

KARYA TULIS ILMIAH

**HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PMIK TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT SITI
MIRIAM - LAWANG KAB. MALANG**



Oleh
Erlina Wahyu Lestari
NIM 205091

**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 TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT SITI MIRIAM - LAWANG KAB. MALANG



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
Erlina Wahyu Lestari
NIM 205091

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah berjudul "Hubungan Komunikasi Efektif PMIK terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Siti Miriam-Lawang Kab. Malang" telah disetujui pada:

hari, tanggal : Selasa, 21 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

Retno Dewi Prisusanti, S.ST., MPH
NIDN 0725048503

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

Hubungan Komunikasi Efektif PMIK terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di
Rumah Sakit Siti Miriam Lawang
Kab. Malang

Oleh:

Erlina Wahyu Lestari

NIM 205091

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Seminar Hasil

Pada tanggal 21 Maret 2023

Tim Penguji

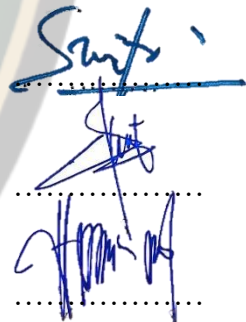
Nama

Tanda Tangan

Ketua : Suwito, S.Kep., M.Kes

Anggota I : Untung Slamet S, S.Kep., Ners., M.Kes

Anggota II : Retno Dewi Priskusanti, SST., M.P.H



Mengetahui,

Kaprodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



Erlina Ruslan Ikawati, SE., MM., M.Kes

NIDN 2116097801

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Erlina Wahyu Lestari

NIM : 205091

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah berjudul Hubungan Komunikasi Efektif PMIK terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Siti Miriam-Lawang Kab. Malang 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, 21 Maret 2023

Yang bertandatangan di bawah ini



Erlina Wahyu Lestari

NIM. 205091

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erlina Wahyu Lestari

NIM : 205091

Program Studi : Diploma III Rekam Medis & Informasi Kesehatan

dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul:

“Hubungan Komunikasi Efektif PMIK terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Siti Miriam-Lawang Kab. Malang adalah benar merupakan karya sendiri”.

Saya susun tanpa tindakan plagiarism, apabila di kemudian hari ternyata saya terbukti melakukan plagiarism, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang diberikan.

Malang, 21 Maret 2023



(Erlina Wahyu Lestari)

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya berupa kemampuan berpikir dan menganalisis sehingga dapat terwujud Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Hubungan Komunikasi Efektif PMIK terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Siti Miriam-Lawang Kab. Malang”. 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 Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS Dr. Soepraoen Malang.

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Arief Efendi, S.Kes., SH.(Adv.),S.Kep., Ners., MM., M.Kes. selaku Rektor Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang.
2. Ibu Dr. Juliati Koesrini, A.Per.Pend., M.KPd selaku Dekan Fakultas Sains, Teknologi, dan Kesehatan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang.
3. Ibu Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang.
4. Bapak Untung Slamet S, S.Kep., Ners., M.Kes selaku dosen pembimbing utama, Ibu Retno Dewi Prisusanti, S.ST., MPH selaku dosen pembimbing anggota dan Bapak Suwito, S.Kep., M.Kes selaku penguji yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah.
5. Segenap Bapak/Ibu Dosen Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang.
6. Kedua orang tua terhebat saya, yang selalu membantu dalam jerih payahnya, keringatnya, doa dan harapannya, semangat yang selalu diberikan yang memotivasi saya untuk dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini sesegera mungkin. Teruntuk ibu tercinta, Harmiasih, yang tak pernah lepas dari doa

dalam setiap sujudnya. Tak lupa juga kepada Bapak saya, Edi Widodo, yang tak pernah mengeluh membiayai sekolah saya dan selalu mengusahakan semua keperluan dalam menunjang pendidikan mulai awal hingga akhir, yang demikian membuat saya semangat menyelesaikan pendidikan tepat waktu.

