMIK Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Pindad Turen" telah disetujui pada:

hari, tanggal : Jumat, 31 Maret 2023

tempat : Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota


Untung Slamet S, S.kep., Ners., M.kes
NIDN. 0728036402


Lilik Afifah, SE., M.Kes
NIDN 0709047002

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

Hubungan Komunikasi Efektif PMIK Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di
Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Pindad Turen

Oleh :

MUHAMMAD REZA FAHLEVI

NIM 205061

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Seminar Hasil

Pada tanggal 31 Maret 2023

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan


Ketua : Retno Dewi Priskusanti, SST., M.P.H

Anggota I : Untung Slamet S, S.kep., Ners., M.kes

Anggota II : Lilik Afifah, SE., M.Kes

Mengetahui,

Kaprodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan


Fita Rusdiana Ikawati, SE., MM., M.Kes
NIDN 2116097801

PERNYATAAN ORISINALITAS

yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Reza Fahlevi

NIM : 205061

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah berjudul "Hubungan Komunikasi Efektif Pmik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Pindad Turen". Aspek kewanitaan dan kerahasiaan Rekam Medis di rumah sakit adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam karya Tulis Ilmiah tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar Pustaka

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas Karya Tulis Ilmiah ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Karya Tulis Ilmiah dan gelar yang saya peroleh dari hal tersebut.

Malang, 31 maret 2023

Yang bertanda tangan dibawah ini



Muhammad Reza Fahlevi

205061

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Reza Fahlevi
NIM : 205061
Program Studi : Diploma III RMIK

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul :

“Hubungan Komunikasi Efektif Pmik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Pindad Turen”

Saya susun tanpa Tindakan plagiarism, apabila dikemudian hari ternyata saya terbukti melakukan plagiarism, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang diberikan

Malang, 31 Maret 2023


Muhammad Reza Fahlevi

PRAKATA

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang sentiasa melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya berupa kemampuan berfikir dan menganalisis sehingga dapat terwujud karya tulis ilmiah dengan judul “Hubungan Komunikasi Efektif Pmik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Pindad Turen”.

Karya tulis ilmiah ini disusun guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di program studi D-III rekam medis dan informasi Kesehatan institute teknologi sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen malang.

Penyusunan karya tulis ilmiah ini, saya telah banyak menerima bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, sehingga dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Arif Efendi, S.Kes., SH.(Adv), S.Kep., Ners, MM., M.Kes. selaku Rektor Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS DR. Soepraoen Kesdam V/brawijaya.
2. Bapak dr. Juliati Koesrini, A.Per.Pend., M.KPd selaku Dekan fakultas Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS DR. Soepraoen Kesdam V/brawijaya.
3. Ibu Fita Rusdian Ikawati, SE, MM, M.Kes selaku Kaprodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS DR. Soepraoen Kesdam V/brawijaya.
4. Bapak Untung Slamet S, S.Kep., Ners., M.Kes. selaku pembimbing utama , Ibu Lilik Afifah, SE., M.Kes selaku dosen pembimbing Anggota, Dan Ibu Retno Dewi Prisusanti, S.ST., MPH. selaku penguji yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perihatin dalam Karya Tulis Ilmih.
5. Kedua orang tua meskipun ayah telah tiada, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat serta atas kesabaran yang luar biasa dan sentiasa memberikan doa dan bantuan baik berupa moral maupun materi selama penyusunan Karya Tulis ilmiah.
6. Sahabat-sahabatku dan rekan rekan seperjuangan yang asaya banggakan dan semua pihakyang telah membantu dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini.

