

SKRIPSI

HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN



Oleh :

Robin Bastian Waruwu

NIM. 102021014

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM SARJANA TERAPAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH
MEDAN
2025**

SKRIPSI
HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH
SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN



Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Rekam Medis
dan Informasi Kesehatan (S.Tr.RMIK)
Dalam Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

Oleh :
Robin Bastian Waruwu
NIM. 102021014

PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM SARJANA TERAPAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH
MEDAN
2025

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

N a m a : ROBIN BASTIAN WARUWU
NIM : 102021014
Program Studi : Manajemen Informasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,



(Robin Bastian Waruwu)



**PROGRAM STUDI MIK
PROGRAM SARJANA TERAPAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
SANTA ELISABETH MEDAN**

Tanda Persetujuan

Nama : Robin Bastian Waruwu

NIM : 102021014

Judul : Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat
Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth
Medan Tahun 2025

Menyetujui Untuk Diujikan Pada Ujian Sidang Jenjang Sarjana Terapan MIK
Medan, 3 Juni 2025

Pembimbing II

(Jev Boris, S.KM., M.K.M)

Pembimbing I

(Hotmarina Lumban Gaol, S.Kep., Ns., M.K.M)

Mengetahui
Ketua Program Studi MIK Program Sarjana Terapan



(Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes)

HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Telah diuji

Pada tanggal, 3 Juni 2025

PANITIA PENGUJI

Ketua : Hotmarina Lumban Gaol, S.Kep., Ns., M.K.M



Anggota : 1. Jev Boris, S.KM., M.K.M



2. Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes



Mengetahui
Ketua Program Studi MIK Program Sarjana Terapan



(Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes)



**PROGRAM STUDI MIK
PROGRAM SARJANA TERAPAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
SANTA ELISABETH MEDAN**

Tanda Pengesahan

Nama : Robin Bastian Waruwu
NIM : 102021014
Judul : Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025

Telah Disetujui Diperiksa Dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji
Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan MIK
pada Selasa, 3 Juni 2025 dan dinyatakan LULUS

TIM PENGUJI:

Penguji I : Hotmarina Lumban Gaol, S.Kep., Ns., M.K.M

Penguji II : Jev Boris, S.KM., M.K.M

Penguji III : Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes

TANDA TANGAN



(Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes)



(Mestiana Br. Karo, M.Kep., DNSc)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan, saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Robin Bastian Waruwu
NIM : 102021014
Program Studi : Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025”, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan hak bebas Royalti Non-eksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan, 3 Juni 2025
Yang Menyatakan



(Robin Bastian Waruwu)

ABSTRAK

Robin Bastian Waruwu 102021014

Hubungan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025

(xviii + 65 + lampiran)

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien terhadap kualitas pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan setelah membandingkan harapan dan realitas pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien tersebut adalah komunikasi interpersonal petugas pendaftaran. Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, masih ditemukan pasien yang tidak puas dengan pelayanan petugas pendaftaran rawat dikarenakan masih ada petugas pendaftaran yang komunikasi interpersonalnya kurang baik. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi hubungan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025. Rancangan penelitian analitik dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Sampel penelitian 96 responden dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Analisa data dengan menggunakan uji *Chi-square*. Hasil penelitian ini diperoleh komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan kategori baik 78 responden (81,3%) dan kepuasan pasien kategori puas 80 responden (83,3%). Hasil uji *Chi-square* diperoleh *p-value* 0.002 ($p < 0.05$) menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025. Diharapkan kepada pihak rumah sakit agar melakukan pembinaan dan pelatihan komunikasi interpersonal kepada petugas pendaftaran rawat jalan agar semakin mampu berinteraksi dengan pasien sehingga menciptakan kepuasan pasien.

Kata kunci : komunikasi interpersonal, kepuasan pasien

Daftar Pustaka (2011-2025)

ABSTRACT

Robin Bastian Waruwu 102021014

Relationship between interpersonal communication of outpatient registration officers and patient satisfaction at Santa Elisabeth Hospital Medan 2025

(xviii + 65 + attachments)

Patient satisfaction is the level of patient feelings towards the quality of outpatient registration officer service after comparing expectations and the reality of the service received. Patient satisfaction is one of the important indicators in assessing the quality of health services in hospitals. One of the factors that influences patient satisfaction is the interpersonal communication of the registration officer. At Santa Elisabeth Hospital Medan, there are still patients who are dissatisfied with the service of the outpatient registration officer because there are still registration officers whose interpersonal communication is not good. The purpose of this study is to identify the relationship between interpersonal communication of outpatient registration officers and patient satisfaction. The analytical research design used a cross-sectional approach. The research sample are 96 respondents with an accidental sampling technique. The instrument used is a questionnaire. Data analysis using the Chi-square test. The results of this study obtain interpersonal communication of outpatient registration officers in the good category of 78 respondents (81.3%) and patient satisfaction in the satisfied category of 80 respondents (83.3%). The results of the Chi-square test obtain a p-value of 0.002 ($p < 0.05$) indicating that there is a significant relationship between interpersonal communication of outpatient registration officers and patient satisfaction. It is hoped that the hospital will provide coaching and training in interpersonal communication to outpatient registration officers so that they are increasingly able to interact with patients, thereby creating patient satisfaction.

Keywords: interpersonal communication, patient satisfaction

Bibliography (2011-2025)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini yang berjudul **“Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025”**. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Program Sarjana Terapan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi isi, bahasa maupun penulisan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan yang lebih baik dimasa yang akan datang. Dalam pembuatan skripsi ini penulis juga memperoleh banyak arahan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang membantu dalam kelancaran pengerjaan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan ikhlas kepada:

1. Mestiana Br. Karo, M.Kep., DNSc sebagai Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.
2. Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes selaku Ketua Prodi Manajemen Informasi Kesehatan Program Sarjana Terapan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan dan sekaligus dosen pembimbing akademik saya

yang selalu memberikan saya dukungan dan arahan selama saya menjalani pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.

3. Hotmarina Lumban Gaol, S.Kep., Ns., M.K.M selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan pikiran, membimbing penulis dengan penuh kesabaran, serta memberikan arahan, motivasi, dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Jev Boris, S.KM., M.K.M selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran, membimbing penulis dengan penuh kesabaran, serta memberikan arahan, motivasi, dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Kepada dr. Eddy Jefferson, Sp.OT(K), Sports Injury selaku direktur Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, terkhusus unit rekam medis.
6. Seluruh staff dosen dan tenaga kependidikan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan yang telah membimbing dan mendidik penulis dalam upaya pencapaian pendidikan. Terima kasih atas motivasi dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis sampai pada penyusunan skripsi ini.
7. Teristimewa kepada keluarga tercinta almarhum bapak SB. Waruwu dan Mama F. Gulo, yang telah membesarkan saya dengan penuh cinta dan kasih sayang, yang tiada henti mendoakan penulis, memberikan dukungan moral dan motivasi yang luar biasa dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta ke tujuh

saudara/i saya dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan doa dan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Tuhan membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Besar harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat untuk kita semua.

Medan, 3 Juni 2025

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Robin Bastian Waruwu', with a stylized flourish at the end.

Robin Bastian Waruwu

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	i
SAMPUL DALAM.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	v
PENGESAHAN.....	vi
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xvii
DAFTAR SINGKATAN.....	xviii
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan	7
1.3.1 Tujuan umum	7
1.3.2 Tujuan khusus	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat teoritis	8
1.4.2 Manfaat praktis.....	8
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	 9
2.1 Komunikasi Interpersonal.....	9
2.1.1 Definisi komunikasi interpersonal	9
2.1.2 Ciri-ciri komunikasi interpersonal	10
2.1.3 Tujuan komunikasi interpersonal.....	12
2.1.4 Pentingnya komunikasi interpersonal	13
2.1.5 Indikator komunikasi interpersonal	14
2.2 Kepuasan Pasien	17
2.2.1 Definisi kepuasan pasien	17
2.2.2 Pentingnya penilaian kepuasan pasien.....	18
2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien	19
2.2.4 Dimensi kepuasan pasien	21
2.3 Tempat Pendaftaran Rawat Jalan.....	24
2.3.1 Definisi tempat pendaftaran rawat jalan	24
2.3.2 Petugas pendaftaran rawat jalan	25

2.4 Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien	25
BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN	27
3.1 Kerangka Konsep.....	27
3.2 Hipotesis Penelitian.....	28
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	29
4.1 Rancangan Penelitian	29
4.2 Populasi dan Sampel.....	29
4.2.1 Populasi.....	29
4.2.2 Sampel	30
4.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	31
4.3.1 Variabel penelitian	31
4.3.2 Definisi operasional	32
4.4 Instrumen Penelitian.....	33
4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
4.5.1 Lokasi.....	35
4.5.2 Waktu Penelitian.....	35
4.6 Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data	36
4.6.1 Pengambilan data	36
4.6.2 Teknik Pengumpulan data.....	36
4.6.3 Uji validitas dan reliabilitas	37
4.7. Kerangka Operasional.....	40
4.8 Analisis Data	40
4.9 Etika Penelitian	43
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
5.1 Gambaran Lokasi Penelitian	46
5.2 Hasil Penelitian.....	47
5.2.1 Karakteristik pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025.....	47
5.2.2 Komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025.....	50
5.2.3 Kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025	51
5.2.4 Hasil tabulasi silang antara komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025	53
5.3 Pembahasan	54
5.3.1 Komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025.....	54
5.3.2 Kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa	

Elisabeth Medan tahun 2025	57
5.3.3 Hubungan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025	61
BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN.....	64
6.1 Simpulan	64
6.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	71
1. Lembar <i>informed consent</i>	72
2. Lembar Kuesioner	73
3. Data <i>Output</i> SPSS	77
4. Master Data	84
5. Pengajuan Judul	87
6. Usulan Judul Skripsi dan Tim Pembimbing	88
7. Permohonan Ijin Pengambilan Data Awal	89
8. Ijin Pengambilan Data Awal Penelitian	91
9. Permohonan Ijin Penelitian	92
10. Ijin Penelitian	93
11. Surat Etik Penelitian.....	94
12. Surat Selesai Penelitian	95
13. Lembar Bimbingan.....	96
14. Lembar Pengisian Kuesioner Oleh Responden.....	108
15. Dokumentasi	114

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Definisi Operasional Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025.....	33
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi dan Persentase Karakteristik Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025	48
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi dan Persentase Indikator Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025	50
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi dan Persentase Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025	51
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi dan Persentase Indikator Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025.	52
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi dan Persentase Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025	53
Tabel 5.6 Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025.....	53

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 3.1 Kerangka Konsep Penelitian Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025	27
Bagan 4.1 Kerangka Operasional Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025	40

DAFTAR SINGKATAN

1. BPS : Badan Pusat Statistik
2. URJ : Unit Rawat Jalan
3. IRJ : Instalasi Rawat Jalan
4. TPPRJ : Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit ialah suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan individu dengan lengkap, diantaranya pelayanan rawat inap, rawat jalan serta gawat darurat (Permenkes, 2020). Berdasarkan Permenkes no.30 tahun 2022, semua individu memiliki hak dalam memperoleh pelayanan yang aman dan berkualitas tinggi berdasarkan standar pelayanan kesehatan. Dalam mencapai pelayanan medis yang aman serta berkualitas tinggi, sebagai bagian dari layanan kesehatan, masing-masing fasilitas layanan kesehatan seperti tempat praktek dokter, klinik, puskesmas, rumah sakit, laboratorium medis serta layanan transfusi darah berkewajiban untuk mencapai indikator nasional mutu pelayanan kesehatan.

Indikator nasional mutu pelayanan kesehatan adalah suatu alat ukur yang memberikan nilai dan melakukan evaluasi terhadap tempat praktek dokter, klinik, puskesmas, rumah sakit, laboratorium medis serta layanan transfusi darah untuk menjaga dan mengoptimalkan kualitas layanan kesehatan. Satu diantara indikator mutu pelayanan kesehatan rumah sakit yakni kepuasan pasien (Permenkes, 2022).

Kepuasan pasien merupakan suatu pandangan dan evaluasi dari pasien mengenai mutu pelayanan yang diterima dari fasilitas pelayanan kesehatan (Permenkes, 2022). Kepuasan pasien merupakan pokok *marketing* yang mengarah pada pasien. Pelayanan kesehatan yang memuaskan dan bermutu akan membentuk loyalitas pasien dan kepuasan sangat terkait dengan “*word of mouth*” atau dari mulut ke mulut”. Dengan adanya layanan yang berkualitas juga bisa



menghasilkan adanya pasien yang baru. Dampak berikutnya berkelanjutan dalam tahap peningkatan dan pembentukan reputasi rumah sakit (Syamsudin et al., 2019).

Suatu penelitian yang dilakukan di Kathmandu, negara Nepal diketahui persentase kepuasan pasien sebesar 74,78%. Kepuasan tertinggi skor ditemukan sehubungan dengan komunikasi dan sikap interpersonal petugas kesehatan dan terendah pada aksesibilitas dan kenyamanan. Komunikasi yang baik dapat meningkatkan hasil interaksi antara pasien dan petugas yang memberikan layanan kesehatan dengan baik (Poudel et al., 2020).

Pada data BPS (Badan Pusat Statistik) ditahun 2020, dari 17.280 responden di Indonesia, ditemukan 81% merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pada tahun 2019, diketahui sebesar 87,74% kepuasan pasien terkait aksesibilitas pelayanan rawat jalan pada rumah sakit seluruh Indonesia. Sementara, pada tahun 2020 kepuasan pasien turun menjadi 83,93%. Kepuasan pasien berpatokan pada mutu pelayanan rumah sakit (Nabila, 2024).

Menurut hasil penelitian (Syamsudin, 2019) diketahui bahwa 69,1% responden yang menunjukkan skor sangat puas pada layanan di loket pendaftaran pasien, 22,7% menyatakan puas, dan responden yang menyatakan kurang puas sebesar 8,3%. Dari hasil ini, dapat diketahui bahwa kebanyakan responden merasakan nyaman terhadap pelayanan petugas di puskesmas tersebut. Pelayanan kesehatan yang dirasakan pasien berkualitas karena kemampuan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan, pemberian layanan,



mutu layanan kesehatan dan metode penyampaian jasa tersebut kepada para pemakai jasa dirasakan melebihi harapan dan pengguna layanan.

Hasil penelitian (Cahyani et al., 2023) di tempat pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta diketahui bahwa terdapat 41 responden (48%) merasa tidak puas pada layanan petugas pendaftaran rawat jalan serta 44 responden (52%) menyatakan puas. Hal ini disebabkan karena petugas pendaftaran di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta menyampaikan informasi dengan jelas, melayani dengan baik dan tepat, petugas pendaftaran selalu berpenampilan rapi, adanya ruang tunggu yang bersih, petugas pendaftaran mampu berkomunikasi interpersonal dengan baik kepada pasien dan petugas pendaftaran mampu memberikan jawaban atas keraguan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian (Suhenda, 2021) di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Soekardjo Kota Tasikmalaya, didapatkan data dari 100 pasien, ada 34 pasien (34%) yang tidak puas serta 66 pasien (66%) puas dengan layanan kesehatan yang dilihat dari dimensi mutu pelayanan ditempat pendaftaran rawat jalan. Tingkat kepuasan pasien berada pada kategori puas, hal ini terjadi karena petugas selalu memberi senyum dan salam saat menerima pasien, berkomunikasi interpersonal yang baik dengan menggunakan tutur kata yang sopan, keterampilan petugas pendaftaran melakukan registrasi dengan tepat dan cepat, penampilan petugas pendaftaran, ruang tunggu yang cukup memadai, kebersihan tempat pendaftaran serta terdapat petunjuk mengenai alur pendaftaran.

Hasil penelitian (Araujo, 2022) di Rumah Sakit *Regional Eduardo Ximenes Baucau*, diketahui bahwa terdapat 51,3% pasien tidak puas dengan layanan



petugas registrasi rawat jalan, 9,2% pasien yang merasa memuaskan dan 39,5% yang merasa sangat memuaskan. Persentase kepuasan pasien tertinggi terdapat pada kategori tidak puas. Hal ini terjadi karena ketidakramahan petugas yakni petugas berkomunikasi interpersonal dengan kurang baik, mendaftarkan pasien dengan tidak menurut nomor antrian serta lamanya rekam medis disediakan petugas.

Hasil penelitian (Tama, 2023) menunjukkan bahwa gambaran kepuasan pasien yang termasuk dalam kategori tidak puas berjumlah 36 (51,4%) dan kepuasan pasien yang dikategorikan puas berjumlah 34 (48,6). Tingginya ketidakpuasan pasien ini terjadi karena kurangnya perhatian dan komunikasi petugas pendaftaran terhadap pasien. Petugas registrasi sebaiknya lebih berkomunikasi interpersonal yang baik kepada pasien seperti lebih bersikap terbuka dengan menjelaskan proses pendaftaran terhadap pasien, memiliki perhatian ke pasien serta bersikap akrab kepada pasien agar pasien merasa nyaman.

Faktor yang dapat memberi pengaruh pada kepuasan pasien terdiri dari tiga faktor, yakni komunikasi interpersonal, kemampuan/kompetensi serta mutu pelayanan (Eliza et al., 2022).

Komunikasi merupakan kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan kesehatan dengan tujuan untuk menjaga dan meningkatkan jumlah pasien. Kemampuan komunikasi interpersonal petugas pelayanan adalah awal dari aktivitas dalam kualitas pelayanan kesehatan (Syamsudin, 2019). Komunikasi interpersonal adalah interaksi antara dua individu atau lebih dengan



berhadapan dimana komunikator bisa mengirim pesan dengan langsung dan komunikasi bisa menerima serta memberi respon dengan langsung (Tamara et al., 2022). Salah satu faktor penunjang tercapainya komunikasi aktif dalam proses layanan kesehatan adalah kemampuan berkomunikasi interpersonal (Putriana & Mendrofa, 2023).

Berdasarkan hasil penelitian (Tirta et al., 2022) menunjukkan bahwa pasien yang memberikan penilaian baik terhadap komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan sebesar 74,4% pasien. Sementara itu, 35,6% responden yang memberikan penilaian cukup dan tidak ada satu pun responden yang memberikan penilaian kurang (0%). Hal ini menunjukkan bahwa setiap keluhan dan pertanyaan dari pasien mampu didengarkan dengan baik oleh petugas pendaftaran, memberikan pelayanan yang baik kepada pasien serta berupaya menyesuaikan bahasa dan pesan kepada pasien, informasi yang disampaikan jelas dan lengkap, menyapa pasien yang datang berobat serta menunjukkan sikap ramah selama proses pendaftaran. Semua hal ini sejalan dengan motto rumah sakit yakni perhatian kepada pasien dan keluarganya serta kolaborasi demi kesejahteraan bersama.