7. Kedua kakak saya, Erma Wahyuningrum dan Erwin Wahyu Prasetyo yang telah memberikan perhatian, kasih, motivasi, materi, dan doanya sehingga saya sebagai adik bungsu nya semakin bersemangat menyelesaikan penelitian ini.
8. Teman-teman seperjuanganku, Devi, Melody, Risma, dan teman ku "Skupi Cantik" Endah, Anisa Ayu, Amel, Rensi yang sudah memberikan dukungan, dan motivasi agar terus sama-sama berproses dan pantang menyerah dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah di D-III RMIK ITSK Soepraoen ini.
9. Teman-Teman ku alumni SMKN 4 Malang, Kartika, Qluwung, Nadilla, Eqi, Dora dan Teman ku alumni SMPN 2 Malang, Icha, Isma, Endhit yang sampai saat ini tetap menjadi bagian dari proses perjalanan cerita saya hingga saya berada di titik ini, terimakasih banyak atas segala kebersamaan dan waktu yang telah kalian berikan kepada penulis selama ini.
10. Seluruh teman-teman Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen.
11. Diri saya sendiri, yang mampu melawan rasa malas, selalu berpikir positif ketika keadaan sempat tidak berpihak, dan selalu berusaha mempercayai kemampuan diri sendiri, prosesnya mungkin tidak mudah, tapi *ending* nya membuat tidak berhenti menyebut *Alhamdulillah*.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini. Akhirnya penulis berharap, semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat.

Malang, 21 Maret 2023

Penulis

RINGKASAN

Hubungan Komunikasi Efektif PMIK Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Siti Miriam - Lawang Kab. Malang ; Erlina Wahyu Lestari ; 205091 ; 74 halaman ; Program Studi Ilmu D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

Komunikasi efektif dalam pelayanan tidak hanya dilihat dari komunikasi verbal tetapi juga dapat dilihat dari komunikasi non-verbal yang berwujud *gesture*, *attitude* dan ekspresi wajah staf rumah sakit khususnya PMIK yang berada dalam posisi pendaftaran. Ketika PMIK memberikan bentuk komunikasi yang kurang baik seperti kurang ramah, tidak informatif dan kurang komunikatif, tentunya akan berpengaruh terhadap citra rumah sakit.

Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, variable penelitian ini yaitu kepuasan pasien dan komunikasi efektif PMIK dengan menggunakan analisis *Chi Square* pada aplikasi SPSS, sampel dalam penelitian yaitu 86 pasien RS Siti Miriam.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa frekuensi tentang kepuasan pasien ditemukan hasil yang merasa puas terhadap pelayanan yang sudah diberikan petugas tentang penerapan komunikasi efektif sebanyak 48 pasien atau sebesar (56%). Ada hubungan antara komunikasi efektif PMIK yang terdiri dari prinsip komunikasi *respect* diperoleh nilai 0,040, adanya hubungan pada prinsip komunikasi *empathy* diperoleh nilai 0,046, adanya hubungan komunikasi efektif prinsip *audible* diperoleh nilai 0,009, adanya hubungan komunikasi efektif prinsip *clarity* diperoleh nilai 0,034, adanya hubungan komunikasi efektif prinsip *humble* diperoleh nilai 0,005, terhadap kepuasan pasien di RS Siti Miriam Lawang.

Terdapat hubungan komunikasi efektif PMIK dengan kepuasan pasien, disarankan agar RS Siti Miriam meningkatkan pelayanan pasien di tempat pendaftaran, dengan perhatian utama dalam prinsip *clarity* petugas dengan memberikan pelatihan, penyuluhan untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam pelayanan.

SUMMARY

Relationship of Effective Communication of Medical Recorders to Outpatient Satisfaction at Siti Miriam Hospital - Lawang Kab. Malang ; Erlina Wahyu Lestari; 205091 ; 74 pages ; D-III Medical Record and Health Information Study Program, Institute of Science and Health Technology, dr. Soepraoen Malang.

Effective communication in service is not only seen from verbal communication but can also be seen from non-verbal communication in the form of gestures, attitudes and facial expressions of hospital staff, especially medical recorders who are in the registration position. When medical recorders provide poor forms of communication, such as being less friendly, uninformative and less communicative, it will of course affect the image of the hospital.