Malang, 31 Maret 2023

penulis

RINGKASAN

Hubungan Komunikasi Efektif Pmik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Pindad Turen; Muhammad Reza Fahlevi; 205061; 86 halaman; Program Studi Ilmu D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

hubungan antara komunikasi efektif dan kepuasan pasien dalam mutu pelayanan di rumah sakit Pindad Turen sebagai fasilitas layanan kesehatan yang menyediakan perawatan rawat jalan, berupaya untuk memahami dampak komunikasi dalam memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif, dengan mengumpulkan data melalui kuesioner sebanyak 70 yang diberikan kepada pasien rawat jalan yang telah mengalami proses pendaftaran di rumah sakit tersebut. metode penelitian menggunakan uji perhitungan chi-square.

Pada hasil Frekuensi Kepuasan Pasien di RS Pindad Turen di dapatkan hasil Sebagian besar 82,86% atau sebanyak 57 orang cukup puas. Sebagian kecil 2,86% kurang puas atau sebanyak 2 orang. Dan untuk tidak puas dan puas mendapatkan hasil 0 sehingga dapat disimpulkan pasien rata-rata cukup puas akan pelayanan di rumah sakit Pindad Turen. Analisis uji perhitungan *Chi-Square* diperoleh nilai Asymp. Sig sebesar $0,000 < 0,05$ dan Hasil analisa didapatkan r hitung $0,884 < r$ tabel $0,065$. yang berarti H_a diterima dan H_0 ditolak dengan taraf hubungan signifikan $\alpha = 0,05$ (nilai x^2 hitung $> x^2$ tabel) sesuai dengan hasil dari SPSS IMBS 25. Dari data tersebut dapat disimpulkan adanya hubungan antara Komunikasi Efektif dan Kepuasan Pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan positif dan negatif yang signifikan antara komunikasi efektif dan tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa mereka menerima komunikasi yang jelas dan responsif dari petugas PMIK cenderung lebih puas dengan pengalaman mereka di rumah sakit. Kesopanan dalam berkomunikasi juga ditemukan berpengaruh pada peningkatan tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini memiliki implikasi penting untuk perbaikan layanan pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit ini. Rekomendasi termasuk memberikan pelatihan kepada petugas PMIK dalam komunikasi efektif, serta memantau dan mengevaluasi praktik komunikasi mereka secara berkala. Dengan demikian, diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan menjaga standar pelayanan yang tinggi.



SUMMARY

The Relationship between Effective PMIK Communication and Patient Satisfaction at the Outpatient Registration of Pindad Turen Hospital; Muhammad Reza Fahlevi; 205061; 86 pages; D-III Health Record and Health Information Sciences Study Program, Institute of Science and Health Technology, dr. Soepraoen Hospital, Malang.

This research aims to investigate the relationship between effective communication and patient satisfaction in the quality of services at Pindad Turen Hospital, a healthcare facility that provides outpatient care. It seeks to understand the impact of communication on influencing patients' perceptions of service quality.

This study used a quantitative approach, collecting data through a questionnaire distributed to 70 outpatient patients who had undergone the registration process at the hospital, along with chi-square calculations.

The results regarding patient satisfaction at Pindad Turen Hospital showed that the majority, 82.86% or 57 people, were moderately satisfied. A small portion, 2.86%, or 2 people, were dissatisfied, while no patients were completely satisfied or dissatisfied. Consequently, it can be concluded that patients are generally moderately satisfied with the services at Pindad Turen Hospital. Chi-Square test analysis resulted in an Asymp. Sig value of $0.000 < 0.05$, and the calculated r-value was $0.884 < \text{the table r-value of } 0.065$. This means that the alternative hypothesis (H_a) was accepted, and the null hypothesis (H_o) was rejected at a significance level of $\alpha = 0.05$ (calculated $\chi^2 > \text{tabulated } \chi^2$) according to the SPSS IMBS 25 results. Therefore, it can be inferred that there is a significant relationship between Effective Communication and Patient Satisfaction. The research findings indicate a significant positive and negative relationship between effective communication and patient satisfaction. Patients who perceive clear and responsive communication from PMIK staff tend to be

more satisfied with their hospital experience. Politeness in communication was also found to influence increased levels of patient satisfaction.