Hasil penelitian (Tama, 2023) menunjukkan bahwa gambaran komunikasi interpersonal petugas pendaftaran yang termasuk dalam kategori komunikasi interpersonal kurang baik berjumlah 36 (51,4%), petugas yang dikategorikan komunikasi interpersonal baik berjumlah 34 (48,6%). Komunikasi interpersonal yang efektif dalam pelayanan kesehatan memerlukan pemahaman, keahlian dan solidaritas. Memahami apa yang perlu dibicarakan, bagaimana mengucapkannya dan memiliki keyakinan serta kemahiran untuk memverifikasi bahwa pesan telah



diterima baik oleh pasien. Untuk itu, sebaiknya petugas lebih bersikap terbuka (berkomunikasi interpersonal yang baik) dengan menjelaskan proses pendaftaran terhadap pasien dan memiliki perhatian kepada pasien. Petugas kedepannya juga lebih bersikap akrab kepada pasien agar pasien merasa nyaman.

Kemampuan untuk berkomunikasi interpersonal dan tingkat kepuasan pasien memberi dampak pada pencapaian mutu pelayanan kesehatan. Jika komunikasi interpersonal semakin meningkat, maka kepuasan pasien yang diterima juga meningkat.

Menurut penelitian (Iskandar & Halim, 2020), ditemukan adanya korelasi komunikasi interpersonal petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batua Makassar. Penjelasan ini ditunjukkan melalui analisis statistik dengan tes kai kuadrat didapat nilai $p\text{-value}$ $0,020 < 0,05$. Jadi, H_a diterima. Temuan tersebut mengindikasikan adanya hubungan positif antar kedua variabel. Hal ini bisa diartikan bahwa situasi yang timbul pada penerapan komunikasi interpersonal yakni terciptanya rasa nyaman bagi pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan pada 10 pasien rawat jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, terdapat persentase sebesar 60% responden yang tidak puas terhadap komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dan 40% merasa puas. Hal itu disebabkan karena masih ada petugas pendaftaran rawat jalan yang belum berkomunikasi interpersonal yang baik dengan pasien.

Berlandaskan informasi yang disampaikan diatas, peneliti merasa tertarik melakukan riset mengenai “Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas



Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025”.



1.2. Perumusan Masalah

Pada riset ini, yang menjadi perumusan masalahnya yaitu “Apakah ada Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025?”

1.3. Tujuan

1.3.1. Tujuan umum

Tujuan umum dari riset ini adalah memahami Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025.

1.3.2. Tujuan khusus

1. Melakukan identifikasi komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.
2. Melakukan identifikasi kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan
3. Melakukan analisis hubungan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan



1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Semoga riset ini bisa dimanfaatkan menjadi suatu referensi dan pembelajaran mengenai komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dan kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat praktis

1. Bagi institusi pendidikan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

Dapat dijadikan saran materi pembelajaran tentang komunikasi interpersonal petugas pendaftaran dan kepuasan pasien.

2. Bagi Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Informasi yang diperoleh dari penelitian dapat dijadikan sebagai saran yang berguna untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui komunikasi interpersonal petugas.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Riset ini dapat dikembangkan oleh penelitian selanjutnya berlandaskan faktor lainnya yang bisa memberi pengaruh pada kepuasan pasien selain dari faktor komunikasi interpersonal.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi Interpersonal

2.1.1 Definisi komunikasi interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan interaksi antara dua orang atau lebih secara berhadapan, dimana setiap individunya secara langsung menangkap reaksi dari pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan, baik secara verbal maupun nonverbal (Sarmiati, 2019). Komunikasi interpersonal adalah bentuk dan proses interaksi yang terjadi antara dua orang atau lebih dan pesan disampaikan secara langsung. Komunikasi tersebut kerap dipakai dalam aktivitas sehari-hari dan penting untuk kelangsungan hidup sosial (Ramli et al., 2022).

Menurut (Jeniawaty et al., 2024), komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antara pengirim pesan dengan penerima pesan. Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran pesan secara berhadapan antara individu dengan individu lainnya, yang memungkinkan setiap individu menangkap respon individu lain secara langsung, baik dengan kata-kata maupun bahasa isyarat sehingga mendapatkan respon pada saat itu juga. Komunikasi seperti ini dipandang paling efektif dalam hal usaha merubah perilaku atau sikap individu, karena bersifat dialogis, berupa dialog dan arus balik bersifat langsung. Pada waktu komunikasi dilakukan, pengirim pesan mengetahui respon penerima pesan saat itu juga.

Pada dasarnya komunikasi interpersonal adalah percakapan antara pengirim pesan dengan seorang penerima pesan di mana percakapan ini

dipandang paling efektif dalam hal usaha untuk mengubah sikap, tanggap dan tindakan individu karena bersifat dialogis, berupa percakapan dan arus baliknya bersifat langsung. Komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman pesan antara dua individu atau lebih yang bertujuan agar pesan yang dikirim gampang dimengerti, baik dengan cara verbal maupun nonverbal (Harahap & Putra, 2019).

Jadi dari beberapa pengertian komunikasi interpersonal diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih yang dapat saling bertukar pesan dan dapat langsung diketahui umpan baliknya dari lawan bicara, baik dengan cara verbal maupun nonverbal.

2.1.2 Ciri-ciri komunikasi interpersonal

Ciri-ciri komunikasi interpersonal menurut (Purba et al., 2020) adalah sebagai berikut:

- a. Keterbukaan, yakni adanya kemauan antara dua belah pihak untuk terbuka dan bereaksi kepada orang lain, merasakan pikiran serta perasaan individu lain.
- b. Empati dari pengirim pesan, yakni suatu penjiwaan pada perasaan individu lain atau ikut merasakan sesuatu yang dirasakan oleh individu lain.
- c. Dukungan dan partisipasi, yaitu transparansi dan tanpa adanya sikap saling mendukung dalam kegiatan komunikasi, maka empati tidak dapat bertahan lama

- d. Rasa positif, yakni kecenderungan berbuat kepada pengirim pesan dengan memberikan penilaian positif kepada penerima pesan.
- e. Kesamaan, kesamaan memperlihatkan kesederajatan antara pengirim pesan dan penerima pesan. Pada komunikasi interpersonal, kesederajatan ini merupakan tanda khas yang penting dalam keberlangsungan dan bahkan ketercapaian komunikasi interpersonal.
- f. Arus pesan yang cenderung dua arah, yaitu terdapatnya kaitan antara pengirim pesan dan penerima pesan yang sama-sama memberi dan menerima informasi. Suatu percakapan yang terjadi secara langsung dan terdapatnya ikatan psikologis serta saling berdampak dengan sangat kuat disebut komunikasi secara tatap muka.
- g. Tingkat respon yang tinggi, yakni bahwa sesuatu yang diucapkan dalam komunikasi sudah sampai kepada komunikan, yang diketahui dengan ketergantungan interaktif.
- h. Interaksi minimal dua orang, yaitu bahwa dalam komunikasi interpersonal sedikitnya membutuhkan dua individu.
- i. Adanya efek yang disengaja maupun yang tidak disengaja, direncanakan atau tidak direncanakan, yaitu suatu dampak yang muncul karena komunikasi interpersonal sebagai efek dari seberapa banyak pesan yang diterima (Purba et al., 2020).

2.1.3 Tujuan komunikasi interpersonal

Menurut (Afrilia et al., 2020), tujuan komunikasi interpersonal terbagi menjadi 4 yakni sebagai berikut:

a. *To be understood* (untuk dipahami)

Pikiran dan perasaan kita harus dikomunikasikan secara verbal dan nonverbal kepada individu lain supaya individu lain mengerti apa yang dipikirkan dan dirasakan. Pada komunikasi interpersonal, setiap orang ingin individu lain untuk memahami perasaan, pikiran, pendapat, dan tindakan yang diperbuat oleh individu tersebut. Setiap orang cenderung akan membuat ikatan baik dengan individu yang bisa memahami dirinya dengan baik. Begitu juga sebaliknya, jika salah satu atau kedua individu tersebut tidak bisa memahami satu sama lain atau memperlakukan individu lain dengan kurang baik, maka ikatan antar seseorang akan berakhir buruk.

b. *To understood others* (untuk dipahami orang lain)

Dalam komunikasi interpersonal, kita tidak hanya mengharuskan supaya individu lain dapat mengerti kita. Tetapi kita juga harus dapat mengerti individu lain yang memiliki ikatan dengan kita. Ini adalah salah satu kualitas komunikasi yang hendak diperoleh dalam komunikasi interpersonal. Setiap orang yang ikut serta dalam komunikasi interpersonal akan sama-sama merasa dihargai jika adanya timbal balik

yang semacam itu. Jika kita belajar mengerti individu lain lewat komunikasi interpersonal, maka identitas dan citra diri kita akan tercipta dengan baik di mata individu lain. Ungkapan negatif seperti egois, mau menang sendiri, tidak mau mengalah dan lain sebagainya akan terlepas dari kita (Afrilia et al., 2020).

c. *To be accepted* (untuk diterima)

Dalam piramida kebutuhan manusia yang dikemukakan oleh Maslow, manusia mempunyai kebutuhan sosial yang harus dipenuhi. Kebutuhan sosial tersebut yakni perasaan diterima dan dicintai oleh kelompok atau orang lain. Supaya kebutuhan sosial ini terpenuhi, maka seseorang harus menjalin ikatan dengan individu lain serta melaksanakan pengelolaan ikatan tersebut lewat komunikasi interpersonal.

d. *To get something done* (untuk menyelesaikan sesuatu)

Tujuan yang penting dalam berkomunikasi interpersonal adalah tujuan yang keempat ini. Tujuan ini menerangkan bagaimana seseorang individu dan individu lain memperoleh sesuatu yang perlu disiapkan bersama. Siapa yang melaksanakan apa dan bagaimana melaksanakannya ditetapkan lewat persetujuan antar individu dalam proses komunikasi interpersonal (Afrilia et al., 2020).

2.1.4 Pentingnya komunikasi interpersonal

Dalam buku (Hanani, 2017) menunjukkan perlu atau pentingnya komunikasi interpersonal sebagai berikut.

- a. Komunikasi interpersonal dibutuhkan untuk menciptakan ikatan manusia yang lebih berarti karena terdapatnya pendekatan-pendekatan di dalamnya. Ikatan yang lebih berarti ini dibarengi dengan tatap muka dan komunikasi dari hati ke hati. Komunikasi semacam ini terdapat dalam komunikasi interpersonal. Hilangnya komunikasi yang bermakna ini menyebabkan adanya jarak emosional antar individu.
- b. Komunikasi interpersonal dibutuhkan untuk menciptakan karakter individu yang lebih baik. Menciptakan karakter individu yang lebih efektif dilaksanakan dengan pendekatan komunikasi dari hati ke hati atau penuh kasih sayang. Pendekatan ini sangat berpegang pada komunikasi yang dibentuk, komunikasi yang dapat menjalin pendekatan ikatan individu.
- c. Komunikasi interpersonal dibutuhkan untuk mengenal individu lain dengan karakteristiknya masing-masing. Pengenalan ini penting agar kita memperoleh rasa saling mengerti dan menghargai, dan yang paling penting adalah saling menasehati satu sama lain. Kita hidup dan tumbuh dengan sama-sama mengerti dan berpartisipasi positif terhadap satu sama lain, bukan hidup dan tumbuh dengan kemasing-masingan (Hanani, 2017).

2.1.5 Indikator komunikasi interpersonal

Terdapat 5 indikator efektifnya kualitas komunikasi interpersonal menurut (Suranto Aw, 2011) yakni:

- a. Keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan adalah sikap mampu menerima saran dari individu lain dan dengan senang hati menyampaikan pesan penting kepada individu lain. Hal ini bukan berarti bahwa individu harus membukakan biografinya, tetapi rela membuka diri jika individu lain mengharapkan informasi yang diketahuinya. Salah satu sikap positif dalam proses komunikasi interpersonal adalah keterbukaan. Hal tersebut terjadi karena keterbukaan memungkinkan komunikasi interpersonal akan berlangsung dengan transparan, adil, dua arah dan bisa diterima oleh semua individu yang berkomunikasi (Suranto Aw, 2011).

b. Empati (*empathy*)

Kemampuan setiap individu untuk merasakan jika semisalnya menjadi individu lain, mengerti sesuatu yang sedang dihadapi individu lain, mampu merasakan apa yang dirasakan individu lain dan bisa mengerti sesuatu masalah dari perspektif orang lain, lewat kacamata orang lain disebut empati. Seseorang yang memiliki empati dapat mengerti motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap, serta harapan dan keinginan mereka. Empati akan menjadi penyaring supaya tidak mudah menyalahkan individu lain, tetapi dibiasakan untuk mampu mengerti esensi setiap kondisi, tidak hanya berdasarkan perspektif kita sendiri, melainkan juga melihat perspektif orang lain (Suranto Aw, 2011).

c. Sikap mendukung (*supportiveness*)

Hubungan komunikasi interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Hal ini berarti bahwa setiap

individu yang berkomunikasi mempunyai komitmen untuk mendukung terciptanya interaksi yang terbuka. Dalam konteks ini, tanggapan yang dianggap tepat adalah tanggap yang bersikap spontan dan tidak berbelit-belit, bukan respon defensif dan menghindar. Penyampaian ide bersifat deskriptif naratif, bukan bersifat evaluatif. Selain itu, pola penentuan keputusan bersifat akomodatif, bukan intervensi yang diakibatkan rasa percaya diri yang melampaui batas (Suranto Aw, 2011).

d. Sikap positif (*positiveness*)

Sikap positif (*positiveness*) ditunjukkan melalui sikap dan perilaku. Dalam konteks sikap, hal ini berarti bahwa setiap orang yang ikut serta dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pemikiran yang positif, bukan prasangka dan kecurigaan. Sedangkan dalam konteks perilaku, hal ini mengacu pada tindakan yang relevan dengan tujuan komunikasi interpersonal, yakni melaksanakan tindakan secara nyata untuk mendukung terjalinnya kerjasama. Sikap positif dapat diungkapkan melalui berbagai perilaku dan sikap, seperti menghagai individu lain, memiliki pikiran yang baik kepada orang lain, menghindari kecurigaan berlebihan, meyakini pentingnya orang lain, memberikan pujian dan penghargaan, serta menunjukkan komitmen untuk membangun kerjasama (Suranto Aw, 2011).

e. Kesetaraan (*equality*)

Kesetaraan (*equality*) merupakan pengakuan bahwa masing-masing pihak memiliki kepentingan yang berharga, sama-sama bernilai dan saling

membutuhan satu sama lain. Kesetaraan berupa pengakuan atau kesadaran, serta kerelaan untuk menganggap diri setara atau tanpa ada perasaan superior atau inferior diantara pasangan komunikasi (Suranto Aw, 2011).

2.2 Kepuasan Pasien

2.2.1 Definisi kepuasan pasien

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan merupakan aspek penting yang harus diperhatikan sebab mencerminkan kualitas pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Memahami kepuasan pasien sangat berguna untuk instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dikerjakan dan mampu mengidentifikasi bagian yang perlu ditingkatkan. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi dapat membangun hubungan harmonis antara pasien dan penyedia layanan kesehatan, menciptakan loyalitas pasien, mendorong rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) serta meningkatkan bagi rumah sakit dan pelayanan kesehatan lainnya (Eliza et al., 2022).

Menurut (Rida et al., 2023), kepuasan pasien adalah aspek krusial dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Di Indonesia, hal ini tercermin dalam berbagai regulasi kesehatan, di mana rekam medis yang mencatat identitas pasien, berperan penting dalam menyediakan informasi yang jelas kepada pasien. Sebagai pintu masuk utama ke unit pelayanan kesehatan, bagian pendaftaran rawat jalan mempunyai tanggung jawab penting untuk memberikan pelayanan yang efisien dan informatif terhadap pasien. Sikap ramah, komunikasi yang baik

dan kemudahan dalam prosedur menjadi faktor-faktor yang mendukung terciptanya kepuasan pasien di tempat pendaftaran.

Kepuasan pasien adalah hasil persepsi dan evaluasi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari suatu fasilitas pelayanan kesehatan (Permenkes, 2022). Menurut (Tirta et al., 2022), kepuasan pasien merupakan tanggapan dari hasil evaluasi dan afektif yang berhubungan dengan mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit dan ekspektasi pasien terhadap pelayanan tersebut. Sedangkan menurut (Mawaddah et al., 2022), kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang muncul sebagai efek dari kinerja pelayanan kesehatan yang diterima setelah pasien membandingkannya dengan apa yang dirasakan. Dengan kata lain, pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diterima sama atau bahkan melebihi ekspektasi mereka.

Berdasarkan pengertian kepuasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien terhadap kinerja pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan, setelah pasien membandingkan hasil kinerja/kenyataan pelayanan yang diterima dengan hasil kinerja pelayanan yang diharapkan. Pasien akan merasa puas jika kualitas pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan yang diterimanya sesuai dengan ekspektasinya. Sebaliknya, jika hasil yang diterima tidak sesuai dengan ekspektasinya maka pasien akan merasa tidak puas. Dengan demikian, pasien yang puas dengan pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan cenderung akan lebih setia pada rumah sakit, sehingga rumah sakit akan mendapatkan lebih banyak keuntungan.

2.2.2 Pentingnya penilaian kepuasan pasien

Dalam pelayanan kesehatan, pasien merupakan pelanggan dari pelayanan kesehatan, penilaian kepuasan pasien sangatlah penting. Hal ini disebabkan karena alasan penting berikut:

- a. Kepuasan pasien adalah bagian dari mutu pelayanan
Pelayanan kesehatan seharusnya tidak hanya fokus pada kesembuhan, tetapi juga harus mampu memberikan kepuasan kepada pasien.
- b. Berhubungan dengan pemasaran rumah sakit
 - 1) Pasien yang merasa puas cenderung akan merekomendasikan layanan kesehatan kepada teman, keluarga dan tetangganya.
 - 2) Pasien yang puas pasti akan datang kembali untuk kontrol atau saat memerlukan layanan kesehatan lainnya
 - 3) Ungkapan kepuasan dari mulut ke mulut akan menjadi bentuk iklan gratis yang efektif dalam menarik klien baru
- c. Berkaitan dengan prioritas peningkatan pelayanan sesuai dengan keperluan pasien
- d. Pengukuran kepuasan pasien dapat dijadikan sebagai sumber data kuantitatif yang jika diolah dan dievaluasi dengan baik akan bermanfaat untuk berbagai keperluan manajemen rumah sakit (Iman & Lena, 2017).