This research method is quantitative with a cross sectional approach, the variables of this research are patient satisfaction and effective communication with medical recorders with Chi Square analysis in the SPSS application, the sample in the study was 86 patients at Siti Miriam Hospital.

The results of this research showed that the frequency of patient satisfaction was found to be 48 patients or (56%). There is a relationship between the effective communication of medical recorders which consists of the principle of respect communication, which obtained a value of 0.040, the existence of a relationship with the principle of empathy communication, the value of 0.046, the existence of an effective communication relationship with the audible principle, the value of 0.009, the existence of an effective communication relationship with the principle of clarity, the value of 0.034. The effectiveness of the humble principle obtained a value of 0.005 for patient satisfaction at Siti Miriam Lawang Hospital.

There is a relationship between effective medical recorder communication and patient satisfaction. It is recommended that Siti Miriam Hospital improve patient services at the registration site, with the main attention being on the principle of officer clarity by providing training and counseling to improve the ability of officers in providing services.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	vi
PRAKATA	vii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Manfaat Teoritis	3
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 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	5
2.1.3 Klasifikasi Rumah Sakit	6
2.1.4 Alur Pelayanan pada Rumah Sakit.....	7

2.2 Kepuasan Pasien	8
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien.....	8
2.2.2 Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien	8
2.2.3 Manfaat Pengukuran Kepuasan.....	10
2.3 Perekam Medis dan Informasi Kesehatan (PMIK).....	11
2.4 Komunikasi Efektif.....	12
2.4.1 Pengertian Komunikasi Efektif	12
2.4.2 Syarat Komunikasi Efektif	12
2.4.3 Prinsip Komunikasi Efektif	13
2.5 Penelitian Terdahulu	17
2.5.1 Hasil Penelitian Terdahulu	17
2.5.2 <i>State of The Art</i>	18
2.6 Kerangka Konseptual.....	19
2.7 Hipotesis.....	20
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Metode Penelitian	21
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
3.2.1 Tempat Penelitian.....	21
3.2.2 Waktu Penelitian	21
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel	22
3.3.1 Populasi Penelitian	22
3.3.2 Sampel Penelitian	22
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	22
3.4 Variabel Penelitian	23
3.4.1 Variabel Penelitian	23
3.4.2 Definisi Operasional.....	23
3.5 Data dan Sumber Data	24
3.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	25
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data	25
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data	26
3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data.....	26

3.7.1 Teknik Penyajian Data	26
3.7.2 Teknik Analisis Data	26
3.8 Etika Penelitian	28
3.8.1 <i>Informed Consent</i>	28
3.8.2 <i>Anonymity</i> (Kerahasiaan nama atau identitas)	28
3.8.3 <i>Confidentiality</i> (Kerahasiaan).....	28
3.9 Alur Penelitian	29
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	30
4.2 Profil Rekam Medis	31
4.3 Hasil Penelitian	32
4.3.1 Karakteristik dari Responden	32
4.3.2 Rekapitulasi Frekuensi Komunikasi Efektif Prinsip <i>REACH</i> . 33	
4.3.3 Rekapitulasi Data Kepuasan Pasien RS Siti Miriam Lawang 34	
4.3.4 Hubungan Komunikasi Efektif prinsip (<i>REACH</i>) terhadap Kepuasan Pasien	35
4.4 Pembahasan.....	40
4.4.1 Prinsip <i>Respect</i> (menghormati)	40
4.4.2 Prinsip <i>Empathy</i> (Peduli).....	40
4.4.3 Prinsip <i>Audible</i> (dapat didengar).....	41
4.4.4 Prinsip <i>Clarity</i> (Jelas).....	41
4.4.5 Prinsip <i>Humble</i> (Rendah Hati)	42
4.4.6 Hubungan Komunikasi Efektif Prinsip (<i>REACH</i>) terhadap Kepuasan Pasien	43
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	44
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	48