These research results have important implications for improving outpatient registration services at this hospital. Recommendations include providing training to PMIK staff in effective communication and regularly monitoring and evaluating their communication practices. Thus, it is hoped that the hospital can enhance patient satisfaction levels and maintain high service standards.



DAFTAR ISI

	Halaman
HAAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	vi
PRAKATA	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Rumah Sakit.....	5
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit	5
2.1.2 Fungsi Rumah Sakit	5
2.1.3 Rekam Medis.....	6
2.1.4 Tujuan rekam medis	7
2.1.5 Kegunaan rekam medis	8

2.2 Pelayanan Rekam Medis di TPPRJ	8
2.3 Kepuasan pasien	9
2.4 Komunikasi Efektif.....	10
2.4.1 Pengertian komunikasi Efektif	10
2.4.2 Proses Komunikasi Efektif.....	10
2.4.3 Prinsip Komunikasi Efektif.....	12
2.5 Penelitian Terdahulu	14
2.5.1 Hasil Penelitian Terdahulu	14
2.5.2 <i>State of The Art</i>	15
2.6 Kerangka Konseptual.....	16
2.7 Hipotesis.....	17
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Metode Penelitian	18
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	18
3.2.1 Tempat Penelitian.....	18
3.2.2 Waktu Penelitian	18
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel	18
3.3.1 Populasi Penelitian	18
3.3.2 sampel penelitian.....	19
3.3.3 Teknik pengambilan sampel.....	19
3.4 Variabel Penelitian	19
3.4.1 Variabel Penelitian	19
3.4.2 Definisi Operasional.....	20
3.5 Data dan Sumber Data	21
3.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	22
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data	22
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data	22
3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data	22
3.7.1 Teknik Penyajian Data	22
3.8 Etika Penelitian	23
3.8.1 <i>Informed Consent</i>	24

3.8.2 <i>Anonimity</i> (Kerahasiaan nama atau identitas)	24
3.8.3 <i>Confidentiality</i> (Kerahasiaan).....	24
3.9 Alur Penelitian	25
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Profil Rumah Sakit Pindad	26
4.2 Hasil.....	27
4.2.1 Karakteristik Responden	27
4.2.2 Indikator Prinsip Komunikasi Efektif	28
4.2.3 Indikator Kepuasan pasien	32
4.2.4 Distribusi Hubungan komunikasi dan kepuasan	33
4.3 Pembahasan.....	34
4.3.1 Mengidentifikasi komunikasi efektif.....	34
4.3.2 Mengidentifikasi kepuasan.....	37
4.3.3 Mengidentifikasi hubungan variabel	38
BAB 5 KESIMPULAN	39
5.1 KESIMPULAN	39
5.2 SARAN.....	39
DAFTAR PUSTAKA.....	40
LAMPIRAN.....	42

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Skala Likert Kepuasan Pasien.....	10
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	20
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	28
Tabel 4. 3 Hasil Indikator Komunikasi Efektif Respect	28
Tabel 4. 4 Hasil Indikator Komunikasi Efektif Empaty	29
Tabel 4. 5 Hasil Indikator Komunikasi Efektif Audible.....	30
Tabel 4. 6 Hasil Indikator Komunikasi Efektif Clarity.....	31
Tabel 4. 7 Hasil Indikator Komunikasi Efektif Humble.....	32
Tabel 4. 8 Hasil Indikator Kepuasan Pasien	32
Tabel 4. 9 Hasil Chi-Square.....	33



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	16
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	25
Gambar 4. 1 Rumah Sakit Pindad Turen-kabupaten Malang	26
Gambar 4. 2 frekuensi kepuasan	33



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden	42
Lampiran 2. Surat Studi Pendahuluan.....	47
Lampiran 3. Data Spss	48
Lampiran 4. DATA EXCEL	51
Lampiran 5. Lembar konsul	56
Lampiran 6. Dokumentasi penyebaran kuesioner.....	57