2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Terdapat 3 faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut (Eliza et al., 2022) yakni sebagai berikut:

a. Kompetensi

Implementasi atau tindakan adalah inisiatif dari rencana tindakan untuk mencapai tujuan tertentu. Fase implementasi dimulai setelah rencana tersebut disusun dan diarahkan untuk mendukung pasien mencapai hasil yang diharapkan. Dengan demikian, rencana tindakan yang spesifik dilakukan guna menyesuaikan berbagai faktor yang mempengaruhi masalah kesehatan pasien.

b. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi dengan titik tolak saling menukar pemahaman antara petugas pendaftaran rawat jalan dengan pasien. Inti dari komunikasi ini terletak pada rasa saling ketergantungan antara keduanya, dimana petugas pendaftaran rawat jalan memberikan bantuan dan pasien menerima bantuan tersebut. Dengan demikian, komunikasi ini dapat digolongkan sebagai komunikasi pribadi yang terjadi antara petugas pendaftaran rawat jalan dan pasien (Eliza et al., 2022).

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan ukuran sejauh mana tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Dengan demikian, kualitas layanan ditentukan oleh kesanggupan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan sesuai dengan harapan pelanggan (Eliza et al., 2022).

2.2.4 Dimensi kepuasan pasien

Terdapat lima dimensi mutu yang menjadi dasar dalam mengukur kepuasan pasien yaitu sebagai berikut:

a. Bukti fisik (*tangible*)

Bukti fisik (*tangible*) mencakup fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi yang dapat dirasakan secara langsung oleh pasien. Untuk mengukur dimensi mutu ini, penglihatan menjadi indera yang utama. Kualitas pelayanan kesehatan juga bisa dirasakan langsung oleh penggunaannya melalui penyediaan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Dengan demikian, tenaga kesehatan dapat bekerja secara optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan. Dalam konteks ini, pembenahan fasilitas seperti sarana komunikasi dan peralatan pendukung layanan yang tidak langsung seperti area parkir, kondisi ruang tunggu dengan ketersediaan kursi yang memadai, sarana penyejuk ruangan dan kebersihan ruangan yang terjaga (Iman & Lena, 2017).

Pelayanan kesehatan adalah pelayanan jasa yang bersifat tidak bisa disentuh atau dirasakan secara fisik, makanya diperlukan indikator lain yang bisa dirasakan secara konkret oleh pengguna layanan kesehatan.

Dalam konteks ini, pasien menggunakan inderanya (penglihatan, pendengaran dan perasaan)) untuk mengevaluasi mutu layanan kesehatan yang diperolehnya (Iman & Lena, 2017).

b. Keandalan (*reliability*)

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan memuaskan. Dimensi ini mengandung makna bahwa pelayanan yang diberikan tepat waktu dan akurat sesuai dengan apa yang ditawarkan, contohnya tercantum dalam brosur pelayanan. Bagi para pelanggan, dimensi keandalan ini dipandang sebagai hal yang paling krusial dalam jasa pelayanan. Jasa layanan kesehatan adalah jasa yang *output*-nya tidak standar, dimana hasilnya sangat bergantung pada tindakan seseorang sehingga tidak mudah mendapatkan *output* yang konsisten. Oleh karena itu, seorang pimpinan perlu mengimplementasikan budaya kerja di lingkungan kerjanya melalui program-program menjaga kualitas (Iman & Lena, 2017).

c. Ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemauan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan sigap. Dimensi ini mencakup kesanggupan petugas kesehatan dalam membantu pelanggan, dan sejauh mana mereka siap melayani sesuai prosedur yang ditetapkan,

demikian mewujudkan ekspektasi pelanggan. Pelayanan kesehatan yang cepat tanggap terhadap keperluan pelanggannya umumnya sangat bergantung pada sikap para petugas yang berada di garis depan pelayanan, karena mereka adalah petugas yang secara langsung berhubungan dengan pasien dan keluarga pasien. Ini terjadi, secara tatap muka langsung, komunikasi non-verbal langsung maupun melalui telepon (Iman & Lena, 2017).

d. Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*assurance*) meliputi kemampuan, kesopanan dan sifat bisa dipercaya yang dimiliki para staf, terhindar dari risiko atau keraguan. Dimensi ini memberikan dampak terhadap pasien pengguna layanan yang merasa aman tanpa risiko. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi ini mencakup faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Variabel ini perlu dikembangkan melalui investasi yang tidak hanya bersifat material atau finansial, tetapi juga melalui keteladanan dari manajemen puncak, kepribadian, sikap staf yang positif dan juga perbaikan remunerasi (Iman & Lena, 2017).

e. Empati (*emphaty*)

Empati mencakup kemampuan untuk menjalin hubungan komunikasi yang baik dan mengerti kebutuhan pelanggan. Dimensi ini juga berhubungan dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus dari staf kepada setiap pemakai jasa, mengenali keperluan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap kali pengguna jasa memerlukan bantuan. Dalam konteks ini, peran tenaga kesehatan sangat berpengaruh

terhadap kualitas pelayanan kesehatan karena mereka bisa secara langsung mewujudkan kepuasan para pelanggan dalam layanan kesehatan (Iman & Lena, 2017).

2.3 Tempat Pendaftaran Rawat Jalan

2.3.1 Definisi tempat pendaftaran rawat jalan

Unit Rawat Jalan (URJ) atau Instalasi Rawat Jalan (IRJA) atau poliklinik merupakan salah satu bagian pelayanan klinik yang memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien untuk berobat jalan. Poliklinik di rumah sakit biasanya terdiri dari beberapa jenis tergantung jenis pelayanan dokter dan pelayanan kesehatan lain serta kemampuan rumah sakit. Hasil akhir dari pelayanan klinis dapat ditetapkan pulang sembuh atau kontrol, dirujuk ke pelayanan kesehatan lain, ataupun diperintahkan untuk dirawat inap. Hal ini tergantung pada kasus yang ada serta keputusan dokter dan pasien yang bersangkutan (Indradi, 2020).

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) adalah salah satu bagian pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab atas penerimaan pasien yang berobat jalan maupun yang akan dirawat inap di rumah sakit (Qamarina, 2021). Fungsi tempat penerimaan atau pendaftaran rawat jalan dalam pelayanan kepada pasien adalah sebagai pemberi pelayanan yang pertama kali diterima pasien atau keluarga pasien, sehingga mutu pelayanan yang diberikan akan dinilai

disini. Mutu pelayanan tersebut mencakup kecepatan, ketepatan, kelengkapan, kejelasan informasi, kenyamanan ruang tunggu dan sebagainya (Indradi, 2020).

Pelayanan rawat jalan adalah jenis layanan yang diberikan kepada pasien yang berobat jalan dan berlangsung tidak lebih dari 24 jam pelayanan, mencakup semua tindakan diagnostik dan terapeutik (Imam et al., 2022). Menurut Permenkes RI No. 11 Tahun 2016, pelayanan rawat jalan eksekutif merupakan pemberian layanan kesehatan rawat jalan tidak reguler di rumah sakit yang dilaksanakan dengan dukungan pelayanan dokter spesialis-subspesialis dalam satu ruangan terpadu yang dirancang khusus tanpa menginap di rumah sakit dengan sarana dan prasarana lebih dari standar.

2.3.2 Petugas pendaftaran rawat jalan

Petugas pendaftaran rawat jalan adalah petugas yang bertugas untuk menerima pendaftaran pasien yang akan berobat di rawat jalan (Indradi, 2020). Petugas yang pertama kalinya berinteraksi dengan pasien di tempat pendaftaran pasien adalah petugas rekam medis (Qamarina, 2021). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 55 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis bahwa perekam medis atau petugas rekam medis adalah seorang yang telah lulus pendidikan RMIK sesuai peraturan perundang-undangan.

2.4 Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian (Iskandar & Halim, 2020) bahwa ada hubungan antara komunikasi interpersonal petugas kesehatan dengan tingkat

kepuasan pasien di Puskesmas Batua Makassar. Penjelasan tersebut dibuktikan dari hasil uji statistik menggunakan uji *chi square* didapat nilai p-value $0,020 < 0,05$ sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Hasil ini mengindikasikan bahwa hubungan tersebut berkorelasi positif dan signifikan diantara kedua variabel tersebut. Hal ini dapat dijelaskan bahwa dalam komunikasi interpersonal kondisi yang terjadi adalah terwujudnya suasana nyaman yang dirasakan oleh pasien dalam berbagai hal.

Menurut hasil penelitian (Ryandini et al, 2025), didapatkan nilai $p < \alpha = 0,000 < 0,05$ yang berarti H_1 diterima yang menunjukkan adanya hubungan sangat kuat antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien. Komunikasi interpersonal tenaga kesehatan memberikan dampak pada kepuasan pasien. Keberhasilan tercapainya kepuasan pasien disebabkan karena penerapan komunikasi interpersonal yang berjalan dengan baik dan dilakukan dengan intruksi pelaksanaan sesuai dengan standart operasional procedure, sehingga dapat disimpulkan jika komunikasi yang diterapkan oleh tenaga kesehatan baik, pasien akan merasa diperhatikan dan merasa nyaman selama proses pengobatan

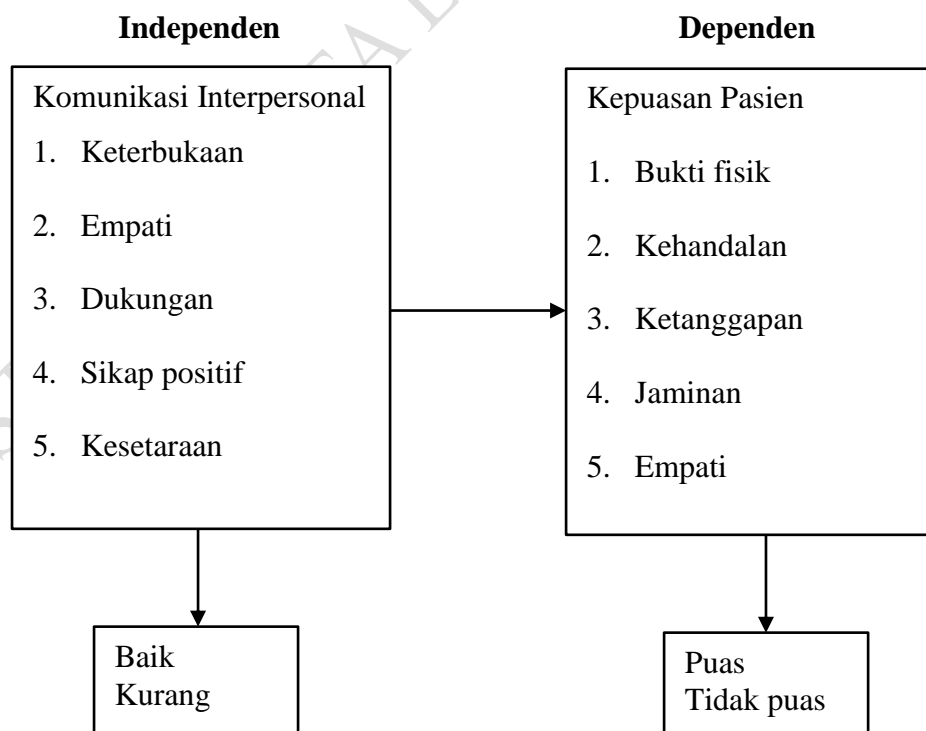
BAB 3

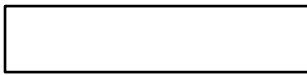
KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konsep

Abstraksi dari fakta-fakta yang dirancang dalam mengkomunikasikan serta menyusun sebuah teori-teori yang memaparkan korelasi dari variabel-variabel, termasuk yang diteliti dan juga tidak disebut kerangka konsep (Nursalam, 2020). Pada riset ini, kerangka konsepnya adalah memahami korelasi komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025. Berikut kerangka konsep yang digunakan peneliti.

Bagan 3.1 Kerangka Konsep Penelitian Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025



Keterangan:

: Diteliti



: Berhubungan

Variabel independen yaitu komunikasi interpersonal yang mencakup 5 indikator yakni terbuka, empati, dukungan, sikap positif dan setara, berkorelasi pada variabel dependen yaitu kepuasan pasien dengan indikator bukti fisik, andal, tanggap, jaminan serta empati.

3.2 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah asumsi sementara yang kebenarannya akan diuji. Proses uji hipotesis dilaksanakan melalui metode uji statistik. Hasil dari pengujian ini adalah apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak. Hasil yang didapat menjadi penutup atau kesimpulan penelitian (Masturoh & Anggita, 2018).

Pada riset ini, hipotesisnya yakni H_a : Ada Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025.

BAB 4

METODE PENELITIAN

4.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ialah cara memperoleh data untuk diperlukan pada pengujian hipotesis atau untuk memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian dan digunakan juga sebagai instrumen pengontrol atau pengendali beberapa variabel yang mempengaruhi penelitian. Dengan kata lain, rancangan penelitian pada dasarnya adalah cara mewujudkan tujuan penelitian yang sudah ditentukan serta berfungsi sebagai panduan atau penuntun selama meneliti (Nursalam, 2020).

Dalam studi ini menerapkan rancangan penelitian analitik *cross-sectional* yang merupakan desain yang memfokuskan pada pengamatan data dari variabel bebas serta terikat pada satu titik waktu. Melalui pendekatan ini, bisa mendapatkan prevalensi/dampak dari peristiwa (variabel dependen) yang memiliki hubungan dengan faktor pemicu (variabel independen) (Nursalam, 2020).

Rancangan pada riset ini adalah untuk menganalisis korelasi komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien.

4.2 Populasi dan Sampel

4.2.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan kelompok yang hendak diteliti dalam suatu lingkup wilayah dan waktu yang berlandaskan ciri khas yang sudah ditetapkan oleh orang yang meneliti. Populasi tersebut yang hendak dimanfaatkan menjadi

sumber data riset. Dengan demikian, peneliti akan menentukan target populasi dengan menyesuaikan pada tujuan penelitian (Amruddin et al., 2022).

Dalam riset ini, populasi yang di teliti yakni pasien rawat jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan pada Januari – Maret 2025, dengan total sebanyak 19.691.

4.2.1 Sampel

Sampel merupakan sebagian dari totalitas populasi. Pada riset ini, sampelnya ialah pasien rawat jalan pada Januari – Maret 2025. Proses dalam mengambil sampel menerapkan metode *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* ialah metode dimana sampel diambil secara kebetulan, berarti bahwa setiap individu yang tanpa sengaja berjumpa dengan peneliti boleh dimanfaatkan menjadi sampel, jika dianggap individu itu tepat dimanfaatkan menjadi sumber data (Adiputra et al., 2021). Banyaknya sampel dihitung dengan menggunakan rumus Vincent. Berikut rumus perhitungan sampelnya:

$$\text{Rumus: } n = \frac{NZ^2P(1-P)}{NG^2 + Z^2P(1-P)}$$

Keterangan:

- n : Banyak sampel
- N : total populasi
- Z : Derajat kepercayaan 95% (1,96)
- P : Rasio populasi (0,5)
- G : Galat pendugaan (0,1)

Berlandaskan rumus tersebut, diperoleh sampel untuk riset yakni sebagai berikut:

$$n = \frac{NZ^2P(1-P)}{NG^2 + Z^2P(1-P)}$$
$$n = \frac{19.691 \cdot 1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{19.691 \cdot 0,1^2 + 1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}$$
$$n = \frac{19.691 \cdot 3,8416 \cdot 0,25}{19.691 \cdot 0,01 + 3,8416 \cdot 0,25}$$
$$n = \frac{18.911,2364}{197,8704}$$
$$n = 95,573$$
$$n = 96 \text{ sampel}$$

Jadi, sampel pada riset ini berjumlah 96 pasien rawat jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

4.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

4.3.1 Variabel penelitian

1. Variabel independen

Variabel independen kerap dikenal sebagai variabel *stimulus*, *predictor* atau *antecedent*. Di dalam bahasa Indonesia, istilah yang umum digunakan adalah variabel bebas. Variabel bebas ialah variabel pemberi pengaruh atau penyebab berubahnya ataupun munculnya variabel dependen. Variabel tersebut disebut variabel bebas dikarenakan variabel ini memiliki kebebasan untuk memberi pengaruh terhadap variabel lainnya (Amruddin et al., 2022). Dalam penelitian ini, variabel independennya adalah Komunikasi Interpersonal.

2. Variabel dependen

Variabel dependen atau variabel terikat ialah variabel hasil pengaruh atau merupakan efek dari adanya variabel bebas. Disebut “terikat” dikarenakan variabel tersebut merupakan hasil pengaruh dari variabel independent (Amruddin et al., 2022). Pada riset ini, variabel dependennya adalah Kepuasan Pasien.

4.3.2 Definisi operasional

Defenisi operasional ialah penjelasan mengenai variabel-variabel penelitian. Tujuan dari pembuatan definisi operasional adalah agar mempermudah proses mengambil data, mengolah data dan menganalisa data. Adanya definisi operasional yang akurat, pembatasan bidang penelitian atau pemahaman mengenai variabel yang hendak diteliti menjadi semakin fokus (Masturoh & Anggita, 2018).

Tabel 4.1 Definisi Operasional Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025

Variabel	Definisi	Indikator	Alat Ukur	Skala	Skor
Komunikasi interpersonal	Komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih yang bisa saling bertukar pesan dan dapat langsung diketahui umpan baliknya dari lawan bicara, baik dengan cara verbal maupun nonverbal.	1. Keterbukaan 2. Empati 3. Sikap mendukung 4. Sikap positif 5. Kesetaraan	Kuesioner	Ordinal	1. Baik 48 - 76 2. Kurang 19 - 47
Kepuasan pasien	Tingkat perasaan pasien terhadap kualitas pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan, setelah pasien membandingkan hasil kinerja/kenyataan pelayanan yang diterima dengan hasil kinerja pelayanan yang diharapkan.	1. Bukti fisik 2. Kehandalan 3. ketanggapan 4. Jaminan 5. Empati	Kuesioner	Ordinal	1. Puas 38 - 60 2. Tidak Puas 15 - 37

4.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ialah alat untuk dipakai dalam proses mengumpulkan data dalam sebuah riset. Untuk penelitian kuantitatif, pemilihan instrumen yang akurat begitu penting karena penggunaan instrumen yang akurat maka peneliti bisa mengukur variabel yang akan diamati. Instrumen penelitian bisa dibuat sendiri dan bisa juga menggunakan instrumen yang telah ada, yang dikenal sebagai instrumen

baku. Meskipun instrumen baku dapat langsung digunakan, penting untuk memastikan bahwa penyusunannya didasarkan pada teori yang sesuai pada sebuah riset (Abdullah, 2021).