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Skala Likert Kepuasan Pasien.....	10
Tabel 2.2 Komunikasi Efektif Terhadap Prinsip <i>Respect</i>	13
Tabel 2.3 Komunikasi efektif terhadap prinsip <i>empathy</i>	14
Tabel 2.4 Komunikasi efektif terhadap prinsip <i>audible</i>	15
Tabel 2.5 Komunikasi efektif terhadap prinsip <i>clarity</i>	15
Tabel 2.6 Komunikasi efektif terhadap prinsip <i>humble</i>	16
Tabel 2.7 Penelitian Terdahulu Komunikasi Efektif PMIK Terhadap Kepuasan Pasien	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional Komunikasi Efektif PMIK terhadap Kepuasan Pasien	23
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	32
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	32
Tabel 4.3 Rekapitulasi Frekuensi Penerapan Komunikasi Efektif	33
Tabel 4.4 Rekapitulasi Data Kepuasan Pasien Rawat Jalan RS Siti Miriam.....	34
Tabel 4.5 Tabel Distribusi Koefisien Kontingensi Prinsip <i>Respect</i>	35
Tabel 4.6 Uji <i>Chi square</i> Prinsip <i>Respect</i> terhadap Kepuasan Pasien	35
Tabel 4.7 Tabel Distribusi Koefisien Kontingensi Prinsip <i>Empathy</i>	36
Tabel 4.8 Uji <i>Chi square</i> Prinsip <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pasien	36
Tabel 4.9 Tabel Distribusi Koefisien Kontingensi Prinsip <i>Audible</i>	37
Tabel 4.10 Uji <i>Chi square</i> Prinsip <i>Audible</i> terhadap Kepuasan Pasien	37
Tabel 4.11 Tabel Distribusi Koefisien Kontingensi Prinsip <i>Clarity</i>	38
Tabel 4.12 Uji <i>Chi square</i> Prinsip <i>Clarity</i> terhadap Kepuasan Pasien	38
Tabel 4.13 Tabel Distribusi Koefisien Kontingensi Prinsip <i>Humble</i>	39
Tabel 4.14 Uji <i>Chi square</i> Prinsip <i>Humble</i> terhadap Kepuasan Pasien.....	39

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Hubungan Komunikasi Efektif PMIK terhadap Kepuasan Pasien.....	19
Gambar 3.1 Alur Penelitian Komunikasi Efektif PMIK terhadap Kepuasan Pasien	29
Gambar 4.1 Rumah Sakit Siti Miriam Lawang – Kab. Malang.....	30
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bagian Rekam Medik.....	31



DAFTAR SINGKATAN



BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
Dospem	: Dosen Pembimbing
Dr	: Doktor
IGD	: Instalasi Gawat Darurat
ITSK	: Institut Teknologi Sains dan Kesehatan
Kab	: Kabupaten
KTI	: Karya Tulis Ilmiah
M. Kes	: Magister Kesehatan
Menkes	: Menteri Kesehatan
MPH	: <i>Master of Public Health</i>
NIDN	: Nomor Induk Dosen Nasional
NIM	: Nomor Induk Mahasiswa
No	: Nomor
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
PMIK	: Perekam Medis dan Informasi Kesehatan
Prodi	: Program Studi
RM	: Rekam Medis
RMIK	: Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
RS	: Rumah Sakit
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
S. Kep	: Sarjana Keperawatan
S.ST	: Sarjana Sains Terapan
TKP	: Tingkat Kepuasan Pasien
TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
URJ	: Unit Rawat Jalan
UU	: Undang-Undang

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Persetujuan Menjadi Responden	48
Lampiran 2. Lembar Pedoman Kuesioner	49
Lampiran 3 Tabulasi Prinsip <i>REACH</i>	53
Lampiran 4. Tabulasi Kepuasan Pasien terhadap Komunikasi Efektif.....	53
Lampiran 5. Perhitungan Pada SPSS	54
Lampiran 6. Lembar Konsultasi.....	55
Lampiran 7. Jadwal Penyusunan KTI	56
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian Pembagian Kuesioner Kepada Pasien	57