Di penelitian ini, instrumen yang dipakai yakni sebagai berikut:

1. Komunikasi interpersonal

Komunikasi interpersonal menggunakan kuesioner yang diambil dari lembar kuesioner (Novitasari, 2019) yang dimodifikasi oleh peneliti sebelumnya (Tama, 2023) dengan 19 pernyataan dan 4 jawaban yang dapat dipilih yakni Sangat Setuju (SS)= 4, Setuju (SS)= 3, Tidak Setuju (TS)= 2, Sangat Tidak Setuju (STS)= 1. Skala pengukuran yang dipakai peneliti dalam variabel independen ialah skala ordinal. Nilai skornya dihitung memakai rumus statistik dibawah ini:

$$P = \frac{\text{Rentang kelas}}{\text{Banyak kelas}}$$

$$P = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Banyak kelas}}$$

$$P = \frac{76 - 19}{2}$$

$$P = 28,5$$

$$P \approx 28$$

Berlandaskan interval tersebut, diperoleh panjang kelas dan skor komunikasi interpersonal sebagai berikut:

1. Kurang = 19 - 47
2. Baik = 48 - 76

2. Kepuasan pasien

Kepuasan pasien menggunakan kuesioner baku yang diadopsi dari lembar kuesioner (Mutiasari, 2014) yang dimodifikasi oleh peneliti sebelumnya (Tama, 2023) dengan 15 pernyataan dan 4 pilihan jawaban yakni Sangat Puas(SP)= 4, Puas (P)= 3, Tidak Puas(TP)= 2, Sangat Tidak Puas (STP)= 1. Skala ordinal ialah skala pengukuran yang dipakai peneliti dalam variabel dependen. Nilai skornya dihitung memakai rumus statistik dibawah ini:

$$P = \frac{\text{Rentang kelas}}{\text{Banyak kelas}}$$

$$P = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Banyak kelas}}$$

$$P = \frac{60 - 15}{2}$$

$$P = 22,5$$

$$P \approx 23$$

Dari interval tersebut, diperoleh skor kepuasan pasien sebagai berikut:

1. Puas = 38 – 60
2. Tidak puas = 15 – 37

4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

4.5.1 Lokasi penelitian

Tempat peneliti melakukan riset yakni Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan pada tempat pendaftaran rawat jalan, berada di Jln Haji Misbah Nomor 7, Kecamatan Medan Maimun.

4.5.2 Waktu penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 13 – 15 Mei 2025.

4.6 Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data

4.6.1 Pengambilan data

Data ialah gabungan hasil pengukuran atau observasi dari seorang atau sekelompok orang yang berbentuk angka atau pernyataan. Data adalah fakta dan representasi mentah yang perlu diproses dan setelah proses tersebut selesai, data akan bertransformasi menjadi informasi (Hosizah & Adriani, 2017).

Sumber data diklasifikasikan atas data primer yang merupakan data yang didapatkan langsung dari subjek penelitian. Pengumpulan datanya sering dilakukan menggunakan angket dan wawancara. Selain itu, ada data sekunder yakni datanya didapatkan dari individu maupun organisasi yang sudah memanfaatkan atau menerbitkannya (Amruddin et al., 2022).

Pengambilan data yang dipakai oleh peneliti yakni menggunakan data primer, yang merujuk pada pengambilan data langsung dari responden dengan menggunakan angket di tempat pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

4.6.2 Teknik pengumpulan data

Metode pengumpulan data ialah suatu teknik untuk mendapatkan data yang dibutuhkan pada suatu riset. Penentuan metode/teknik pengumpulan data begitu krusial dikarenakan bisa memberi pengaruh terhadap kevalidan dan keandalan hasil riset yang juga didasarkan pada tujuan, macam data yang diperlukan, sumber daya yang ada serta etika penelitian (Iba & Wardhana, 2023).

Pada riset ini, data dikumpulkan dengan menerapkan teknik *nonprobability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* merupakan metode dimana sampel diambil secara kebetulan, yang berarti bahwa setiap individu yang tanpa sengaja dijumpai peneliti maka bisa dipakai menjadi sampel, jika dianggap individu yang tanpa sengaja bertemu tersebut tepat digunakan sebagai sumber data (Adiputra et al., 2021).

Metode yang dipakai peneliti pada kegiatan pengumpulan data yakni kuesioner. Kuesioner merupakan salah satu metode yang dilaksanakan peneliti dengan mengetahui variabel yang tepat untuk diukur. Kuesioner ialah suatu metode yang terdiri dari beberapa pernyataan/pertanyaan dimana subjek atau individu yang akan diukur diwajibkan memberikan jawaban atau mengisinya (Amruddin et al., 2022).

Pada riset ini, kuesioner dibagikan kepada pasien rawat jalan dengan tujuan untuk memahami persentase kepuasan pasien pada komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025.

4.6.3 Uji validitas dan reliabilitas

1. Uji validitas

Uji validitas ialah sebuah tes untuk menyatakan instrumen tersebut valid atau sahih. Dengan demikian, pengujian ini mengacu pada sejauh mana instrumen tersebut dapat menjalankan fungsinya. Sebuah instrumen dapat dinyatakan valid, apabila instrumen itu mampu melakukan pengukuran pada sesuatu yang

semestinya diukur. Dalam menginterpretasikan hasil uji perlu dibandingkan nilai r hitung dan r tabel (nilai r tabel = 0,361). Jika pada proses menghitung didapatkan nilai r hitung $> r$ tabel, berarti semua pertanyaan/pernyataan pada alat ukur dikatakan valid (Widodo et al., 2023).

Pada penelitian ini tidak lagi melaksanakan tes kevalidan pada kuesioner komunikasi interpersonal dikarenakan angket yang digunakan merupakan angket baku dari kuesioner penelitian (Novitasari, 2019) yang telah dimodifikasi oleh peneliti sebelumnya (Tama, 2023) dengan nilai valid 0,456 - 0,977. Hal yang sama berlaku untuk kuesioner kepuasan pasien, dimana peneliti juga tidak melaksanakan tes kevalidan dikarenakan peneliti menggunakan angket baku dari angket penelitian (Mutiasari, 2014) yang sudah dimodifikasi oleh peneliti sebelumnya (Tama, 2023) dengan nilai valid 0,316 - 0,546.

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas ialah seperangkat instrumen yang membuktikan keajegan instrumen ketika diukur berulang kali dengan alat yang sama. Uji reliabilitas merujuk pada kekonsistenan sebuah uji, yaitu sejauh mana suatu uji bisa diandalkan untuk memberikan nilai yang konsisten, yang pastinya tidak ada perubahan meskipun diujikan dalam kondisi yang tidak sama (Widodo et al., 2023).

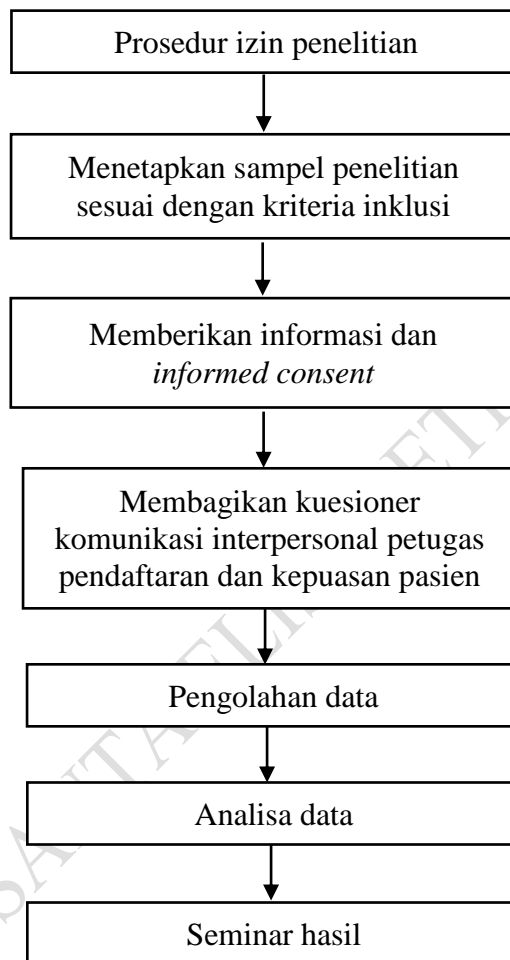
Uji reliabilitas dalam suatu instrumen penelitian berfungsi untuk menilai sebuah angket yang dipakai untuk mengumpulkan data penelitian bisa dinyatakan konsisten ataupun tidak. Dalam riset, *Alpha Cronbach* berguna pada tes

reliabilitas. Sebuah variabel bisa dinyatakan ajeg atau andal pada pengukuran ketika nilai *Alpha Cronbach* > 0,60 (Dewi & Sudaryanto, 2020).

Pada riset ini, tidak melaksanakan tes reliabilitas pada angket komunikasi interpersonal dikarenakan angket yang digunakan merupakan kuesioner baku dari kuesioner penelitian (Novitasari, 2019) yang dimodifikasi oleh peneliti sebelumnya (Tama, 2023) dengan nilai *crobach's alpha* sebesar 0.968. Begitu juga dengan kuesioner kepuasan pasien tidak melaksanakan tes reliabilitas karena memakai angket baku dari kuesioner penelitian (Mutiasari, 2014) yang dimodifikasi oleh peneliti sebelumnya (Tama, 2023) dengan nilai *crobach's alpha* sebesar 0,682.

4.7 Kerangka Operasional

Bagan 4.1 Kerangka Operasional Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025



4.8 Analisis Data

Analisis data adalah suatu aktivitas memodifikasi data hasil dari sebuah riset menjadi informasi yang bisa dimanfaatkan dalam pembuatan kesimpulan (Abdullah, 2021). Setelah semua data penelitian telah terkumpul, maka dilaksanakan langkah-langkah analisis data berikut:

1. *Editing*

Penyuntingan (*editing*) merupakan langkah awal dimana data yang sudah terkumpul lewat pengisian angket dikoreksi kelengkapan jawabannya. Apabila pada tahap ini didapatkan angket yang belum diisi lengkap, maka peneliti perlu mengumpulkan data kembali.

2. *Coding*

Coding ialah tahapan mengubah data berformat huruf menjadi format angka. Kode merupakan simbol khusus yang menggunakan abjad ataupun nomor dalam menentukan karakteristik pada data. Kode tersebut bisa mencerminkan data kuantitatif (data dalam bentuk skor).

3. *Scoring*

Tahapan *scoring* merupakan fase dimana data dinilai dengan membuat skor disetiap pertanyaan yang berhubungan dengan pengetahuan subjek.

4. *Tabulating*

Tabulasi data merupakan kegiatan menyajikan data searah pada tujuan riset. Tahapan *tabulating* adalah langkah yang diambil untuk memudahkan peneliti dalam mengolah data, dimana data di *input* ke dalam bentuk tabel frekuensi dan menentukan skor atas jawaban partisipan pada angket.

Pada penelitian ini, ada 2 analisis data yang diterapkan peneliti, yaitu:

1. Analisis univariat

Istilah “univariat” bersumber pada kata “*uni*” artinya satu serta “*variate*” artinya *variable*. Kedua kata ini di gabungkan dan memiliki arti yakni “satu variabel”. Dengan demikian, analisa univariat didefinisikan

sebagai suatu analisa yang fokus pada satu variabel/tunggal (berdiri sendiri) dan tanpa dikorelasikan dengan variabel lain (Widodo et al., 2023).

Pada riset ini, analisa univariat dimanfaatkan dalam mengidentifikasi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, variabel yang mempengaruhi yakni komunikasi interpersonal serta variabel yang dipengaruhi yakni kepuasan pasien.

2. Analisis bivariat

Istilah bivariat bersumber dari kata: “*bi*” yang berarti dua dan “*variate*” yang berarti *variable*. Kedua kata ini di gabungkan dan memiliki arti yakni “dua variabel”. Dengan demikian, analisa bivariat didefinisikan sebagai suatu analisa yang melibatkan dua variabel. Pada analisis ini, ada korelasi antara dua variabel tersebut yakni ikatan antara variabel independen dengan variabel dependen (Widodo et al., 2023).

Pada riset ini, tes statistik yang diterapkan yakni uji *chi-square*. Uji kaid kuadrat ialah tes statistic untuk menunjukkan ada tidaknya korelasi antar dua variabel kategori (Fahlevi et al., 2024). Uji *chi square* tersebut diterapkan untuk mengetes ikatan antara dua variabel yakni antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien.

4.9 Etika Penelitian

Etika penelitian ialah sekumpulan asas moral dan norma perbuatan yang diakui serta diimplementasikan dalam suatu riset ilmiah. Etika penelitian berperan penting dalam memastikan bahwa suatu riset dilakukan dengan integritas, kejujuran, dan tanggung jawab moral. Hal tersebut terdiri dari berbagai aspek, seperti perlindungan terhadap hak dan kesejahteraan peserta, transparansi dalam pelaporan hasil serta kewajiban untuk terhindar dari penipuan atau jiplakan. Pada dasarnya, etika penelitian mengacu pada komitmen peneliti dalam melakukan studi dengan keyakinan yang baik, menjunjung tinggi nilai-nilai kebenaran, serta menghargai norma-norma moral yang telah ditetapkan dalam masyarakat dan dunia ilmiah (Sembiring et al., 2024).

Etika penelitian mencerminkan prinsip-prinsip moral yang diimplementasikan pada suatu kegiatan riset. Untuk melaksanakan semua aktivitas penelitian, orang yang melakukan penelitian wajib menerapkan sikap ilmiah dan mematuhi prinsip etika riset (Widodo et al., 2023).

Pada saat melaksanakan riset, peneliti menjelaskan kepada calon partisipan/responden mengenai informasi riset yang akan dilaksanakan. Kemudian, calon responden diminta untuk ikut berpartisipasi dalam riset ini. Setiap calon responden berhak menolak ikut menjadi partisipan, berhak mengundurkan diri dan calon responden juga berhak mengetahui hasil dari penelitian yang sudah dilakukan. Setelah itu, peneliti menyerahkan *informed consent* kepada calon responden yang berisi mengenai persetujuan menjadi

responden. Pemberian *informed consent* (lembar persetujuan) bertujuan agar setiap calon partisipan paham tujuan dari riset tersebut dan memahami efeknya.

Untuk melakukan suatu riset, peneliti harus mengimplementasikan prinsip-prinsip dasar etika penelitian. Prinsip-prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menjunjung tinggi derajat dan kehormatan individu sebagai subjek penelitian

Dalam suatu penelitian, setiap yang meneliti harus mencermati setiap hak responden agar memperoleh data yang jelas serta transparan berkaitan pada arah riset. Subjek penelitian mempunyai hak bebas menetapkan pilihan tanpa desakan untuk ikut menjadi partisipan pada aktivitas riset. Jadi, peneliti perlu menyiapkan formulir persetujuan (*informed consent*) yang akan diberikan kepada subjek penelitian (Putra et al., 2021).

2. Menghargai privasi subjek penelitian

Semua orang mempunyai hak, salah satunya adalah hak untuk bebas dan hak atas privasi. Dengan demikian, setiap peneliti wajib memakai inisial ataupun kode, apabila responden tidak setuju dipublikasi.

3. Berpegang pada prinsip keadilan dan kesederajatan

Seorang peneliti wajib memperlakukan setiap subjek penelitian dengan baik, tujuannya agar tercipta kesetaraan antara nilai guna dan efek yang dialami oleh responden. Dengan demikian, peneliti wajib mengamati bahaya pada jasmani, psikologi dan juga sosial.

4. Mengestimasi efek positif dan negatif dari riset

Seseorang yang melakukan riset wajib berpedoman pada langkah-langkah riset, tujuannya agar memperoleh *outcome* yang berguna seoptimal mungkin

terhadap subjek riset dan bisa digeneralisasikan pada fase populasi. Peneliti baiknya memperkecil efek yang dapat membahayakan subjek penelitian. Jika tindakan riset bisa menyebabkan kecacatan ataupun gangguan mental kepada subjek penelitian, maka subjek dapat dilepaskan dari kegiatan penelitian agar terhindar dari terjadinya cedera (Putra et al., 2021).

Penelitian ini telah lulus etik dengan kode etik No. 024/KEPK-SE/PE-DT/IV/2025 dari Komisi penelitian Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.

BAB 5

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Lokasi Penelitian

Penelitian hubungan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dilaksanakan pada tanggal 13 – 15 Mei 2025. Lokasi penelitian ini berada di Jalan Haji Misbah Nomor 7, Kecamatan Medan Maimun.

Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan didirikan oleh Kongregasi Suster Fransiskanes Santa Elisabeth (FSE) yang datang dari Belanda pada tahun 1925 atas undangan Mgr. Mathias Brans. Awalnya ditolak bekerja di rumah sakit pemerintah, para suster mulai melayani orang sakit dari rumah ke rumah. Pada 11 Februari 1929 dimulai pembangunan rumah sakit, dan resmi dibuka pada 19 November 1930. Meski sempat diambil alih saat pendudukan Jepang, rumah sakit dikembalikan ke Kongregasi FSE pada 1950 dan terus berkembang melayani masyarakat secara holistik tanpa diskriminasi. Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan memiliki motto “Ketika Aku Sakit Kamu Melawat Aku (Matius 25:36)” dengan visi dan misi sebagai berikut:

Visi Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Menjadi tanda kehadiran Allah ditengah dunia dengan membuka tangan dan hati untuk memberikan pelayanan kasih yang menyembuhkan orang-orang sakit dan menderita sesuai dengan tuntutan zaman.

Misi Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

1. Memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien yang aman dan berkualitas atas dasar kasih
2. Meningkatkan kualitas SDM untuk mendukung pelayanan kesehatan yang komunikatif, ramah, tulus, profesional, responsif bagi seluruh pasien/pengunjung.
3. Meningkatkan sarana dan prasarana yang terstandar sebagai bagian dari transformasi digital
4. Menjadi fasilitas kesehatan “*Medical Tourism*” yang diminati tahun 2030.

5.2 Hasil Penelitian

Bab ini menyajikan hasil riset serta pembahasan mengenai keterkaitan antara komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan pada tahun 2025. Penelitian ini melibatkan 96 responden yang merupakan pasien rawat jalan di poliklinik spesialis.

5.2.1 Karakteristik pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025

Hasil penelitian yang diperoleh peneliti terkait karakteristik responden disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi dan Persentase Karakteristik Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	42	43.8
Perempuan	54	56.2
Total	96	100
Usia		
12 – 16 (Remaja awal)	2	2.1
17 – 25 (Remaja akhir)	13	13.5
26 – 35 (Dewasa awal)	10	10.4
36 – 45 (Dewasa akhir)	16	16.7
46 – 55 (Lansia awal)	19	19.8
56 – 65 (Lansia Akhir)	24	25.0
66 ke atas (Manusia lanjut usia)	12	12.5
Total	96	100
Pendidikan Terakhir		
SD	6	6.3
SMP	3	3.1
SMA	40	41.7
D3	11	11.5
S1	34	35.4
S2	2	2.0
Total	96	100
Pekerjaan		
Wiraswasta	31	32.3
PNS	16	16.7
Ibu Rumah Tangga	18	18.8
Petani	6	6.3
Pelajar/Mahasiswa	8	8.3
Guru	6	6.3
Perawat	2	2.1
BUMN	4	4.2
Apoteker	1	1.0
PLN	1	1.0
Pendeta Pentakosta	1	1.0
Administrasi Keuangan	1	1.0
Biarawati	1	1.0
Total	96	100

Berdasarkan data pada Tabel 5.1 distribusi frekuensi dan persentase karakteristik pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun

2025, dari total 96 responden, sebagian besar merupakan perempuan sebanyak 54 responden (56,3%), sedangkan laki-laki berjumlah 42 responden (43,8%). Dilihat dari distribusi usia, mayoritas berada pada rentang usia 56–65 tahun (lansia akhir) sebanyak 24 responden (25,0%), usia 46–55 tahun (lansia awal) sebanyak 19 responden (19,8%), usia 36–45 tahun (dewasa akhir) sebanyak 16 responden (16,7%), usia 17–25 tahun (remaja akhir) sebanyak 13 responden (13,5%), usia dari 66 tahun ke atas (manula) sebanyak 12 responden (12,5%), usia 26–35 tahun (dewasa awal) sebanyak 10 responden (10,4%), dan kelompok usia paling sedikit adalah usia 12–16 tahun (remaja awal) sebanyak 2 responden (2,1%).

Ditinjau dari tingkat pendidikan terakhir, sebagian besar responden merupakan lulusan SMA sebanyak 40 responden (41,7%), lulusan S1 sebanyak 34 responden (35,4%), D3 sebanyak 11 responden (11,5%), SD sebanyak 6 responden (6,3%), SMP sebanyak 3 responden (3,1%) dan S2 sebanyak 2 responden (2,1%).

Sementara itu, berdasarkan jenis pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 31 responden (32,3%), ibu rumah tangga 18 responden (18,8%), PNS 16 responden (16,7%), pelajar/mahasiswa 8 responden (8,3%), petani 6 responden (6,3%), guru 6 responden (6,3%), pegawai BUMN 4 responden (4,2%), perawat 2 responden (2,1%), apoteker 1 responden (1,0%), pegawai PLN 1 responden (1,0%), pendeta pentakosta 1 responden (1,0%), administrasi keuangan 1 responden (1,0%), dan biarawati 1 responden (1,0%).

5.2.2 Komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh data mengenai komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan yang diklasifikasikan ke dalam dua kategori, yaitu baik dan kurang, sebagaimana ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi dan Persentase Indikator Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025

Indikator	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Keterbukaan		
Baik	82	85.4
Kurang	14	14.6
Total	96	100
Empati		
Baik	79	82.3
Kurang	17	17.7
Total	96	100
Dukungan		
Baik	86	89.6
Kurang	10	10.4
Total	96	100
Sikap Positif		
Baik	72	75.0
Kurang	24	25.0
Total	96	100
Kesetaraan		
Baik	80	83.3
Kurang	16	16.7
Total	96	100

Berdasarkan Tabel 5.2 distribusi frekuensi dan persentase indikator komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025, peneliti memperoleh data bahwa indikator

keterbukaan dinilai baik oleh 82 responden (85,4%) dan kurang oleh 14 responden

(14,6%); indikator empati dinilai baik oleh 79 responden (82,3%) dan kurang oleh 17 responden (17,7%); indikator dukungan dinilai baik oleh 86 responden (89,6%) dan kurang oleh 10 responden (10,4%); indikator sikap positif dinilai baik oleh 72 responden (75,0%) dan kurang oleh 24 responden (25,0%); serta indikator kesetaraan dinilai baik oleh 80 responden (83,3%) dan kurang oleh 16 responden (16,7%).

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi dan Persentase Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025

Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	78	81.2
Kurang	18	18.8
Total	96	100

Berdasarkan Tabel 5.3 distribusi frekuensi dan persentase komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan berada pada kategori baik sebanyak 78 responden (81,2%) dan kurang sebanyak 18 responden (18,8%).

5.2.3 Kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth

Medan tahun 2025

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh data mengenai kepuasan pasien yang diklasifikasikan ke dalam dua kategori, yaitu puas dan tidak puas, sebagaimana ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi dan Persentase Indikator Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025

Indikator	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Bukti Fisik		
Puas	79	82.3
Tidak Puas	17	17.7
Total	96	100
Kehandalan		
Puas	90	93.8
Tidak Puas	6	6.2
Total	96	100
Ketanggapan		
Puas	80	83.3
Tidak Puas	16	16.7
Total	96	100
Jaminan		
Puas	80	83.3
Tidak Puas	16	16.7
Total	96	100
Empati		
Puas	81	84.4
Tidak Puas	15	15.6
Total	96	100

Berdasarkan Tabel 5.4 distribusi frekuensi dan persentase indikator kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025, diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa indikator bukti fisik dinilai puas oleh 79 responden (82,3%) dan tidak puas oleh 17 responden (17,7%); indikator kehandalan dinilai puas oleh 90 responden (93,8%) dan tidak puas oleh 6 responden (6,2%); indikator ketanggapan dinilai puas oleh 80 responden (83,3%) dan tidak puas oleh 16 responden (16,7%); indikator jaminan dinilai

puas oleh 80 responden (83,3%) dan tidak puas oleh 16 responden (16,7%); indikator empati dinilai puas oleh 81 responden (84,4%) dan dinilai tidak puas oleh 15 responden (15,6%).

Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi dan Persentase Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025

Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	80	83.3
Tidak Puas	16	16.7
Total	96	100

Berdasarkan Tabel 5.5 Distribusi frekuensi dan persentase kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025, menunjukkan bahwa kepuasan pasien berada dalam kategori puas sebanyak 80 responden (83,3%) dan tidak puas sebanyak 16 responden (16,7%).

5.2.4 Hasil tabulasi silang antara komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan, didapatkan temuan mengenai keterkaitan antara komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan pada tahun 2025, yang ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 5.6 Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025

Lampiran Modul Tahun 2020							
Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan	Kepuasan Pasien						p- value
	Puas		Tidak Puas		Total		
	f	%	f	%	f	%	

Baik	70	89.7	8	10.3	78	100	0.002
Kurang	10	55.6	8	44.4	18	100	

Berdasarkan tabel 5.6 hubungan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025, menunjukkan bahwa responden yang menilai komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dalam kategori baik dan puas sebanyak 70 responden (89,7%), baik namun tidak puas 8 responden (10,3%), kurang namun puas sebanyak 10 responden (55,6%) serta kurang dan tidak puas sebanyak 8 responden (44,4%).

Berdasarkan hasil uji Chi-square, didapatkan nilai *p-value* sebesar 0,002 ($p < 0,05$), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

5.3 Pembahasan

5.3.1 Komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025

Penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025 tentang komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dengan menggunakan kuesioner menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan berada pada kategori baik yakni sebanyak 78 responden (81,2%).

Sebagian besar pasien menilai komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan baik. Petugas pendaftaran rawat jalan menunjukkan

komunikasi yang mudah dimengerti, bersikap sopan, dan menghargai setiap pasien, sehingga menciptakan suasana yang nyaman dalam proses interaksi. Selain itu, kemampuan petugas dalam mendengarkan dengan baik serta

memberikan penjelasan yang jelas, memberikan respon yang cepat terhadap pertanyaan atau kebutuhan pasien, serta bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan oleh petugas kepada pasien juga menjadi faktor penting pada komunikasi interpersonal.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Tirta et al., 2022) dimana menunjukkan bahwa 74,4% pasien menilai baik komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada Kepanjen. Hasil ini membuktikan bahwa setiap keluhan dan pertanyaan dari pasien mampu didengarkan dengan baik oleh petugas pendaftaran, memberikan pelayanan yang baik kepada pasien serta berupaya menyesuaikan bahasa dan pesan kepada pasien, informasi yang disampaikan jelas dan lengkap, menyapa pasien yang datang berobat serta menunjukkan sikap ramah selama proses pendaftaran. Semua hal ini sejalan dengan motto rumah sakit yakni perhatian kepada pasien dan keluarganya serta kolaborasi demi kesejahteraan bersama.

Hasil penelitian (Ryandini et al, 2025) menunjukkan bahwa dari 286 (100%) responden, hampir seluruhnya yakni 253 (88,5%) responden menilai baik komunikasi interpersonal yang diterapkan petugas kesehatan. Hasil penelitian yang dikategorikan baik ini terjadi karena keterampilan komunikasi interpersonal yang baik dari petugas pendaftaran, yang merupakan pihak

pertama yang berinteraksi langsung dengan pasien. Kehadiran komunikasi yang baik sejak awal inilah yang membuat pasien merasa lebih nyaman serta memudahkan mereka dalam menerima informasi yang disampaikan.

Penelitian ini sejalan juga dengan penelitian (Puspita et al., 2023) menunjukkan bahwa penelitian mengenai komunikasi tenaga kesehatan termasuk kategori komunikasi yang sudah baik (93,5%). Beberapa hal yang menyebabkan komunikasi tersebut berada pada kategori baik, meliputi pengalaman kerja yang dimiliki, perhatian terhadap aspek keselamatan pasien, serta kemampuan menunjukkan empati dalam berinteraksi. Secara umum, tenaga kesehatan telah mampu membangun pola komunikasi yang baik dalam praktik pelayanan, sehingga masuk dalam kategori yang baik. Komunikasi sendiri merupakan elemen kunci dalam menjalankan pelayanan kesehatan yang optimal.

Berdasarkan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, peneliti menemukan masih ada beberapa responden yang menilai kurang dalam berkomunikasi interpersonal sebanyak 18 responden (18,8%). Hal ini ditemukan peneliti dimana petugas pendaftaran kurang bersikap positif dan empati terhadap pasien dimana petugas pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan masih kurang memberi perhatian terhadap pasien, komunikasi petugas yang kadang kurang tidak dimengerti, dan kurangnya petugas menghargai setiap pasien yang datang ke rumah sakit.

Hasil penelitian (Tama, 2023) menunjukkan bahwa gambaran komunikasi interpersonal petugas pendaftaran yang termasuk dalam kategori

komunikasi interpersonal kurang baik berjumlah 36 (51,4%). Komunikasi interpersonal yang efektif dalam pelayanan kesehatan memerlukan pemahaman, keahlian dan solidaritas. Petugas pendaftaran yang tidak bisa memahami dan mengerti pasien maka akan mempengaruhi penilaian pasien. Memahami apa yang perlu dibicarakan itu penting, bagaimana mengucapkannya dan memiliki keyakinan serta kemahiran untuk memverifikasi bahwa pesan telah diterima baik oleh pasien. Untuk itu, sebaiknya petugas lebih bersikap terbuka (berkomunikasi interpersonal yang baik) dengan menjelaskan proses pendaftaran terhadap pasien dan memiliki perhatian kepada pasien. Petugas kedepannya juga lebih bersikap akrab kepada pasien agar pasien merasa nyaman.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih yang dapat saling bertukar pesan dan dapat langsung diketahui umpan baliknya dari lawan bicara, baik dengan cara verbal maupun nonverbal. Komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dengan kata lain, komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan yang baik akan menambah tingkat kepuasan pasien, sehingga pasien akan cenderung tetap memilih fasilitas pelayanan kesehatan tersebut setiap kali berobat.

5.3.2 Kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025

Penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025 tentang kepuasan pasien dengan menggunakan kuesioner menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan berada pada kategori puas yakni sebanyak 80 orang (83,3%). Sebagian besar pasien menilai puas karena pasien merasa nyaman dengan pelayanan petugas pendaftaran, kemampuan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran yang baik, jelas, proses pendaftaran yang teratur, cepat dan fasilitas kesehatan yang baik juga.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Syamsudin, 2019) diketahui bahwa 69,1% responden yang menunjukkan skor sangat puas pada layanan di loket pendaftaran pasien. Dari hasil ini, dapat diketahui bahwa kebanyakan responden merasakan nyaman terhadap pelayanan petugas di puskesmas tersebut. Pelayanan kesehatan yang dirasakan pasien berkualitas karena kemampuan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan, pemberian layanan, mutu layanan kesehatan dan metode penyampaian jasa tersebut kepada para pemakai jasa dirasakan melampaui ekspektasi para pasien terhadap pelayanan di fasilitas kesehatan tersebut.

Hasil penelitian (Cahyani et al., 2023) di loket pendaftaran rawat jalan pensiunan pelindo Indonesia Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta menunjukkan bahwa terdapat 44 responden (52%) menyatakan puas terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien. Tingkat kepuasan ini berkaitan erat dengan beberapa faktor, antara lain kejelasan dalam penyampaian informasi, sikap ramah dan ketepatan pelayanan dari petugas, penampilan petugas yang selalu rapi, kondisi ruang tunggu yang bersih dan nyaman, kemampuan petugas dalam menjalin

komunikasi yang baik dengan pasien, serta kesiapan petugas dalam menjawab pertanyaan dan mengatasi keraguan yang disampaikan oleh pasien.

Menurut penelitian (Puspita et al., 2023) diketahui bahwa kepuasan pasien tergolong dalam kategori puas (96,1%). Kategori "puas" pada skala kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh sejumlah aspek, termasuk kemampuan dalam berkomunikasi, mutu pelayanan, dan kualitas hubungan antara pasien dan tenaga medis. Karena layanan medis yang diberikan oleh tenaga kesehatan telah memenuhi kombinasi elemen-elemen ini, sebagian besar pasien merasa puas. Sejumlah penilaian intervensi medis terhadap masalah pasien digunakan untuk menginterpretasikan kepuasan pasien. Layanan yang sangat baik dari tenaga medis memiliki dampak yang signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan dan bahkan turut membentuk pandangan masyarakat terhadap institusi layanan kesehatan tersebut.

Penelitian yang dilakukan penelitian oleh (Ryandini et al, 2025) menunjukkan bahwa dari 286 (100%) responden, mayoritas responden dengan jumlah 200 (69,9%) responden menyatakan puas terhadap pelayanan dan komunikasi interpersonal petugas kesehatan. Kepuasan ini terjadi karena petugas memberikan pelayanan yang bermutu, komunikasi interpersonal yang dilaksanakan begitu baik sehingga membuat pasien menjadi nyaman dan informasi lebih mudah diterima oleh pasien.

Hasil penelitian (Ginting et al., 2023), menunjukkan bahwa kepuasan pasien yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner berada pada kategori puas sebanyak 79 orang (84.0%). Hal ini dikarenakan kepuasan pasien rawat

jalan merupakan rasa senang pada pelayanan yang diterima, mulai dari pasien datang ke tempat pendaftaran, mendapatkan nomor antrian, hingga proses pendaftaran selesai dan pasien menuju poliklinik. Petugas juga memberikan kesempatan bagi pasien untuk bertanya mengenai persyaratan pendaftaran. Kepuasan pasien akan semakin meningkat apabila tenaga medis rumah sakit dalam memberikan pelayanan medis sesuai keinginan atau harapan pasien.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian (Budiarti & Harmanto, 2022) di Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Dr.M.Yunus Bengkulu yang dimana penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yakni 18 pasien (60%) merasa merasa puas, karena komunikasi dua arah antara pasien dan atau keluarga pasien serta petugas memberikan informasi secara jelas dan singkat. Meskipun demikian, komunikasi tidak selalu berjalan lancar karena kadang terhalang oleh faktor kebisingan.

Berdasarkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan menunjukkan masih terdapat beberapa responden yang menilai tidak puas yakni sebanyak 16 responden (16,7%). Hal ini disebabkan karena pasien merasa petugas pendaftaran rawat jalan masih kurang menunjukkan sikap ramah dalam melayani para pasien, kurang memahami keinginan dan keluhan pasien, kurang menumbuhkan rasa percaya serta suasana ditempat pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang kurang menyenangkan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian (Araujo, 2022) di Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau, diketahui bahwa terdapat 51,3% pasien tidak puas dengan layanan petugas registrasi rawat jalan. Persentase

kepuasan pasien tertinggi terdapat pada kategori kurang memuaskan. Hal ini terjadi karena ketidakramahan petugas yakni petugas berkomunikasi interpersonal dengan kurang baik, mendaftarkan pasien dengan tidak menurut nomor antrian serta lamanya rekam medis disediakan petugas.

Hasil penelitian (Tama, 2023) menunjukkan bahwa gambaran kepuasan pasien yang termasuk dalam kategori tidak puas berjumlah 36 (51,4%). Tingginya ketidakpuasan pasien ini terjadi karena petugas pendaftaran masih kurang mendengarkan dan berkomunikasi dengan baik ketika pasien bertanya. Petugas pendaftaran sebaiknya lebih berkomunikasi interpersonal yang baik kepada pasien seperti lebih bersikap terbuka dengan menjelaskan proses pendaftaran terhadap pasien, memiliki perhatian ke pasien serta bersikap akrab kepada pasien agar pasien merasa nyaman.

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien sudah puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan. Tingkat kepuasan ini terjadi karena pasien merasa nyaman dengan pelayanan petugas pendaftaran, kemampuan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran yang baik, jelas, proses pendaftaran yang teratur, cepat, dan fasilitas kesehatan yang baik juga

5.3.3 Hubungan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025

Hasil uji statistik menggunakan uji chi-square tentang hubungan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan menunjukkan bahwa dari 96 responden, diperoleh nilai $p\text{-value} = 0.002$ (nilai $p < 0,05$). Ada hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025. Dimana mayoritas responden yang menilai baik komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan memiliki tingkat kepuasan pasien yang puas dan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan yang kurang memiliki tingkat kepuasan pasien yang tidak puas. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin tinggi komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan maka semakin tinggi tingkat juga tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Iskandar & Halim, 2020) bahwa ada hubungan antara komunikasi interpersonal petugas kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Batua Makassar. Penjelasan tersebut dibuktikan dari hasil uji statistik menggunakan uji *chi square* didapat nilai $p\text{-value}$ $0,020 < 0,05$ sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Temuan tersebut mengindikasikan adanya korelasi positif antar kedua variabel. Hal ini bisa diartikan bahwa situasi yang timbul pada penerapan komunikasi interpersonal yakni terciptanya rasa nyaman bagi pasien.

Penelitian ini juga di dukung oleh penelitian (Ryandini et al, 2025), didapatkan nilai $p < \alpha = 0,000 < 0,05$ yang berarti H_1 diterima. Hal ini

mengindikasikan adanya korelasi yang sangat kuat antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal tenaga kesehatan. Penerapan komunikasi interpersonal yang baik dan dijalankan berdasarkan petunjuk pelaksanaan yang ada pada prosedur operasional standar menjadi alasan keberhasilan pencapaian kepuasan pasien. Oleh karena itu, dapat diketahui bahwa apabila tenaga kesehatan menerapkan komunikasi interpersonal yang baik, maka pasien akan merasa nyaman selama proses pelayanan kesehatan.

Komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin tinggi komunikasi interpersonal maka kepuasan pasien pun semakin tinggi sehingga mendorong pasien untuk tetap memilih fasilitas pelayanan kesehatan tersebut setiap kali berobat. Sebaliknya apabila petugas pendaftaran rawat jalan memiliki komunikasi interpersonal yang rendah maka kepuasan pasien akan cenderung rendah dikarenakan pasien merasa kurang mendapat pelayanan yang baik.

BAB 6

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Pada bab ini, peneliti menyajikan berbagai kesimpulan yang dapat diambil dari data hasil penelitian. Secara umum, peneliti menyimpulkan bahwa terdapat Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025. Secara lebih khusus, peneliti menyimpulkannya sebagai berikut:

1. Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025 diperoleh bahwa mayoritas tingkat komunikasi interpersonal dinilai baik oleh 78 responden (81,3%).
2. Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025 diperoleh bahwa mayoritas kepuasan pasien dinilai puas oleh 80 responden (83,3%).
3. Ada hubungan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025 dengan uji statistik *chi-square* didapatkan *p-value* = 0.002 (nilai $p < 0,05$).

6.2 Saran

Berdasarkan temuan dari penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran yang dapat diajukan sebagai tindak lanjut hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Hasil penelitian ini menjadi sumber informasi dan masukan bagi rumah sakit untuk meningkatkan komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan melalui pembinaan dan pelatihan komunikasi interpersonal agar semakin mampu berinteraksi dengan pasien sehingga menciptakan kepuasan pasien.

2. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi akademik bagi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan, terutama dalam perkuliahan yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal dan kepuasan pasien.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi lebih lanjut untuk penelitian berikutnya, khususnya yang berfokus pada hubungan antara komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien. Disarankan juga untuk penelitian berikutnya agar menggunakan variabel independen selain komunikasi interpersonal yang mungkin berdampak pada kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, Hasda, S., Fadilla, Z., Tagwin...Sari, M. E. (2021). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF*. Pidie: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., Munthe, S. A., Hulu, V. T., Budiastutik, I., Faridi, A., Ramdany, R., Fitriani, R. J., Ari Tania, P. O., Rahmiati, B. F., Lusiana, S. A., Susilawaty, A., Sianturi, E., & Suryana. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Denpasar: Yayasan Kita Menulis
- Afrilia, A. M., Arifina, A. S. (2020). *Buku Ajar Komunikasi Interpersonal*. Magelang: Pustaka Rumah Cinta.
https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Komunikasi_Interpersonal/2k8MEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=komunikasi+interpersonal&printsec=frontcover
- Amruddin, Priyanda, R., Agustina, T. S., Ariantini, N. S., Rusmayani, N. G. A. L., Aslindar, D. S...Wicaksono, S. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Baki : Pradina Pustaka
- Araujo, E. B. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 29–39. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.105>
- Budiarti, A., & Harmanto, D. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Dr. M.Yunus Bengkulu. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan (Health Information Management)*, 7(1), 1–5. <https://ojs.stikessaptabakti.ac.id/index.php/jmis/article/view/320>
- Cahyani, S. P., Putra, D. H., Indawati, L., Studi, P., Medis, R., Informasi, D., & Unggul, U. E. (2023). *TINJAUAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PETUGAS PADA LOKET PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PENSIUNAN PELINDO INDONESIA II DI RUMAH SAKIT PELABUHAN JAKARTA TAHUN 2023*. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 6587-6595. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/20379>
- Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan , Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. *Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta (SEMNASKEP) 2020*, 73–79. <https://proceedings.ums.ac.id/semnaskep>

- Eliza, Y., Lina, E., Irnovriadi, I., & Jasmalinda, J. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada RSUD Padang Pariaman. *Target: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 163–174. Available at: <https://doi.org/10.30812/target.v4i2.2519>
- Fahlevi, R., Papilaya, P. P. E., Syukrilla, W. A., Al-faida, N., Dewi, A. F., Harun., A., Rachman, A., Fajriah, A. S. (2024). *Dasar Biostatistik Untuk Peneliti*. Padang: CV Getpress Indonesia
- Ginting, A., Simbolon, P., & Sihombing, V. E. (2023). Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Promotif Preventif*, 6(4), 593–599. <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP>
- Hanani, S. (2017). *Komunikasi Antarpribadi Teori dan Praktik*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media
- Harahap, R. A., & Putra, F. E. (2019). *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*. Jakarta Timur: PRENADAMEDIA GROUP
- Hosizah, & Adriani, L. (2017). *Sistem Informasi Kesehatan I : Biostatistik Deskriptif*
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). *Metode Penelitian*. Jawa Tengah : CV Eureka Media Aksara. https://www.researchgate.net/publication/382060598_Teknik_Pengumpulan_Data_Penelitian
- Imam, C. W., Anugrahanti, W. W., & Rahayu, R. P. (2022). Pendampingan Masyarakat Tentang Alur Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6(1), 298. <https://doi.org/10.31764/jpmb.v6i1.7282>
- Iman, A. T., & Lena, D. 2017. *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I : Quality Assurance*.
- Indradi, R., (2020). *Rekam Medis*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Iskandar, A. M., & Halim, H. (2020). *Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. 5(2), 96–102. https://www.academia.edu/90698205/Komunikasi_Interpersonal_Tenaga_Kesehatan_Dengan_Tingkat_Kepuasan_Pasien
- Jeniawaty, S., Safinatunnaja, B., Wanti, D., Sumarni., Nurcahyanti, F. D. (2024). *Buku Ajar Komunikasi Efektif Dalam Praktik Kebidanan*. Jakarta Barat: PT Nuansa Fajar Cemerlang

- Masturoh, I., & Anggita, N. (2018). *Buku Metodologi Penelitian Kesehatan*.
- Mawaddah, N., Fannya, P., Indawati, L., & Rumana, N. A. (2022). Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022. *I(3)*, 2–7. <https://journalcenter.org/index.php/klinik/article/view/623/496>
- Nabila, F. D. (2024). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Upaya Peningkatan Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RS Universitas Andalas (*Doctoral dissertation*, Universitas Andalas). <http://scholar.unand.ac.id/463415/>
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Edisi 5*. Jakarta: Salemba Medika
- Permenkes. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempak Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah*.
- Permenkes. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*
- Permenkes. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif di Rumah Sakit*.
- Poudel, L., Baskota, S., Mali, P., Pradhananga, P., Malla, N., Rajbhandari, B., & Nepal, S. (2020). Patient satisfaction in out-patient services at a tertiary care center: A descriptive cross-sectional study. *Journal of the Nepal Medical Association*, 58(225), 301–305. <https://doi.org/10.31729/jnma.4917>
- Purba, B., Gaspersz, S., Bisyrri, M., Putriana, A., Hastuti, P., Sianturi, E., Yuliani, D. R., Widiastuti, A., Qayyim, I., Djalil, N. A., Purba, S., Yusmanizar, & Giswandhani, M. (2020). *Ilmu komunikasi: Sebuah pengantar*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Puspita, Z. P., Erawan, A. N., & Laelasari. (2023). Hubungan Komunikasi Efektif Tenaga Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Cilamaya Kabupaten Karawang Tahun 2023. *Siakad.Stikesdhb*, 1–5. <https://siakad.stikesdhb.ac.id/repositories/400219/4002190151/ARTIKEL%20PDF.pdf>
- Putra, S., Syahrani Jailani, M., & Hakim Nasution, F. (2021). Penerapan Prinsip Dasar Etika Penelitian Ilmiah. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 27876–

27881. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/11229>

- Putriana, A., & Mendrofa, A. M. P. (2023). Gambaran Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Kota Matsum. *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(4), 265-272. <https://journal.yp3a.org/index.php/mukasi/article/view/2110>
- Qamarina, N., Sari, T. P., & Kusuma, I. B. (2021). Hubungan Komunikasi Verbal dan NonVerbal Terhadap Kepuasan Pasien BPJS pada Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) di Unit Pelayanan Teknis (UPT) Puskesmas Pambang Kabupaten Bengkalis Tahun 2021. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*, 1(2), 171-182. <https://jom.htp.ac.id/index.php/rmik/article/view/401>
- Ramli, Yessy, Aji, Hadawiah, Bidullah, Pangaribuan, R., Agustawan, Gani, A., Yusriani, Aspar, H., Hidayah, N., & Hayati, Z. 2022. *Komunikasi Kesehatan*. Padang : PT Global Eksekutif Teknologi
- Rida, E., Ningsih, S., & Suryani, A. I. (2023). TINJAUAN PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD KOTA BANDUNG. 4, 7185–7190. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/19535>
- Ryandini, T. P., Nurhadi, M., Widyawati, M., & Lestari, P. A. (2025). Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien. *Nursing Information Journal*, 4(2), 164-173. <https://ojsstikesbanyuwangi.com/index.php/NIJ/article/view/949>
- Sarmiati, E. R. R., (2019). Komunikasi Interpersonal. CV IRDH : Purwekerto
- Sembiring, T., Irmawati., Sabir, M., Tjahyadi, I. (2024). Buku Ajar Metodologi Penelitian (Teori dan Praktik). Karawang: CV Saba Jaya Publisher
- Suhenda, A. (2021). Kepuasan Pasien BPJS PBI terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD DR. Soekardjo Kota Tasikmalaya. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 72. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v9i1.304>
- Suranto Aw, 2011. (2011). Komunikasi Interpersonal. Graha Ilmu : Yogyakarta
- Syamsudin, Istiqomah, R. R., & Purnama, H. (2019). Gambaran Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Karang Pule. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 14–21. <https://doi.org/10.37148/arteri.v1i1.5>

- Tama, Galuh. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Esnawan Antariksa. <https://digilib.esaunggul.ac.id/UEU-Undergraduate-20200306014/33259>
- Tamara, C. V., Utami, T. N., & Aini, N. (2022). Analisis Pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 3(2), 29–38. <https://doi.org/10.34012/jkpi.v3i2.1995>
- Tirta, S. D., Wulandari, I., & Ulum, M. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Di RS Khusus Bedah Hasta Husada. *Journal Health Care Media*, 6(1), 51–57. <https://lnk.ink/LPW9>
- Widodo, S., Ladyani, F., Asrianto, L. A., Rusdi, Khairunnisa, Lestari, S. M. P...Rogayah. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian*. Pangkalpinang : CV Science Techno Direct

LAMPIRAN

INFORMED CONSENT
(Persetujuan menjadi partisipasi)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama (inisial) :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pendidikan Terakhir : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA
☐ D3 ☐ S1/S2/S3 ☐ Lain-lain

Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ PNS/TNI/POLRI
☐ Wiraswasta ☐ Ibu Rumah Tangga
☐ Guru ☐ Perawat
☐ Lain-lain

Menyatakan bahwa saya telah mendapat penjelasan secara rinci dan telah mengerti mengenai studi kasus yang akan dilakukan oleh Robin Bastian Waruwu dengan judul “Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan”. Saya memutuskan setuju untuk ikut berpartisipasi pada studi kasus ini secara sukarela tanpa paksaan. Bila selama studi kasus ini saya menginginkan mengundurkan diri, maka saya dapat mengundurkan diri sewaktu-waktu tanpa sanksi apapun.

Medan, Mei 2025

Responden

()

**KUESIONER HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2025**

I. Petunjuk Umum Pengisian

1. Bacalah pernyataan dengan teliti sehingga dapat dimengerti.
2. Lembar angket terdiri pernyataan terkait komunikasi interpersonal dan kepuasan pasien
3. Harap memberikan jawaban pada seluruh pernyataan yang ada dalam angket ini.
4. Berikan jawaban dengan menggunakan tanda *checklist* (✓) di kolom yang tersedia pada pilihan jawaban yang dianggap paling sesuai dengan kondisi sebenarnya.
5. Pilihan jawaban untuk tiap pernyataan dalam bentuk pilihan dengan pilihan jawaban:

Komunikasi Interpersonal

- a. (STS) : Bapak/ Ibu/Saudara Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan tersebut
- b. (TS) : Bapak/ Ibu/Saudara Tidak Setuju dengan pernyataan tersebut
- c. (S) : Bapak/Ibu/Saudara Setuju dengan pernyataan tersebut
- d. (SS) : Bapak/Ibu/Saudara Sangat Setuju dengan pernyataan tersebut

Kepuasan Pasien

- a. (STP) : Bapak/Ibu/Saudara Sangat Tidak Puas dengan pernyataan tersebut
 - b. (TP) : Bapak/Ibu/Saudara Tidak Puas dengan pernyataan tersebut
 - c. (P) : Bapak/Ibu/Saudara Puas dengan pernyataan tersebut
 - d. (SP) : Bapak/Ibu/Saudara Sangat Puas dengan pernyataan tersebut
6. Apabila ingin menggantikan jawaban, silakan mencoret jawaban sebelumnya kemudian tuliskan kembali tanda *checklist* (✓) pada jawaban baru dengan pernyataan yang sama.

II. Komunikasi Interpersonal

No.	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
A	Keterbukaan				
1.	Petugas pendaftaran mampu menerima kritik dan masukan dari pasien.				
2.	Petugas pendaftaran menyampaikan informasi penting kepada pasien.				
3.	Petugas pendaftaran memiliki sikap terbuka kepada pasien.				
4.	Petugas pendaftaran siap membantu pasien yang kebingungan saat mencari poliklinik.				
5.	Petugas pendaftaran bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan oleh pasien				
B	Empati				
1.	Petugas pendaftaran dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pasien ketika mencari informasi yang dibutuhkan di pendaftaran.				
2.	Kata-kata yang disampaikan oleh petugas mudah dimengerti oleh pasien.				
3.	Petugas pendaftaran mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas				
4.	Petugas pendaftaran memiliki perhatian terhadap pasien.				
C	Dukungan				
1.	Petugas pendaftaran memberi respon terhadap pertanyaan pasien.				
2.	Petugas pendaftaran memberikan jawaban kepada pasien dengan lugas (mengenai yang perlu saja).				
D	Sikap Positif				
1.	Petugas menghargai pasien yang datang ke rumah sakit.				
2.	Petugas berfikir positif terhadap pasien yang berkunjung ke rumah sakit.				
3.	Petugas memberikan pujian kepada pasien yang berkunjung ke rumah sakit.				
4.	Petugas memberikan penghargaan kepada pasien.				
E	Kesetaraan				
1.	Petugas pendaftaran mampu berkomunikasi dua arah dengan pasien.				
2.	Petugas dan pasien mempunyai hubungan yang				

	saling memerlukan satu sama lain.				
3.	Pasien merasa nyaman saat berada di tempat pendaftaran.				
4.	Petugas dan pasien memiliki hubungan sangat akrab.				

III. Kepuasan Pasien

No.	PERNYATAAN	STP	TP	P	SP
A	<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>				
1.	Fasilitas sarana serta perlengkapan yang dimiliki pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan berfungsi dengan baik.				
2.	Kebersihan di lingkungan pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dipelihara dengan baik.				
3.	Suasana ketika berada didalam lingkungan pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan menyenangkan				
B	<i>Reliability (Kehandalan)</i>				
1.	Pelayanan pendaftaran rawat jalan memberikan pelayanan sesuai dengan visi Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang membuka tangan dan hati untuk memberikan pelayanan kasih yang menyembuhkan orang-orang sakit dan menderita sesuai dengan tuntutan zaman.				
2.	Pegawai pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan melayani dengan cepat, tepat dan tanggap.				
3.	Keterampilan pegawai pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan sangat baik dalam memberikan layanan.				
4.	Prosedur pendaftaran yang mudah dan tidak berbelit-belit.				
C	<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i>				
1.	Pegawai pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan mampu menangani keluhan para pasien secara baik dan tepat.				
2.	Pegawai pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan ramah dalam melayani para pasien.				

3.	Pegawai pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tidak buru-buru dalam melayani pasien.				
D	<i>Assurance (Jaminan)</i>				
1.	Pegawai pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan secara konsisten bersikap sopan.				
2.	Pegawai pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dapat menumbuhkan rasa percaya para pasien.				
3.	Tersedianya formulir pendaftaran pasien baru				
E	<i>Empathy (Empati)</i>				
1.	Pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan memberikan pelayanan sesuai waktu operasional buka maupun tutup secara tepat waktu.				
2.	Pegawai pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan penuh perhatian dan sabar dalam memahami keinginan dan kebutuhan para pasien.				

DATA OUPUT SPSS

Statistics

		Nama Pasien	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
N	Valid	96	96	96	96	96
	Missing	0	0	0	0	0
Mean			1.56	4.64	3.73	3.31
Median			2.00	5.00	3.00	3.00
Minimum			1	1	1	1
Maximum			2	7	6	13

Nama Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ny. A	1	1.0	1.0	1.0
	Ny. AK	2	2.1	2.1	3.1
	Ny. AM	1	1.0	1.0	4.2
	Ny. AN	1	1.0	1.0	5.2
	Ny. AS	2	2.1	2.1	7.3
	Ny. BC	1	1.0	1.0	8.3
	Ny. BT	1	1.0	1.0	9.4
	Ny. DG	1	1.0	1.0	10.4
	Ny. DJ	1	1.0	1.0	11.5
	Ny. DM	1	1.0	1.0	12.5
	Ny. DN	1	1.0	1.0	13.5
	Ny. DP	1	1.0	1.0	14.6
	Ny. DS	1	1.0	1.0	15.6
	Ny. DT	1	1.0	1.0	16.7
	Ny. ED	1	1.0	1.0	17.7
	Ny. EG	1	1.0	1.0	18.8
	Ny. EM	1	1.0	1.0	19.8
	Ny. ER	1	1.0	1.0	20.8
	Ny. FA	1	1.0	1.0	21.9
	Ny. GP	1	1.0	1.0	22.9
	Ny. HR	1	1.0	1.0	24.0
	Ny. JS	1	1.0	1.0	25.0
	Ny. KL	1	1.0	1.0	26.0
	Ny. KR	1	1.0	1.0	27.1

Ny. KS	2	2.1	2.1	29.2
Ny. LH	1	1.0	1.0	30.2
Ny. MB	1	1.0	1.0	31.3
Ny. MG	1	1.0	1.0	32.3
Ny. MN	1	1.0	1.0	33.3
Ny. MS	1	1.0	1.0	34.4
Ny. MT	1	1.0	1.0	35.4
Ny. NG	1	1.0	1.0	36.5
Ny. NS	1	1.0	1.0	37.5
Ny. OO	1	1.0	1.0	38.5
Ny. RG	1	1.0	1.0	39.6
Ny. RN	2	2.1	2.1	41.7
Ny. RO	1	1.0	1.0	42.7
Ny. RS	3	3.1	3.1	45.8
Ny. SE	1	1.0	1.0	46.9
Ny. SP	1	1.0	1.0	47.9
Ny. SR	1	1.0	1.0	49.0
Ny. SS	1	1.0	1.0	50.0
Ny. TD	1	1.0	1.0	51.0
Ny. TH	1	1.0	1.0	52.1
Ny. TS	1	1.0	1.0	53.1
Ny. Y	1	1.0	1.0	54.2
Ny. YS	1	1.0	1.0	55.2
Ny. ZG	1	1.0	1.0	56.3
Tn. AR	1	1.0	1.0	57.3
Tn. AS	1	1.0	1.0	58.3
Tn. BH	1	1.0	1.0	59.4
Tn. BS	1	1.0	1.0	60.4
Tn. D	1	1.0	1.0	61.5
Tn. DA	1	1.0	1.0	62.5
Tn. DS	1	1.0	1.0	63.5
Tn. DW	2	2.1	2.1	65.6
Tn. GU	1	1.0	1.0	66.7
Tn. IP	1	1.0	1.0	67.7
Tn. J	1	1.0	1.0	68.8
Tn. JL	1	1.0	1.0	69.8

	Tn. JM	1	1.0	1.0	70.8
	Tn. JP	1	1.0	1.0	71.9
	Tn. JR	1	1.0	1.0	72.9
	Tn. JW	1	1.0	1.0	74.0
	Tn. KT	1	1.0	1.0	75.0
	Tn. LA	1	1.0	1.0	76.0
	Tn. LS	1	1.0	1.0	77.1
	Tn. MA	1	1.0	1.0	78.1
	Tn. MP	1	1.0	1.0	79.2
	Tn. MR	1	1.0	1.0	80.2
	Tn. MS	1	1.0	1.0	81.3
	Tn. OG	1	1.0	1.0	82.3
	Tn. PS	1	1.0	1.0	83.3
	Tn. RA	1	1.0	1.0	84.4
	Tn. RD	1	1.0	1.0	85.4
	Tn. RG	1	1.0	1.0	86.5
	Tn. RI	1	1.0	1.0	87.5
	Tn. RS	1	1.0	1.0	88.5
	Tn. S	1	1.0	1.0	89.6
	Tn. SB	1	1.0	1.0	90.6
	Tn. SL	1	1.0	1.0	91.7
	Tn. TF	1	1.0	1.0	92.7
	Tn. TH	1	1.0	1.0	93.8
	Tn. TM	1	1.0	1.0	94.8
	Tn. TS	1	1.0	1.0	95.8
	Tn. TZ	1	1.0	1.0	96.9
	Tn. YF	1	1.0	1.0	97.9
	Tn. YN	1	1.0	1.0	99.0
	Tn. ZZ	1	1.0	1.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	42	43.8	43.8	43.8
	Perempuan	54	56.2	56.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Remaja awal	2	2.1	2.1	2.1
	Remaja akhir	13	13.5	13.5	15.6
	Dewasa awal	10	10.4	10.4	26.0
	Dewasa akhir	16	16.7	16.7	42.7
	Lansia awal	19	19.8	19.8	62.5
	Lansia akhir	24	25.0	25.0	87.5
	Manusia Lanjut Usia (Manula)	12	12.5	12.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	6	6.3	6.3	6.3
	SMP	3	3.1	3.1	9.4
	SMA	40	41.7	41.7	51.0
	D3	11	11.5	11.5	62.5
	S1	34	35.4	35.4	97.9
	S2	2	2.0	2.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wiraswasta	31	32.3	32.3	32.3
	PNS	16	16.7	16.7	49.0
	Ibu Rumah Tangga	18	18.8	18.8	67.7
	Petani	6	6.3	6.3	74.0
	Pelajar/Mahasiswa	8	8.3	8.3	82.3
	Guru	6	6.3	6.3	88.5
	Perawat	2	2.1	2.1	90.6
	BUMN	4	4.2	4.2	94.8
	Apoteker	1	1.0	1.0	95.8
	PLN	1	1.0	1.0	96.9
	Pendeta Pentakosta	1	1.0	1.0	97.9
	Administrasi Keuangan	1	1.0	1.0	99.0
	Biarawati	1	1.0	1.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Indikator Komunikasi Interpersonal

Keterbukaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	82	85.4	85.4	85.4
	Kurang	14	14.6	14.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Empati

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	79	82.3	82.3	82.3
	Kurang	17	17.7	17.7	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Dukungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	86	89.6	89.6	89.6
	Kurang	10	10.4	10.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Kesetaraan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	80	83.3	83.3	83.3
	Kurang	16	16.7	16.7	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Sikap Positif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	72	75.0	75.0	75.0
	Kurang	24	25.0	25.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	78	81.2	81.3	81.3
	Baik	18	18.8	18.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Indikator Kepuasan Pasien

Bukti Fisik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	79	82.3	82.3	82.3
	Tidak Puas	17	17.7	17.7	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Kehandalan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	90	93.8	93.8	93.8
	Tidak Puas	6	6.2	6.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Ketanggapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	80	83.3	83.3	83.3
	Tidak Puas	16	16.7	16.7	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Jaminan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	80	83.3	83.3	83.3
	Tidak Puas	16	16.7	16.7	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Empati

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	81	84.4	84.4	84.4
	Tidak Puas	15	15.6	15.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Kepuasan Pasien Rawat Jalan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	80	83.3	83.3	83.3
	Puas	16	16.7	16.7	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Case Processing Summary

	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran * Kepuasan Pasien	96	100.0%	0	0.0%	96	100.0%

Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran * Kepuasan Pasien Crosstabulation

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Tidak Puas	
Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran	Baik	Count	70	8	78
		% within Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran	89.7%	10.3%	100.0%
	Kurang	Count	10	8	18
		% within Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran	55.6%	44.4%	100.0%
Total	Count		80	16	96
	% within Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran		83.3%	16.7%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	12.308 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	9.969	1	.002		
Likelihood Ratio	10.191	1	.001		
Fisher's Exact Test				.002	.002
Linear-by-Linear Association	12.179	1	.000		
N of Valid Cases	96				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.00.

b. Computed only for a 2x2 table



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

MASTER DATA

No	Inisial	JK	Usia	Pend idikan	Peke rtajaan	Komunikasi Interpersonal														TKI	ST KI	Kepuasan Pasien															TK P	ST KP						
						KI1	KI2	KI3	KI4	KI5	KI6	KI7	KI8	KI9	KI10	KI11	KI12	KI13	KI14			KI15	KI16	KI17	KI18	KI19	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10			KP11	KP12	KP13	KP14	KP15	
1	Tn. J	1	3	4	1	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	49	1		
2	Ny. AS	2	6	5	6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	1		
3	Tn. D	1	3	5	9	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	63	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	51	1		
4	Tn. BH	1	7	3	2	2	3	1	1	2	2	4	3	1	3	2	2	4	1	1	3	2	4	1	42	2	3	4	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	41	1	
5	Tn. MA	1	2	1	5	1	3	2	4	3	3	1	1	2	3	2	2	2	1	1	3	2	3	2	41	2	2	2	1	1	3	2	1	3	3	3	1	2	4	3	1	32	2	
6	Ny. DP	2	6	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	53	1	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	48	1	
7	Tn. DS	1	2	5	1	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	2	4	4	3	2	60	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	51	1	
8	Tn. S	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	1	1	2	3	3	1	48	1	2	4	2	2	3	1	2	4	2	1	3	2	3	2	1	34	2	
9	Tn. TS	1	6	5	1	1	1	1	2	2	2	3	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	38	2	3	2	3	2	2	3	4	3	1	2	2	2	4	3	2	38	1	
10	Tn. PS	1	6	5	1	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	1	2	3	3	3	1	54	1	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	4	45	1	
11	Ny. RG	2	5	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	1	2	3	4	4	2	54	1	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	2	46	1	
12	Tn. MP	1	5	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	55	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	42	1	
13	Tn. TZ	1	6	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59	1	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	1	1	1	1	2	30	2	
14	Tn. SL	1	2	3	5	2	3	2	2	1	2	3	1	3	3	2	4	2	3	1	1	2	4	1	42	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	2	4	4	2	42	1	
15	Ny. AK	2	6	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3	3	3	4	2	1	2	1	44	2	3	3	1	3	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	1	35	2	
16	Ny. A	2	6	5	6	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	4	1	1	3	1	2	4	44	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3	1	2	27	2	
17	Tn. YF	1	7	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	58	1	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	49	1	
18	Ny. DS	2	5	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	1	2	1	44	2	3	2	1	2	3	3	4	2	3	1	3	1	3	3	4	38	1	
19	Ny. RS	2	6	5	6	2	2	1	3	3	3	2	2	3	2	1	3	2	1	2	2	1	2	1	38	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	4	4	2	42	1	
20	Tn. RD	1	5	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	4	2	3	2	2	4	4	3	1	53	1	3	3	1	2	2	2	4	1	2	3	2	1	2	2	2	32	2	
21	Ny. MS	2	5	6	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	30	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	27	2	
22	Ny. DT	2	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	60	1	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	50	1	
23	Ny. AM	2	3	5	6	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	1	3	3	1	2	3	4	3	4	54	1	4	4	2	3	3	2	1	3	4	3	3	3	4	2	3	44	1	
24	Ny. DJ	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	64	1	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	52	1	
25	Tn. AS	1	4	4	12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	60	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	47	1	
26	Ny. Y	2	5	3	3	4	2	2	1	2	3	1	2	3	4	2	4	2	1	1	1	1	1	1	38	2	3	3	1	3	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	29	2	
27	Tn. RI	1	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	1	
28	Ny. LH	2	5	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	36	2	2	3	4	2	3	3	3	2	1	1	2	1	3	3	3	36	2	
29	Tn. BS	1	5	5	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	46	1	
30	Ny. EG	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	1

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

[illegible]

[illegible]


PENGAJUAN JUDUL PROPOSAL

JUDUL PROPOSAL : Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat
 Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth
 Medan Tahun 2025
Nama Mahasiswa : Robin Bastian Waruwu
NIM : 102021014
Program Studi : Manajemen Informasi Kesehatan

Menyetujui,

Ketua Program Studi MIK

Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes

Medan, ..27 Februari 2025


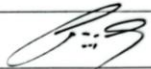
Mahasiswa

Robin Bastian Waruwu

USULAN JUDUL SKRIPSI DAN TIM PEMBIMBING

1. Nama Mahasiswa : Robin Bastian Waruwu
2. NIM : 102021014
3. Program Studi : Manajemen Informasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan
4. Judul : Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025

5. Tim Pembimbing :

Jabatan	Nama	Kesediaan
Pembimbing I	Hotmarina Lumban Gaol, S.Kep., Ns., M.K.M	
Pembimbing II	Jev Boris, S.KM., M.K.M	

6. Rekomendasi

- a. Dapat diterima Judul : Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025
yang tercantum pada usulan judul Skripsi di atas
- b. Lokasi penelitian dapat diterima atau dapat diganti dengan pertimbangan obyektif
- c. Judul dapat disempurnakan berdasarkan pertimbangan ilmiah
- d. Tim Pembimbing dan Mahasiswa diwajibkan menggunakan Buku Panduan Penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi, dan ketentuan khusus tentang Skripsi yang terlampir dalam surat ini

Medan, 27 Februari 2025

Ketua Program Studi MIK



Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH MEDAN

Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang
Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509, Whatsapp : 0813 7678 2565 Medan - 20131
E-mail: stikes_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

Medan, 01 Maret 2025

Nomor : 347/STIKes/RSE-Penelitian/III/2025
Lamp. : 1 (satu) set
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data Awal Penelitian

Kepada Yth.:
Direktur
Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan
di-
Tempat.

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian studi pada Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Program Sarjana Terapan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan, melalui surat ini kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan izin pengambilan data awal bagi mahasiswa. Adapun nama mahasiswa dan judul proposal terlampir.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
Santa Elisabeth Medan



Mesdiana Br. Karo, M.Kep., DNSc
Ketua

Tembusan:
1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Arsip



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH MEDAN

Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang
Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509, Whatsapp : 0813 7678 2565 Medan - 20131
E-mail: stikes_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

Lampiran Surat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
Nomor: 347/STIKes/RSE-Penelitian/III/2025

Daftar Nama Mahasiswa Yang Akan Melakukan Pengambilan Data Awal Penelitian
di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

NO	NAMA	NIM	JUDUL PROPOSAL
1	Angelia Pasaribu	102021002	Gambaran Kelengkapan Berkas Rekam Medis Pasien <i>Skizofrenia</i> Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025.
2	Lea Sri Ita Br P.A	102021010	Hubungan Predisposisi Dengan Perilaku Minat Pasien Untuk Mengikuti JKN-KIS Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025.
3	Robin Bastian Waruwu	102021014	Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025.
4	Scere Sophia Sitorus	102021015	Analisis Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terkait Dalam Pemberian Pelayanan Kesehatan Di rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2025.
5	Urim Gabriel Dinasti Laowo	102021017	Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025.

Hormat kami,
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
Santa Elisabeth Medan



Mestiana Br Karo, M.Kep., DNSc
Ketua

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Arsip



YAYASAN SANTA ELISABETH
RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN
Jl. Haji Misbah No. 7 Telp : (061) 4144737 – 4512455 – 4144240
Fax : (061)-4143168 Email : rsemdn@yahoo.co.id
Website : <http://www.rssemdan.id>
MEDAN – 20152



TERAKREDITASI PARIPURNA

Medan, 20 Maret 2025

Nomor : 489/Dir-RSE/K/III/2025

Kepada Yth,
Ketua STIKes Santa Elisabeth
di
Tempat

Perihal : Ijin Pengambilan Data Awal Penelitian

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan Nomor : 347/STIKes/RSE-Penelitian/III/2025 perihal : **Permohonan Pengambilan Data Awal Penelitian**, maka bersama ini kami sampaikan permohonan tersebut dapat kami setujui.

Adapun Nama Mahasiswa dan Judul Penelitian adalah sebagai berikut :

NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN
1.	Angelia Pasaribu	102021002	Gambaran Kelengkapan Berkas Rekam Medis Pasien <i>Skizofrenia</i> Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025.
2.	Lea Sri Ita br P.A	102021010	Hubungan Predisposisi Dengan Perilaku Minat Pasien Untuk Mengikuti JKN – KIS Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.
3.	Robin Bastian Waruwu	202021014	Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025.
4.	Seere Sophia Sitorus1	102021015	Analisis Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terkait Dalam Pemberian Pelayanan Kesehatan Dirumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2025.
5.	Urim Gabriel Dinasti Laowo	201021017	Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
Rumah Sakit Santa Elisabeth



dr. Eddy Jefferson, Sp.Oh (K) Sports Injury
Direktur

Cc. Arsip



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH MEDAN

Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang
Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509, Whatsapp : 0813 7678 2565 Medan - 20131
E-mail: stikes_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

Medan, 24 April 2025

Nomor : 535/STIKes/RSE-Penelitian /IV/2025

Lamp. : -

Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth.:
Direktur
Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan
di
Tempat.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian studi pada Prodi Manajemen Informasi Kesehatan Program Sarjana Terapan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan, melalui surat ini kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan ijin penelitian bagi mahasiswa tersebut di bawah ini, yaitu:

No	Nama	NIM	Judul
1	Urim Gabriel Dinasti Laowo	102021017	Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025.
2	Robin Bastian Waruwu	102021014	Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
Santa Elisabeth Medan



Mestiana Br Karo, M.Kep., DNSc
Ketua

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Arsip



YAYASAN SANTA ELISABETH
RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN
Jl. Haji Misbah No. 7 Telp : (061) 4144737 – 4512455 – 4144240
Fax : (061)-4143168 Email : rsemdn@yahoo.co.id
Website : <http://www.rsemedan.id>
MEDAN – 20152



Medan, 28 April 2025

Nomor : 676/Dir-RSE/K/IV/2025

Kepada Yth,
Ketua STIKes Santa Elisabeth
di
Tempat

Perihal : Ijin Penelitian

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan Nomor : 535/STIKes/RSE-Penelitian/IV/2025 perihal : *Permohonan Ijin Penelitian*, maka bersama ini kami sampaikan permohonan tersebut dapat kami setuju.

Adapun Nama – nama Mahasiswa dan Judul Penelitian adalah sebagai berikut :

NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN
1	Urim Gabriel Dinasti Laowo	102021017	Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025.
2	Robin Bastian Waruwu	102021014	Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
Rumah Sakit Santa Elisabeth

dr. Eddy Jefferson, Sp.OI(K), Sports Injury
Direktur

Cc. Arsip



STIKes SANTA ELISABETH MEDAN
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN

Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang

Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509 Medan - 20131

E-mail: stikes_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH MEDAN

KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION
"ETHICAL EXEMPTION"
No. 024/KEPK-SE/PE-DT/IV/2025

Protokol penelitian yang diusulkan oleh:
The research protocol proposed by

Peneliti Utama : Robin Bastian Waruwu
Principal In Investigator

Nama Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan
Name of the Institution

Dengan Judul:
Title

**"Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan
Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025"**

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal iniseperti yang ditunjukkanolehterpenuhinyaindicatorsetiapstandar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2)Scientific Values,Equitable Assessment and Benefits, 4)Risks, 5)Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan Layak Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 24 April 2025 sampai dengan tanggal 02 April 2026.

This declaration of ethics applies during the period April 24, 2025 until April 24, 2026.

April 24, 2025
Chairperson,

Mestiana Br. Kato, M.Kep. DNSc.



YAYASAN SANTA ELISABETH
RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN
Jl. Haji Misbah No. 7 Telp : (061) 4144737 – 4512455 – 4144240
Fax : (061)-4143168 Email : rsemdn@yahoo.co.id
Website : <http://www.rssemdan.id>
MEDAN – 20152



TERAKREDITASI PARIPURNA

Medan, 21 Mei 2025

Nomor : 788/Dir-RSE/K/V/2025

Kepada Yth,
Ketua STIKes Santa Elisabeth
di
Tempat

Perihal : Selesai Penelitian

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan Nomor : 535/STIKes/RSE-Penelitian/IV/2025 perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**, maka bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melakukan penelitian.

Adapun Nama Mahasiswa, Judul Penelitian dan Tanggal Penelitian adalah sebagai berikut :

NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN	TGL. PENELITIAN
1	Urim Gabriel Dinasti Laowo	102021017	Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025.	13 – 15 Mei 2025
2	Robin Bastian Waruwu	102021014	Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025.	

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
Rumah Sakit Santa Elisabeth



dr. Eddy Jefferson, Sp. OT (K), Sports Injury
Direktur

Cc. Arsip



PROPOSAL

Nama : Robin Bastian Waruwu
 Nim : 102021014
 Judul : Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025
 Nama Pembimbing I : Hotmarina Lumban Gaol, S.Kep., Ns., M.K.M
 Nama Pembimbing II : Jev Boris, S.KM., M.K.M

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
1	Selasa, 14 Januari 2025	Hotmarina Lumban Gaol, S.Kep., Ns., M.K.M	Konsultasi judul		
2	Rabu, 15 Januari 2025	Hotmarina Lumban Gaol, S.Kep., Ns., M.K.M	Konsultasi judul - Cari instrumen penelitian - Cari jurnal pendukung		



NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
3	Kamis, 16 Januari 2025	Holmanina Lumban Gaci, S.Kep., Ns., M.KM	Acc judul	+	
4	Senin, 20 Januari 2025	Jev Boni, S.KM., M.KM	Konfirmasi judul	-	
5	Selasa, 24 Januari 2025	Jev Boni, S.KM., M.KM	Acc judul		
6	Kamis, 23 Januari 2025	Jev Boni, S.KM., M.KM	<ul style="list-style-type: none"> - Revisi kata pengantar - revisi bab 1 - Menggunakan jurnal terbaru 		
7	Sabtu, 25 Januari 2025	Jev Boni, S.KM., M.KM	<ul style="list-style-type: none"> - revisi bab 2 - Menggunakan referensi dari buku terbaru 		
8	Senin, 27 Januari 2025	Holmanina Lumban Gaci, S.Kep., Ns., M.KM	<ul style="list-style-type: none"> - Revisi bab 1 - 2 - Tambah jurnal pendukung - Revisi bab 2 diomisi dari sumber buku 	+	



NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
9	Sabtu, 1 Februari 2025	Jev Bont, S.KM, M.KM	<ul style="list-style-type: none"> - Revisi bab 3 & 4 - Menggunakan referensi terbaru 		
10	Rabu, 5 Februari 2025	Jev Bont, S.KM, M.KM	Revisi bab 1 dan daftar pustaka		
11	Kamis, 13 Februari 2025	Hotmanina Lumban Gaol, S.Kep., Ns., M.KM	<ul style="list-style-type: none"> - Revisi bab 3-4 - Memperbaiki hipotesis penelitian - Menggunakan referensi dari buku Kurikulum 2020 - Tambalkan hasil uji validasi & real 		
12	Kamis, 13 Februari 2025	Jev Bont, S.KM, M.KM	<ul style="list-style-type: none"> - Tambalkan data survei pendahuluan - Tambalkan proporsi & sampel 		
13	Rabu, 19 Februari 2025	Hotmanina Lumban Gaol, S.Kep., Ns., M.KM	<ul style="list-style-type: none"> - Memperbaiki cara penulisan bahasa asing - Memperbaiki hipotesis - Tambalkan data survei awal, pengisian & sampel 		
14	Kamis, 20 Februari 2025	Hotmanina Lumban Gaol, S.Kep., Ns., M.KM	Tambalkan data survei pendahuluan		






15	Kamis, 20 Februari 2015	Juw Bont, S.KM., M.K.M	- Perbaikan penulisan bahasa asing		Juk 711
16.	Jumat, 21 Februari 2015	Juw Bont, S.KM., M.K.M	Acc Ujian Proposal		Juk 711
17.	Jumat, 28 Februari 2015	Holmenna Lumban Gaci, S.Kep. Ns., M.K.M	Acc ujian proposal	→	



REVISI PROPOSAL

Nama : Robin Bastian Waruwu
 NIM : 102021014
 Judul : Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025

Nama Penguji I : Hotmarina Lumban Gaol, S.Kep., Ns., M.K.M
 Nama Penguji II : Jev Boris, S.KM., M.K.M
 Nama Penguji III : Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes

NO	HARI/ TANGGAL	PENGUJI	PEMBAHASAN	PARAF		
				PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III
1	Senin, 14 April 2025	Jev Boris, S.KM., M.K.M	- Perbaiki jumlah populasi - Perbaiki hasil perhitungan sampel			-
2	Senin, 14 April 2025	Hotmarina Lumban Gaol, S.Kep., Ns., M.K.M	Memperbaiki periode hasil penelitian dan hasil survei awal			
3	Selasa, 15 April 2025	Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes	- Memperbaiki penulisan tabel dan angka - Memperbaiki penulisan gaya			



4	Kamis, 17 April 2015	Pedjain Saragih, S.KM., M.Kes	Ace revisi Proposal, lanjut Penelitian			
5	Rabu, 23 April 2015	Holmarin Lumban Gaol, S.Kp., Ns., M.K.M	- Perbaiki Representasi dan jumlah pada tabel belah ketupat - Ace			
6.	Rabu, 23 April 2015	Jus Bonis, S.KM., M.K.M	Ace Revisi Proposal			



SKRIPSI

Nama : Robin Bastian Waruwu
 NIM : 102021014
 Judul : Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025
 Nama Pembimbing I : Hotmarina Lumban Gaol, S.Kep., Ns., M.K.M
 Nama Pembimbing II : Jev Boris, S.KM., M.K.M

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
1	Selasa, 20 Mei 2024	Hotmarina Lumban Gaol, S.Kep., Ns., M.K.M	Hasil penelitian diperbaiki pada tabel		
2	Selasa, 30 Mei 2024	Jev Boris, S.KM., M.K.M	Memperbaiki pendataan hasil penelitian pada tabel yang tidak mencapai 100%		







3	Sabtu, 24 Mei 2023	Jer Boris, S.KM, M.K.M	Tambahkan tabel indikator dari masing- masing variabel		JHS
4	Sabtu, 24 Mei 2023	Holmanita Lumban Gool, S.Kep., Ns., M.K.M	Buat deskripsi atau penjelasan dari tabel klasir penelitian	L	
5	Senin, 26 Mei 2023	Holmanita Lumban Gool, S.Kep., Ns., M.K.M	Memperbaiki deskripsi tabel hasil penelitian Buat pembahasan sesuai dengan jumlah tujuan khusus penelitian	L	
6	Senin, 26 Mei 2023	Jer Boris, S.KM, M.K.M	Memperbaiki hasil perhitungan persentase pada tabel yang tidak mencapai 100%		JHS
7	Selasa, 27 Mei 2023	Holmanita Lumban Gool, S.Kep., Ns., M.K.M	Menambahkan jumlah pendukung yang relevan pada pembahasan	L	



8	Selasa, 27 Mei 2025	Jen Dorr, S.K.M., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> - Memperbaiki penulisan awalan dari jurnal pendukung - Tambahkan jurnal pendukung tentang hubungan kecerdasan variabel 	I	J.H.S. 14
9	Selasa, 27 Mei 2025	Holmarina Lumban Gaol, S.Kep., Ns., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki kesimpulan dan saran pada Bab VI 	I	
10	Rabu, 28 Mei 2025	Jen Dorr, S.K.M., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> - Tambahkan alasan pilih artikel pada pembahasan - Tambahkan lagi jurnal pendukung 		J.H.S. 11
11	Jumat, 30 Mei 2025	Holmarina Lumban Gaol, S.Kep., Ns., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki kesimpulan dan saran - Buat abstrak 	I	
12	Jumat, 30 Mei 2025	Jen Dorr, S.K.M., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> - Memperbaiki daftar pustaka yang telah tercantum - Menjawab daftar isi - Tambahkan lampiran 		J.H.S. 11



13	Jumat, 30 Mei 2015	Holmanin Lumban Gaol, S.Kp., Nk., M.K.M	- Memperbaiki pernyataan abstrak		
14	Ach, 31 Mei 2015	Iur Boris, S.KM, M.K.M	- Memperbaiki kesimpulan dan saran - Tambahan dokumentasi dan lembar bimbingan pada lampiran		
15	Ach, 31 Mei 2015	Holmanin Lumban Gaol, S.Kp., Nk., M.K.M	- 5 Paragraf. Perbaikan. - Ace sudah selesai		
16	Ach, 31 Mei 2015	Iur Boris, S.KM, M.K.M	Ace sudah selesai		




REVISI SKRIPSI

Nama : Robin Bastian Waruwu
 NIM : 102021014
 Judul : Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025
 Nama Penguji I : Hotmarina Lumban Gaol, S.Kep., Ns., M.K.M
 Nama Penguji II : Jev Boris, S.KM., M.K.M
 Nama Penguji III : Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes

NO	HARI/ TANGGAL	PENGUJI	PEMBAHASAN	PARAF		
				PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III
1.	Senin, 9 Juni 2015	Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes	1. Tambahkan lembar kuesioner yang berisi responden pada sampiran.			
2.	Selasa, 10 Juni 2015	Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes	Acc Revisi Kempah/ Acc final.			
3.	Selasa 10 Juni 2015	Jeb Boris S.KM., M.K.M	Perbaikan Hasil, kesimpulan & saran penelitian.			




4.	Raka 11 Juni 2023	Jawab dan M.k. 10	Acc Perbaikan skripsi		JHS	
5.	Raka 11 Juni 2023	Hikmah Jember 604	- Penelitian ditulis dibahas hasil dan ditandatangani dgn tem. 2 Peneliti - lengkap			
6.	Kamris, 12 Juni 2023		Konsep Abstrak  Amardo Giraga, SS., M.Pd			
7.	Jurat, 13 Juni 2023	Hikmah Jember 604	- Acc Perbaikan skripsi			

LEMBAR PENGISIAN KUESIONER OLEH RESPONDEN

INFORMED CONSENT (Persetujuan menjadi partisipasi)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama (inisial) : 

Umur : 32 Thn

Jenis Kelamin : Laki Ξ

Pendidikan Terakhir : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA
☒ D3 ☐ S1/S2/S3 ☐ Lain-lain

Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ PNS/TNI/POLRI
☒ Wiraswasta ☐ Ibu Rumah Tangga
☐ Guru ☐ Perawat
☐ Lain-lain

Menyatakan bahwa saya telah mendapat penjelasan secara rinci dan telah mengerti mengenai studi kasus yang akan dilakukan oleh Robin Bastian Waruwu dengan judul “Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan”. Saya memutuskan setuju untuk ikut berpartisipasi pada studi kasus ini secara sukarela tanpa paksaan. Bila selama studi kasus ini saya menginginkan mengundurkan diri, maka saya dapat mengundurkan diri sewaktu-waktu tanpa sanksi apapun.

Medan, 12/5 -2025

Responden


()

III. Kepuasan Pasien

No.	PERNYATAAN	STP	TP	P	SP
A	Tangible (Bukti Fisik)				
1.	Fasilitas sarana serta perlengkapan yang dimiliki pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan berfungsi dengan baik.			✓	
2.	Kebersihan di lingkungan pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dipelihara dengan baik.			✓	
3.	Suasana ketika berada didalam lingkungan pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan menyenangkan			✓	
B	Reliability (Kehandalan)				
1.	Pelayanan pendaftaran rawat jalan memberikan pelayanan sesuai dengan visi Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang membuka tangan dan hati untuk memberikan pelayanan kasih yang menyembuhkan orang-orang sakit dan menderita sesuai dengan tuntutan zaman.				✓
2.	Pegawai pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan melayani dengan cepat, tepat dan tanggap.				✓
3.	Keterampilan pegawai pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan sangat baik dalam memberikan layanan.			✓	
4.	Prosedur pendaftaran yang mudah dan tidak berbelit-belit.			✓	
C	Responsiveness (Ketangapan)				
1.	Pegawai pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan mampu menangani keluhan para pasien secara baik dan tepat.			✓	
2.	Pegawai pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan ramah dalam melayani para pasien.			✓	
3.	Pegawai pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tidak buru-buru dalam melayani pasien.			✓	
D	Assurance (Jaminan)				
1.	Pegawai pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan secara konsisten bersikap sopan.			✓	
2.	Pegawai pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dapat menumbuhkan rasa percaya para pasien.			✓	
3.	Tersedianya formulir pendaftaran pasien baru			✓	
E	Empathy (Empati)				
1.	Pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan memberikan pelayanan sesuai waktu operasional buka maupun tutup secara tepat waktu.				✓
2.	Pegawai pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan penuh perhatian dan sabar dalam memahami keinginan dan kebutuhan para pasien.				✓

II. Komunikasi Interpersonal

No.	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
A	Keterbukaan				
1.	Petugas pendaftaran mampu menerima kritik dan masukan dari pasien.			✓	
2.	Petugas pendaftaran menyampaikan informasi penting kepada pasien.				✓
3.	Petugas pendaftaran memiliki sikap terbuka kepada pasien.			✓	
4.	Petugas pendaftaran siap membantu pasien yang kebingungan saat mencari poliklinik.				✓
5.	Petugas pendaftaran bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan oleh pasien				✓
B	Empati				
1.	Petugas pendaftaran dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pasien ketika mencari informasi yang dibutuhkan di pendaftaran.			✓	
2.	Kata-kata yang disampaikan oleh petugas mudah dimengerti oleh pasien.			✓	
3.	Petugas pendaftaran mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas			✓	
4.	Petugas pendaftaran memiliki perhatian terhadap pasien.			✓	
C	Dukungan				
1.	Petugas pendaftaran memberi respon terhadap pertanyaan pasien.			✓	
2.	Petugas pendaftaran memberikan jawaban kepada pasien dengan lugas (mengenai yang perlu saja).			✓	
D	Sikap Positif				
1.	Petugas menghargai pasien yang datang ke rumah sakit.			✓	
2.	Petugas berfikir positif terhadap pasien yang berkunjung ke rumah sakit.			✓	
3.	Petugas memberikan pujian kepada pasien yang berkunjung ke rumah sakit.			✓	
4.	Petugas memberikan penghargaan kepada pasien.			✓	
E	Kesetaraan				
1.	Petugas pendaftaran mampu berkomunikasi dua arah dengan pasien.			✓	
2.	Petugas dan pasien mempunyai hubungan yang saling memerlukan satu sama lain.			✓	
3.	Pasien merasa nyaman saat berada di tempat pendaftaran.			✓	
4.	Petugas dan pasien memiliki hubungan sangat akrab.			✓	

INFORMED CONSENT
(Persetujuan menjadi partisipasi)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama (inisial) :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pendidikan Terakhir :

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ D3

☒ S1/S2/S3

☐ Lain-lain

Pekerjaan :

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ PNS/TNI/POLRI

☒ Wiraswasta

☐ Ibu Rumah Tangga

☐ Guru

☐ Perawat

☐ Lain-lain

Menyatakan bahwa saya telah mendapat penjelasan secara rinci dan telah mengerti mengenai studi kasus yang akan dilakukan oleh Robin Bastian Waruwu dengan judul “Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan”. Saya memutuskan setuju untuk ikut berpartisipasi pada studi kasus ini secara sukarela tanpa paksaan. Bila selama studi kasus ini saya menginginkan mengundurkan diri, maka saya dapat mengundurkan diri sewaktu-waktu tanpa sanksi apapun.

Medan, 19/5/2025

Responden

II. Komunikasi Interpersonal

No.	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
A	Keterbukaan				
1.	Petugas pendaftaran mampu menerima kritik dan masukan dari pasien.			✓	
2.	Petugas pendaftaran menyampaikan informasi penting kepada pasien.			✓	
3.	Petugas pendaftaran memiliki sikap terbuka kepada pasien.				✓
4.	Petugas pendaftaran siap membantu pasien yang kebingungan saat mencari poliklinik.			✓	
5.	Petugas pendaftaran bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan oleh pasien			✓	
B	Empati				
1.	Petugas pendaftaran dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pasien ketika mencari informasi yang dibutuhkan di pendaftaran.			✓	
2.	Kata-kata yang disampaikan oleh petugas mudah dimengerti oleh pasien.			✓	
3.	Petugas pendaftaran mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas		✓		
4.	Petugas pendaftaran memiliki perhatian terhadap pasien.			✓	
C	Dukungan				
1.	Petugas pendaftaran memberi respon terhadap pertanyaan pasien.				✓
2.	Petugas pendaftaran memberikan jawaban kepada pasien dengan lugas (mengenai yang perlu saja).				✓
D	Sikap Positif				
1.	Petugas menghargai pasien yang datang ke rumah sakit.			✓	
2.	Petugas berfikir positif terhadap pasien yang berkunjung ke rumah sakit.			✓	
3.	Petugas memberikan pujian kepada pasien yang berkunjung ke rumah sakit.	✓			
4.	Petugas memberikan penghargaan kepada pasien.		✓		
E	Kesetaraan				
1.	Petugas pendaftaran mampu berkomunikasi dua arah dengan pasien.			✓	
2.	Petugas dan pasien mempunyai hubungan yang saling memerlukan satu sama lain.			✓	
3.	Pasien merasa nyaman saat berada di tempat pendaftaran.			✓	
4.	Petugas dan pasien memiliki hubungan sangat akrab.	✓			

III. Kepuasan Pasien

No.	PERNYATAAN	STP	TP	P	SP
A	Tangible (Bukti Fisik)				
1.	Fasilitas sarana serta perlengkapan yang dimiliki pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan berfungsi dengan baik.			✓	
2.	Kebersihan di lingkungan pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dipelihara dengan baik.			✓	
3.	Suasana ketika berada didalam lingkungan pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan menyenangkan		✓		
B	Reliability (Kehandalan)				
1.	Pelayanan pendaftaran rawat jalan memberikan pelayanan sesuai dengan visi Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang membuka tangan dan hati untuk memberikan pelayanan kasih yang menyembuhkan orang-orang sakit dan menderita sesuai dengan tuntutan zaman.			✓	
2.	Pegawai pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan melayani dengan cepat, tepat dan tanggap.			✓	
3.	Keterampilan pegawai pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan sangat baik dalam memberikan layanan.			✓	
4.	Prosedur pendaftaran yang mudah dan tidak berbelit-belit.		✓		
C	Responsiveness (Ketanggapan)				
1.	Pegawai pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan mampu menangani keluhan para pasien secara baik dan tepat.				✓
2.	Pegawai pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan ramah dalam melayani para pasien.				✓
3.	Pegawai pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tidak buru-buru dalam melayani pasien.			✓	
D	Assurance (Jaminan)				
1.	Pegawai pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan secara konsisten bersikap sopan.			✓	
2.	Pegawai pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dapat menumbuhkan rasa percaya para pasien.			✓	
3.	Tersedianya formulir pendaftaran pasien baru			✓	
E	Empathy (Empati)				
1.	Pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan memberikan pelayanan sesuai waktu operasional buka maupun tutup secara tepat waktu.		✓		
2.	Pegawai pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan penuh perhatian dan sabar dalam memahami keinginan dan kebutuhan para pasien.				✓

DOKUMENTASI PENGISIAN KUESIONER OLEH RESPONDEN



